

Inteligencia de Mercados/Cultura de Negocios con Holanda

La seriedad en los acuerdos y contratos, la confianza y la excelente imagen, son parte fundamental del éxito en los negocios con Holanda

Por: Legiscomex.com



Fuente: www.absolutholanda.com

La economía holandesa se mueve principalmente por las operaciones de comercio exterior, particularmente en las industrias de alta tecnología y servicios. Cerca del 159% del PIB es representado por estos sectores, logrando que la economía de Holanda sea una de las más abiertas del mundo y a su vez la más orientada al intercambio comercial.

Gracias a su ubicación geográfica, Holanda es uno de los ejes comerciales más importantes de Europa, realizando la mayor parte de sus operaciones con los países de la Unión Europea como Alemania, Italia, Francia, y Reino Unido, que son sus principales socios.

La mayor parte de sus operaciones de comercio exterior se centran en el sector de bienes, que alcanzaron para el 2015 un total de USD505.506 millones en importaciones y USD567.217 millones en exportaciones; seguido por el sector de servicios que alcanzaron los USD157.116 millones en importaciones y USD178.068 millones en exportaciones.

Estas cifras y la excedentaria economía de Holanda, lo hacen un socio comercial estratégico para cualquier país que quiera ingresar al mercado europeo. Es por esto que **Legiscomex.com** te trae los principales aspectos que se deben tener en cuenta al momento de hacer negocios con los empresarios holandeses.

Horarios

La semana laboral en Holanda va de lunes a viernes, claro está que dependiendo del trabajo. Es obligatorio descansar un día a la semana, lo cual se hace normalmente los domingos. Los horarios de atención van desde las 9:00 horas hasta las 18:00.

Tabla 1: Horarios de atención y servicio en establecimientos holandeses

Centros Comerciales
Lunes a Viernes de 09:00 a 20:00 horas Sábados y Domingos de 9:00 a 16:00
Oficinas Públicas
Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 horas
Bancos
Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 Sábados de 10:00 horas a 13:00 horas
Comercio
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas Algunas cierran los lunes o los jueves Sábados de 9:00 a 14:00

Fuente: Elaborado por Legiscomex.com con información de www.holland.com

Días Festivos

Holanda cuenta con muchas fiestas tradicionales y oficiales, sin embargo, estas varían en cada región del país. Hay vacaciones según la estación del año, generalmente se toman entre los meses de julio y septiembre, por lo cual debe tener en cuenta estos periodos para hacer sus visitas comerciales. Estas son algunas de las fechas más importantes:

Tabla 2: Días Festivos en Holanda

Día	Celebración
1 de Enero	Día de Año nuevo
Marzo-Abril	Viernes Santo (opcional, depende del sector y provincia)
Marzo-Abril	Lunes de Pascua
30 de Abril	Día de la Reina
5 de Mayo	Día de la Liberación (cada cinco años: 2000, 2005, 2010 etc.)
Mayo-Junio	Lunes de Pentecostés
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

Para el primer acercamiento es recomendable que un tercero sea quien lo presente con sus interlocutores holandeses. Sin embargo, si esto no es posible, mediante una llamada telefónica puede establecer ese primer contacto. Tenga en cuenta que por lo general la agenda de los holandeses es muy estricta, así que deberá agendar con anticipación sus citas. Unos días antes de la reunión, es indispensable que la confirme por medio de un correo electrónico.

La puntualidad es una característica muy importante que tienen en cuenta los empresarios de Holanda, si va a llegar tarde, así sea cinco minutos, es mejor que llame y se excuse por su retraso, de lo contrario puede que la confianza puesta en usted por parte de sus interlocutores se pierda y haga que sus negociaciones pierdan credibilidad.

Los holandeses son más bien reservados y no mezclan la familia con los negocios, por lo que las primeras citas se llevarán a cabo en las instalaciones de las empresas, donde querrán conocerlo un poco más. Los restaurantes y los hoteles son lugares válidos para desarrollar los primeros acercamientos comerciales.

Vestuario

Los holandeses son conservadores y tienen una cultura igualitaria, por lo que es recomendable no usar prendas y accesorios demasiado costosos, puede ser ofensivo. El traje con saco, camisa, corbata y zapatos de cuero, es lo más acertado para los hombres. En el caso de las mujeres se recomienda un sastre con blusa, falda y tacones, preferiblemente poco maquillaje.

Obsequios

Muchas de las empresas holandesas especifican en su reglamento interno que está prohibido que sus empleados acepten regalos, en especial si son muy ostentosos. Si su futuro socio es una mujer, puede optar por regalar flores, el ramo debe darse en número impar, que no sea el 13 ya que es considerado de mala suerte, igualmente, evite regalar lilas blancas y crisantemos, pues están relacionados con la muerte.

Evite regalar navajas, tijeras y otros elementos puntiagudos, están asociados con la mala suerte. Si es invitado a la casa de su interlocutor, puede llevar a la anfitriona una caja de bombones de buena calidad, una planta, un libro o un ramo de flores. Los regalos se abrirán en el momento de ser entregados o en su caso de recibirlos.

Saludos

El apretón de manos firme y rápido es lo más acertado para saludar, acompañado de una sonrisa y seguido por su nombre. Debe saludar a todos los asistentes a las reuniones. No debe usar el nombre de pila de sus interlocutores a menos que así se lo indiquen. Cuando ya existe una relación más estrecha de amistad se suele saludar con tres besos al aire en las mejillas comenzando por la izquierda.

Si no existe tal grado de cercanía, debe saludar nombrando primero el título de su interlocutor seguido por el apellido. Luego de las presentaciones formales es pertinente entregar las tarjetas de

presentación, se considerará un buen gesto de su parte tenerlas traducidas en el idioma local o por lo menos en inglés.

Reuniones

Los empresarios de Holanda se toman muy en serio la puntualidad, es una cualidad muy valorada que habla bien de usted y de su empresa, dándole un voto de confianza. Trate en lo posible de llegar unos quince minutos antes de la hora programada. Como se mencionó anteriormente, si se le presenta algún inconveniente que no le permita llegar a tiempo a su reunión es mejor avisar y de ser el caso reprogramar su cita. Cancelar una reunión a última hora podría poner en peligro su relación comercial.

Los holandeses le dan mucho valor al tiempo, por lo que las agendas son muy estrictas, las citas empezarán y terminarán a la hora pactada, no debe desviarse de la agenda. Las reuniones para los holandeses son muy serias y formales, no hay lugar para las bromas, así como tampoco se detendrán en detalles mínimos, haciendo que los temas se desarrollen de manera ágil y satisfactoria.

Durante la presentación de su empresa, producto o servicio, sea claro y conciso. Use cifras relevantes que apoyen y argumenten lo que ofrece a sus interlocutores sin necesidad de llenar su presentación con datos irrelevantes. Evite ser agresivo, ejercer presión o sentirse superior, pues no es bien visto por los empresarios holandeses.

Negociaciones

Es sabido que los holandeses son bastante hábiles para los negocios debido a su constante contacto comercial con otros países, lo que los ha hecho ver ante el resto del mundo como empresarios exitosos. Pese a que son muy reservados, en especial con su vida personal, sus habilidades para negociar con personas extranjeras son muy buenas.

Los empresarios de Holanda suelen ser muy directos y claros al momento de tomar decisiones, no tienen reparo para decir que sí o no, siendo la comunicación muy directa y hasta en ocasiones contundente y en el caso de las negociaciones van directo al grano.

No obstante, son muy observadores y detallistas, razón por la cual, antes de tomar alguna decisión importante deben comprender cada punto de las negociaciones y de este modo poder llegar a un acuerdo final.

Las decisiones se toman en consenso, incluyendo a cada miembro de la empresa que se pueda ver afectado por los acuerdos que se establezcan. Normalmente son muy prácticos y conservadores al momento de tomar decisiones, no toman muchos riesgos y son bastante duros para negociar, siempre tienden a cuidar sus intereses y lograr una posición favorable desde su punto de vista, es por esto que debe ser paciente y flexible.

Otro de los puntos importantes a tener en cuenta al momento de negociar con los empresarios de Holanda es que no debe tomar una posición impositiva ni ejercer presión, eso no funciona y puede dañar las relaciones comerciales. Su palabra es su carta de presentación así que no debe comprometerse con cosas que no pueda cumplir más adelante. Una vez se aclaran todos los puntos

de la negociación y se logran establecer acuerdos igualmente benéficos, se firman los contratos, los cuales no se podrán modificar, es por esto que todo debe quedar plenamente revisado y aprobado.

Material
de consulta
LEGIScomex.com