

Inteligencia de Mercados/Cultura de Negocios con España

Para los empresarios españoles la confianza es el principal factor que garantiza el éxito en las negociaciones

Por: Legiscomex.com



Foto por: guias-viajar.com

La mayor parte del ejercicio de comercio exterior realizado por España se produce con los países europeos, en especial con los que hacen parte de la Unión Europea, convirtiendo al país ibérico en la principal puerta de entrada a este importante mercado. Igualmente, cuenta con estratégicos aliados comerciales en América, como lo es el caso de Estados Unidos, Argelia en África y China en Asia.

La economía española es una de las más dinámicas y abiertas al mercado internacional. Actualmente la industria es su principal motor por encima de la tradicional agricultura, que fuera importante hasta la década de los cincuenta.

Los principales sectores en los que se desarrollan las exportaciones son los de la tecnología industrial, la moda, químicos, materias primas, manufacturas, agrícola (en especial los productos hortofrutícolas), construcción y el turismo.

Desde la entrada oficial de España a la Unión Europea y la democratización del país, las importaciones tuvieron un aumento representativo, permitiendo de esta manera que los países interesados en incursionar en este mercado encontraran oportunidades para sus productos.

Horarios

Los horarios de atención en España normalmente van desde las 9:00 hasta las 18:00 horas en el caso de las oficinas, el comercio y los grandes almacenes tienen horarios más amplios, incluso los fines de semana.

Tabla 1: Horarios de atención y servicio en los establecimientos de España

Comercio
Lunes a Sábado de 9:30 a 13:30 y de las 16:00 a las 20:00 horas
Oficinas Públicas
Lunes a Jueves de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:00 Viernes de 10:00 a 16.00 horas
Bancos
Lunes a Viernes de 8:00 a 14:30 En algunos el Jueves el horario es de 8:15 a 18:30 horas
Oficinas
Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas
Centros Comerciales
Lunes a Sábado de 9:30 a 22:00 horas Domingo de 10:00 a 21 horas

Fuente: Elaborado por Legiscomex.com con información de www.spain.info

Días Festivos

España cuenta con muchas festividades, de hecho cada región y ciudad tiene sus propios días feriados, algo que debe tener en cuenta, dependiendo del lugar en donde vaya a realizar sus visitas comerciales. Es recomendable evitar concretar citas en agosto, semana santa y el periodo de navidad, que normalmente son las vacaciones.

Tabla 2: Días Festivos en España

Día	Celebración
1 de Enero	Año nuevo
6 de enero	Epifanía del Señor - Día de Reyes
El viernes antes de Pascua (marzo/abril)	Viernes Santo
1 de Mayo	Día internacional del trabajo
15 de Agosto	Fiesta de la Asunción
12 de Octubre	Día de la Hispanidad
1 de Noviembre	Día de todos los santos
6 de Diciembre	Día de la Constitución
8 de Diciembre	Día de la Inmaculada Concepción

Día	Celebración
25 de Diciembre	Navidad
26 de Diciembre	Día de San Esteban

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

Citas y lugares de encuentro

Las citas deben ser agendadas con antelación y puede hacerlo a través de una llamada telefónica, un e-mail o un fax. Especifique quien es usted y su propósito para la reunión. Importante que confirme la reunión un día antes usando los mismos canales. No obstante, los contactos personales son muy importantes siendo favorable si alguien que ya está en el mercado español lo presente con sus futuros socios.

Los encuentros con sus homólogos españoles pueden tener lugar en las instalaciones de las empresas, los restaurantes, en desayunos de negocios, pero después de las 8:00 de la mañana o en almuerzos que pueden realizarse entre las 14:00 y 16:00 horas, incluso en las cenas que pueden ser desde las 21:00 horas y alargarse hasta la media noche.

La puntualidad no es un fuerte dentro de la cultura empresarial española, pero tampoco la los retrasos prolongados, un rango de diez minutos es aceptable, sin embargo, en lo posible procure llegar a la hora pactada o incluso unos minutos antes, eso hable bien de usted y de su empresa.

Vestuario

Para los españoles es muy importante la presentación personal, una imagen elegante y cuidada es apreciada. Para los hombres se recomienda usar traje formal con corbata y saco. En el caso de las mujeres suele usarse trajes con falda o pantalón y zapatos no muy altos. Evite usar colores brillantes y en el caso de las mujeres demasiado maquillaje. En épocas como el verano, se suele vestir de manera más casual, omitiendo las chaquetas y las corbatas.

Obsequios

Durante las primeras reuniones es bien visto que se obsequien productos o artículos representativos de su empresa o de su país de origen. A medida que las relaciones se vayan fortaleciendo puede optar por dar otro tipo de regalos, en fechas especiales como la navidad o los cumpleaños.

Saludos

El saludo más común es estrechar la mano de la persona con quien va a reunirse y dirigirse a su interlocutor como señor o señora, seguido por el apellido, normalmente los españoles usan dos apellidos, así que es importante que los conozca y use ambos.

Una vez el grado de confianza sea más alto, los hombres suelen saludarse con un abrazo de frente y una palmada en la espalda o darse la mano poniendo la otra en el antebrazo. En el caso de las mujeres es muy común saludarse con dos besos en las mejillas, comenzando por la mejilla derecha.

Cuando se presente puede anteceder su presentación con un "Encantado(a)" y luego diga su nombre y apellido.

Reuniones

Para los empresarios españoles es muy importante en primer lugar establecer una relación personal y poder confiar en sus futuros socios, por lo tanto se toman su tiempo en conocer a la persona. No debe esperar que el primer punto de la agenda de la reunión sea directamente sobre los negocios.

Puede empezar la reunión y romper el hielo hablando de temas como su viaje, deportes, en especial el fútbol, vacaciones, la familia, entre otros. Evite tocar temas como el terrorismo, migración, las corridas de toros y las críticas entorno a esta práctica o la secesión.

Es fundamental que lleve a la reunión toda la información relevante sobre su empresa, muestras de los productos o demostraciones de los servicios, así como una excelente presentación respaldada con argumentos claros y precisos. Igualmente debe llevar las tarjetas de presentación, las cuales deben estar en español por una cara y por la otra en inglés y contener todos sus datos de contacto. En el contexto empresarial español, quien no presenta su tarjeta no es nadie.

Es posible que durante sus presentaciones sus futuros socios lo interrumpen y corrijan, lo cual no debe tomarlo como un acto de descortesía, al contrario es la manera en la que ellos demuestran el interés que tienen en lo que usted está exponiendo.

Las primeras reuniones serán bastante formales, pero a medida que se vayan conociendo con sus interlocutores las relaciones se hacen más casuales y fraternales. En su mayoría los empresarios españoles mantienen una mentalidad hacia nuevas ideas, sin embargo es posible que no cambien de opinión. No olvide que lo primordial para tener éxito con ello es generar confianza. Una vez logrado esto, son más abiertos y flexibles para negociar.

Negociaciones

El perfil de los hombres y mujeres de negocios de España es conocido por estar enmarcado en la honestidad, la independencia y la responsabilidad. Suelen cerrar los tratos oficialmente y no son partidarios de cambios de última hora o recalcar bastante sobre el mismo punto. Dan la misma validez a los acuerdos hechos verbalmente que los plasmados en documentos.

Por lo general las negociaciones suelen tomar bastante tiempo, sus homólogos españoles son reservados y desconfiados y pocas veces dan más información de la que se necesita en los primeros acercamientos. Es usual que revisen cada detalle y cada punto de las negociaciones, la paciencia juega un papel muy importante. En los puntos claves se muestran serios y concentrados.

Las decisiones finales son tomadas desde el más alto cargo de la empresa, pese a que las reuniones y las negociaciones se hayan desarrollado con personal delegado. Debido al complejo sistema legal español, muchos de los acuerdos no se plasman en contratos detallados, son más dados a los acuerdos extralegales, de ahí la importancia de la confianza entre socios.