

Inteligencia de Mercados/Cultura de Negocios con Turquía

La sinceridad y la confianza son dos pilares muy importantes a la hora de negociar con los turcos.

Por: Legiscomex.com



Foto por: www.timeout.com.br

Gracias a su estratégica posición geográfica Turquía se convierte en la puerta de entrada a los mercados asiático y europeo, siendo de esta manera un punto y un socio clave si se quieren iniciar negocios en esta parte del mundo.

Es miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y ha mantenido una seria intención de hacer parte de la Unión Europea, quien es uno de sus principales socios comerciales junto con Estados Unidos, lo cual hace del país euroasiático un terreno confiable para la inversión.

Prueba de esta intención de abrir sus puertas a otros países es la unión aduanera que mantiene con la Unión Europea desde 1995, con la cual ha aumentado su producción industrial con miras al comercio exterior y de la misma manera ha permitido un aprovechamiento de la inversión extranjera, lo cual ha mantenido un constante crecimiento de la economía turca.

Los principales sectores que hacen parte del ejercicio comercial turco son el sector de servicios, el industrial y el de la agricultura tradicional. Se destacan por ser los mayores productores a nivel mundial de textiles, vehículos, barcos, productos agrícolas, electrodomésticos y productos electrónicos.

Con cerca de 80 millones de habitantes y un total aproximado de importaciones de USD106,5 mil millones, Turquía es un mundo de oportunidades para los países que quieren expandir sus negocios.

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

Horarios

La semana laboral en Turquía es de lunes a viernes, con un máximo de 45 horas semanales, repartidas equitativamente en la semana, con un periodo de vacaciones entre los 14 y 26 días, dependiendo de la antigüedad que tengan en la empresa. Los establecimientos, oficinas privadas y públicas que se encuentra en algunas regiones del Egeo y el Mediterráneo, se cierra en las tardes en época de verano y los horarios de atención son determinados por la administración local.

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

Comercio
Lunes a Sábado de 9:00 a 19:30 horas
Centros Comerciales
Lunes a Sábado de 10:00 a 22:00 horas
Oficinas Públicas
Lunes a Viernes de 8:30 a 12:30 horas y de 13:30 a 17:00 horas
Bancos
Lunes a Viernes de 8:30 a 12:00 y de 13:30 a 17:30 horas

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

Días Festivos

Turquía es un país que no cuenta con una gran cantidad de días feriados, solo hay dos fiestas religiosas, el Ramadán y el Kurban Bayrami, los cuales hacen parte de la tradición religiosa y durante las cuales muchas de las actividades comerciales se paralizan, por lo que debe evitar agendar sus citas durante estas fechas ya que los hoteles son escasos y costosos, el transporte es un caos y los bancos están cerrados.

Tabla 2: Días Festivos en Turquía

Día	Celebración
1 de Enero	Año Nuevo (Yılbaşı)
23 de Abril	Fiesta de los Niños (Çocuk Bayramı)
19 de Mayo	Fiesta de la Juventud y del Deporte (Gençlik Bayramı)
30 de Agosto	Fiesta de la Victoria (Zafer Bayramı)
29 de Octubre	Fiesta de la República (Cumhuriyet Bayramı)
Noviembre-Diciembre	Fiesta del Sacrificio (Kurban Bayramı)
Ramadán	Cambia cada año

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

Citas y lugares de encuentro

Como en otros países europeos es recomendable contar con la ayuda de un intermediario con el fin de lograr las citas más rápido. Si no cuenta con esta persona debe agendar las citas por lo menos con dos semanas de antelación; una llamada telefónica tiene más efectos que un correo electrónico o una carta. Luego de los primeros encuentros puede agendar las próximas citas con una semana de antelación. Recuerde que debe confirmarlas un par de días antes.

La puntualidad no es el fuerte de los empresarios turcos, es posible que tenga que esperar unos minutos antes de que lo atiendan, sin embargo se espera de su parte que asista a tiempo a las reuniones pactadas.

Normalmente las reuniones pueden llevarse a cabo en las instalaciones de la empresa de sus futuros socios, no obstante como ellos querrán conocer primero más acerca de usted como persona, es posible que los primeros acercamientos tengan lugar en restaurantes en un almuerzo o cena de negocios.

Las ferias comerciales también son un buen punto de encuentro para llevar a cabo las citas o puede optar por invitarlos a visitar su país.

Vestuario

Los turcos son bastante tradicionales en la forma de vestir, tanto en el ámbito social como en el empresarial, especialmente cuando se trata de las mujeres. En cuanto a los hombres se recomienda trajes elegantes, con corbata, zapatos de corte clásico con cordones o hebilla.

En el caso de las mujeres es recomendable optar por sastres con chaqueta, con falda y blusa o vestidos elegantes, el uso del pantalón está mal vistos en algunas regiones y en otras está prohibidos. Los vestidos y faltas deben estar por debajo de las rodillas, no se deben usar escotes, ni dejar al descubierto la espalda o los hombros, los zapatos deben ser de tacón bajo o planos. El uso del maquillaje es mejor que sea discreto y moderado.

El uso de la corbata y la chaqueta puede obviarse si se encuentra en época de verano o primavera, donde el calor es bastante alto. Por ningún motivo debe usar durante sus reuniones de negocios pantalones cortos o ropa deportiva.

Los accesorios como joyas o bisutería deben ser sutiles y poco llamativos al igual que los de tipo religioso, que no están prohibidos, pero que sin embargo es mejor mantenerlos discretamente bajo la ropa.

Obsequios

En cuanto a los regalos es mejor ser un poco precavido y antes de dar algún obsequio es mejor que conozca bien cuál es la religión que practica su contraparte y cuáles son sus costumbres y así evitar ofenderlo.

Puede optar por regalar algún artículo o producto representativo de su país o de su empresa, siempre teniendo en cuenta que no vaya en contra de las creencias y costumbres de su anfitrión. En el marco de los negocios puede regalar bolígrafos o artículos de oficina. Nunca regale bebidas alcohólicas a menos que este seguro que sus futuros socios lo consuman.

Si es invitado a la casa de alguno de sus socios puede llevar unos dulces típicos, artículos decorativos o flores, eso sí, asesorándose primero en las floristerías de cuáles son las que debe llevar de modo que no hiera susceptibilidades. Si sabe que en la casa hay niños, unos chocolates, caramelos u otros confites, serán bien recibidos. Los regalos no se abrirán de inmediato, se harán de manera privada luego de las reuniones.

Dentro de la cultura turca, el anfitrión es quien hace regalos a sus invitados, llevándolos a un buen restaurante o a su casa a cenar si la confianza es muy grande y aún hay asuntos de negocios de los cuales deben hablar. Si las reuniones se llevan a cabo en las oficinas de sus socios, como mínimo le ofrecerán un aperitivo, el cual siempre debe aceptar,

Los turcos están acostumbrados a agasajar a sus invitados con una comida o con un recorrido turístico por los sitios de interés.

Saludos

El saludo más recomendado es el tradicional apretón de manos, el cual debe ser breve y firme manteniendo el contacto visual y evitando cualquier tipo de contacto físico. No es necesario volver a dar la mano al momento de despedirse. En el caso de las mujeres, es aceptable que sean saludadas y saluden, por lo menos en el ámbito empresarial, en lo social puede estar un poco más aisladas.

Dentro de la cultura turca, los más jóvenes deben saludar a las personas de mayor edad y rango, es habitual saludarlas con un beso en la mano derecha y colocar una mano sobre la otra. Cuando ingrese a una reunión debe saludar primero a los mayores, en el caso de no estar seguro comience por saludar a quien está más cerca de usted y sigan en el sentido contrario de las manecillas del reloj. Una vez las relaciones sean más amigables y familiares es común que se saluden con beso en la mejilla.

Sus interlocutores apreciarán el hecho de que pueda conocer algo más de su cultura, por lo que puede aprender algunas frases tradicionales para saludar, como por ejemplo "*Asalamu alaykum*" que quiere decir "*la paz sea contigo o con vosotros*", o "*Nasilsiniz*" que significa "*Cómo está usted*", "*Memnun oldum*" para responder "*encantado de conocerlo*", "*Gunaydin*" para decir "*buenos días*" e "*Iyi gunler*" para desear un buen día.

Reuniones

Las reuniones nunca deben ser iniciadas hablando directamente de los negocios, puede ser considerado un acto ofensivo y descortés. Su contraparte querrá conocerlo más, así que puede hablar acerca de su familia, su país de origen, el viaje, de los sitios que ha visitado de Turquía, su cultura, entre otros y así generará un ambiente más ameno y confiable para presentar su empresa y sus propuestas.

Los turcos valoran por encima de todo a su país y su cultura, por lo que debe evitar hacer críticas o comentarios negativos o abordar temas políticos como la problemática armenia o la kurda. Es mucho más valorado por sus interlocutores si habla acerca de interesante y rica historia de Turquía.

Tanto en el ámbito social como en el empresarial, la jerarquía es muy respetada e importante, puede que le tome más tiempo del que espera, reunirse con los altos mandos. Es muy probable que las primeras reuniones las tenga con representantes de mandos intermedio y en la medida en que

los resultados se vayan dando de manera positiva y se lleguen a los acuerdos finales, puede reunirse con los altos mandos.

Turquía es un país bastante burocratizado en temas de negocios y tramites en torno a este tema, por lo que es recomendable que si no conoce bien el país y sus normas, cuente con un representante local que le ayude a entender y le asesore. La mayoría de los empresarios turcos hablan inglés, pero para mayor seguridad es mejor hacer las negociaciones en el idioma local, tarea que puede ser respaldada por dicho representante.

Sus propuestas deben ser claras y deben dar a conocer todos los detalles de los objetivos, por lo que sus presentaciones deben ser contundentes, claras y defendidas, así mismo debe dejar claro la rentabilidad que va a generar para ambas partes. El material suministrado durante las reuniones, como folletos, informes, videos, entre otros, debe estar en turco o mínimo en inglés, recuerde que un mal entendido o la falta de claridad en alguno de los puntos, puede ocasionar el término de las relaciones comerciales.

Negociaciones

Los turcos son negociadores por tradición y conocen muy bien cómo funcionan los mercados, son negociadores duros, pero a la vez amables y flexibles. No obstante no debe dar por hecho que ha logrado el objetivo hasta tanto no firme algún contrato.

El éxito de sus negocios radica en su capacidad de convencimiento y dominio del tema, así como el conocimiento de sus interlocutores y del producto o servicio que está ofreciendo. Por otra parte es indispensable que genere confianza en sus futuros socios, sin esto, es posible que sus relaciones comerciales no sean tan duraderas o simplemente no se den, en especial con las empresas familiares.

Como se mencionó anteriormente, solo en el momento en el que las negociaciones estén avanzadas se podrá reunir con los altos mandos, quienes tomarán las decisiones finales. Esto hace que los procesos de negociación sean algo lentos en comparación con otros países, la paciencia, el compromiso y la perseverancia son vitales en este punto.

Como en todos los procesos de negociación hay diferencias que se van resolviendo a medida que avanza el proceso, pueden darse concesiones y nuevos requerimientos. Cada cambio debe llevar implícita una contraprestación; para sus socios turcos es sospechoso y genera desconfianza si se otorgan de manera gratuita. Si las hace, deje claro que las hace como respeto y cortesía hacia ellos, sin que haya nada más detrás.

Un punto clave para el éxito en las negociaciones es que no solo se centre en la ganancia económica, para sus socios turcos también es importante el prestigio que pueda darle a la marca su producto o servicio.

Finalmente, es importante que en todo momento mantenga sus buenos modales y se comporte de una manera educada, evitando expresar su disgusto o enfado. Es mucho más fácil poder llegar a solucionar un desacuerdo en las negociaciones que reparar un insulto, un mal gesto, una mala palabra o un comportamiento injustificado. Siempre piense antes lo que va a hacer o decir.