

Inteligencia de Mercados/Cultura de Negocios con Austria

**La seriedad, puntualidad y confianza son las bases que definen el éxito de las relaciones comerciales en Austria.**

Por: Legiscomex.com



Foto por: [www.austria.info](http://www.austria.info)

Austria es considerada uno de los países más ricos a nivel mundial, incluso en la región y de los miembros de la Unión Europea, en donde ocupa el onceavo lugar con mayor PIB. Su economía basada en un sistema social de mercado es genera actualmente una alta calidad de vida. El turismo y su industria desarrollada, son el principal motor de la economía austriaca.

Su principal socio comercial ha sido Alemania, por lo que ha estado sujeta a la evolución de la economía de este país, pero luego de ingresar a la Unión Europea y ser miembro activo, sus relaciones comerciales se han diversificado y ha sido el camino para la afluencia de inversiones extranjeras.

Los principales productos importados por Austria son máquinas y equipamientos, vehículos motorizados, productos químicos, artefactos de metal, petróleo y derivados, alimentos, provenientes de sus principales socios comerciales: Alemania, Suiza, Italia, Países Bajos, Estados Unidos y China.

Es por esto que **Legiscomex.com** le trae algunas pautas que debe tener en cuenta al momento de incursionar en el mercado de Austria.

**Horarios**

Los austriacos normalmente separan su vida laboral y profesional de la personal, por lo que no es muy común que se trabajen más horas de las previstas en la jornada o los fines de semana. Generalmente se trabaja de lunes a viernes en un periodo de ocho horas diarias.

**Tabla 1: Horarios de atención y servicio en los establecimientos de Austria**

|   |
|---|
| <b>Comercio</b>   |
| Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00 horas<br>Sábados de 12:00 a 17:00 horas           |
| <b>Centros Comerciales</b>  |
| Lunes a Viernes de 8:00 a 21:00 horas<br>Sábados y domingos de 8:00 a 18:00 horas |
| <b>Oficinas Públicas</b>  |
| Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00   |
| <b>Bancos</b>   |
| Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00<br>Jueves de 8:00 a 12:30 y de 13:30 a 17:30      |
| <b>Oficinas</b>   |
| Lunes a viernes de 08:00 a 12:30 y de 13:30 a 17:30 horas                         |

Fuente: Elaborado por Legiscomex.com con información de es.portal.santandertrade.com

**Días Festivos**

Austria no cuenta con una gran cantidad de festividades como suele suceder en otros países europeos. Las empresas austriacas cierran en los periodos de vacaciones que van desde julio a agosto, lo cual debe tener en cuenta al programar sus visitas de negocios juntos con las siguientes festividades, que son las más importantes:

**Tabla 2: Días Festivos en Austria**

| Día             | Celebración             |
|-----------------|-------------------------|
| 1 de Enero      | Año Nuevo               |
| 6 de Enero      | Epifanía                |
| Marzo - Abril   | Lunes de Pascua         |
| 1 de Mayo       | Día del Trabajo         |
| Mayo - Junio    | Corpus Christi          |
| 15 de Agosto    | Asunción                |
| 26 de Octubre   | Fiesta Nacional         |
| 1 de Noviembre  | Día de todos los santos |
| 8 de Diciembre  | Inmaculada concepción   |
| 25 de Diciembre | Navidad                 |
| 26 de Diciembre | San Estaban             |

Fuente: Elaborado por Legiscomex.com con información es.portal.santandertrade.com

---

## Citas y lugares de encuentro

Preferiblemente, se debe contar con un intermediario para que realice los primeros acercamientos y sea más rápido poder agendar una cita, esto es algo que los empresarios austriacos prefieren, sin embargo si no cuenta con esta persona puede solicitar las primeras reuniones por teléfono unas tres o cuatro semanas antes.

Jamás se debe cancelar una cita faltando pocos días para que se lleve a cabo, es algo que se toma como una falta de respeto y difícilmente le volverán a dar un espacio. Si se le presenta algún inconveniente que le impida asistir, debe avisar por lo menos unos quince días antes para que sus socios comerciales puedan reorganizar sus agendas.

Los austriacos por lo general son serios en todos los ámbitos y la puntualidad es un elemento fundamental que marca la diferencia frente a sus interlocutores, es considerada una falta de profesionalismo llegar tarde. Cualquier retraso fuera de lo habitual se debe comunicar y posteriormente disculpado, al llegar al lugar de la cita o reunión.

Los empresarios de Austria son muy abiertos a las comidas en los restaurantes y las reuniones de negocios a menudo se programan durante el almuerzo. Recientemente, las reuniones durante el desayuno están adquiriendo más popularidad. No obstante, los visitantes no deberían proponer un almuerzo como lugar de celebración de la primera reunión, en lugar de esto es mejor realizarlas en las instalaciones de la empresa.

## Vestuario

En Austria son bastante conservadores como en la mayoría de países europeos. Para los hombres se recomienda usar trajes oscuros, camisa blanca, corbata y zapatos de cuero con hebilla o cordón. Para las mujeres se recomienda que usen traje o vestidos conservadores acompañados de complementos elegantes, poco maquillaje y zapatos de tacón no muy alto.

## Obsequios

Para las primeras reuniones puede optar por llevar un artículo o producto representativo de su empresa o de su país de origen, no debe ser muy caro ni ostentoso. Debe estar empacados en un envoltorio bonito y elegante. Se deben entregar al final de la reunión y por lo general abiertos apenas son recibidos.

Si lo invitan a la casa de uno de sus posibles socios puede llevar una botella de vino, chocolates finos o flores.

## Saludos

El saludo es formal. El más habitual es el rápido y firme apretón de manos manteniendo el contacto visual. En ocasiones los austriacos, sobre todo de más edad, pueden besar la mano de una mujer. Un hombre de otra nacionalidad no debe besar la mano de una mujer austriaca. Las mujeres pueden dar dos besos a un hombre, pero un hombre jamás besará a otro. Cuando entre en una habitación, dé la mano uno a uno a todos los presentes.

Los títulos son muy importantes e indican respeto. Utilice el título y el apellido para dirigirse a una persona hasta que ésta le permita llamarle por su nombre. Se considera de mala educación tener las manos en los bolsillos en el momento de ser presentado o cuando esté hablando con alguien.

Las tarjetas de visita se intercambian sin formalidades particulares. Es preferible presentar una de las caras de la tarjeta en alemán. Incluya títulos superiores y menciones especiales en su tarjeta de visita. Si su empresa lleva muchos años en el mundo empresarial, indique la fecha de fundación de ésta en su tarjeta como prueba de estabilidad.

## **Reuniones**

Las reuniones de negocios se ciñen de cerca a los tiempos programados, incluyendo la hora de inicio y finalización. La jerarquía y la posición son importantes. Considerando que las empresas austriacas suelen ser relativamente pequeñas, es bastante habitual reunirse directamente con el encargado de la toma de decisiones.

Antes de empezar a hablar de negocios, se suelen tratar temas personales que ayuden a conocer un poco a la otra persona. Los austriacos están más interesados en establecer una relación a largo plazo que en hacer una venta rápida. Los austriacos desconfían de las exageraciones, de las promesas que parecen demasiado buenas para ser reales o de la manifestación de emociones.

Evite cualquier tipo de tema polémico que pueda suscitar discusiones, como puede ser el tema de la política y la opinión sobre sus políticos.

La comunicación es formal y se rige por estrictas normas de protocolo. Es muy importante comportarse educadamente en todas las actividades relacionadas con los negocios. Las bromas o el uso de un tono más distendido son poco frecuente cuando se están tratando temas serios para conseguir objetivos empresariales.

Tómese todo el tiempo que sea necesario para hacer una buena presentación y ofrecer una buena documentación a los asistentes. Será muy bien valorado este esfuerzo por ofrecerles un mayor conocimiento del producto o servicio. Si no conoce el idioma local, lo mejor es que la documentación esté, al menos, traducida al inglés.

## **Negociaciones**

Durante una reunión de negocios los austriacos son directos hasta el punto de parecer bruscos. La negociación se lleva lentamente. Muéstrese paciente y no dé impresión de molestia por el estricto protocolo. Los austriacos son muy detallistas y no quieren dejar ningún cabo suelto antes de llegar a un acuerdo.

Evite los comportamientos polémicos y las tácticas de presión, ya que pueden jugar en su contra. Además, la relación tradicional del comprador con el vendedor se plantea con la idea que el comprador necesita algo: por ello, el vendedor dispone de una posición relativamente dominante.

En cuanto a las negociaciones no suelen ser demasiado rápidas, ya que suelen fijarse en todos los detalles de la negociación y toman en consideración todos los posibles elementos de cierta importancia que pueden afectar a las decisiones a tomar. Son detallistas y por eso las negociaciones no suelen ser excesivamente ágiles.