

Inteligencia de Mercados/Cultura de Negocios con Alemania

La calidad en los productos y servicios son los factores que determinan el cierre de las negociaciones en Alemania.

Por: Legiscomex.com



Foto por: viajejet.com

Alemania es uno de los mercados de mayor importancia en la Unión Europea por lo que se ha convertido en un estratégico aliado comercial para varios países alrededor del mundo que quieren incursionar o ya hacen parte del mercado de este gigante europeo, razón por la cual muchos productos y servicios similares están en constante competencia.

Es por esto que las características y la calidad de los productos son la principal exigencia para entrar al mercado alemán, así como también toma bastante importancia la manera en la que los interesados en hacer negocios con este país presentan su empresa. Así que no solo se trata de la calidad de los productos y servicios ofrecidos, sino que también de la calidad del personal designado para establecer las relaciones comerciales.

Es claro que alrededor del mundo existen muchas culturas y pautas sociales que se deben conocer y tener en cuenta al momento de comenzar una relación comercial, ya sea que se lleven a cabo en las distintas ferias de negocios o directamente en las instalaciones de su empresa o las de sus futuros socios. En cualquiera de los casos conocer y aplicar de manera adecuada la cultura de negocios alemana, las necesidades y expectativas del mercado le dará una ventaja sobre su competencia y lo llevará a generar en primera instancia la confianza suficiente para cerrar con éxito sus negociaciones.

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

Horarios

La semana laboral en Alemania es de lunes a viernes, algunas empresas y establecimientos trabajan los días sábados. Los domingos por lo general no se trabaja. Las tiendas que se encuentran en las ciudades pequeñas cierran al media día una hora durante el almuerzo.

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

Comercio
Lunes a Sábado de 8:00 a 20:00 horas Domingos de 10:00 a 16:00 horas
Centros Comercial
Lunes a Sábado de 10:00 a 20:00 horas Domingo: cerrado
Oficinas Públicas
Lunes a Jueves de 9:00 a 17:00 horas Viernes de 9:00 a 14:00 horas
Bancos
Lunes a Viernes de 8:30 a 16:00 Sábados y Domingos: Cerrado
Oficinas
Lunes a Jueves de 9:00 a 17:30 horas Viernes: 9:00 a 16:00 horas

Fuente: Elaborado por Legiscomex.com con información de guiadealemania.com

Días Festivos

Alemania tiene una gran cantidad de festividades desde que inicia el año. Durante la primavera y el otoño se realizan eventos a los que los visitantes pueden acceder de manera gratuita. Durante los días finales de diciembre a principios de enero y del viernes santo al lunes de Pasucal las empresas cierran. Los días festivos varían de acuerdo al año, estos son los más importantes:

Tabla 2: Días Festivos en Alemania

Día	Celebración
1 de Enero	Año nuevo
6 de Enero	Día de Reyes (Bade-Wurtemberg, Baviera y Sajonia-Anhalt)
Febrero	Carnaval en Alemania
Marzo	Strong Beer Season en Munich, Festival de Literatura de Colonia, Feria del Libro de Leipzig
Marzo o Abril	Semana Santa

Día	Celebración
Abril	Bauhaus en Weimar Walks, Semana de Ballet en Muncich, Feria de Primavera en Frankfurt, Art Cologne y Semana de Arte "Movimientos"
1 de Mayo	Día internacional del trabajo
Mayo	El fin de la primera semana de mayo: Rin en llamas
6° Jueves después de la Pascua	Ascensión
60 días después de la Pascua	Corpus Christi (comunidad católica)
Junio	Festival Handel, Festival de Música Rock am Ring, Festival de Bach en Leipzig
Julio	Festival de Ópera de Múnich, Festival de Música Clásica en Berlín, Semana de la Moda Mercedes-Benz
15 de Agosto	Asunción (Baviera, en las comunidades donde hay una mayoría católica y Sarre)
Agosto	Festival de la ciudad de Dresde, Vino Festival de Stuttgart, Fiesta del Vino de Rheingau
Septiembre	Oktoberfest, Wurst Markt y Fiesta del Vino en Bad Duerkheim, Maratón de Berlín, Festival del Vino de Stuttgart
3 de Octubre	Día de la unificación de Alemania
Octubre	Feria del Libro de Frankfurt, Festival de las Luces en Berlín
31 de Octubre	Día de la Reforma (Brandeburgo, Mecklemburgo- Pomerania Occidental, Sajonia-Anhalt, Sajonia, Turingia)
1 de Noviembre	Todos los Santos (Bade-Wurtenmberg, Baviera, Renania del Norte- Westfalia, Renania-Palatinado, Sarre)
Noviembre	Día de ayuno y oración (Sajonia), Festival de Jazz, Berlin Music Days
25 de Diciembre	1er día Navidad
26 de Diciembre	2° día Navidad
Diciembre	Mercados de Navidad en Alemania, Festival ChocOLART en Tübingen, Fiesta de Fin de Año Nuevo en Berlín

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

Citas y lugares de encuentro

Para poder agendar la primera reunión debe mostrar su interés mediante una llamada telefónica, esto con el fin de asegurarse que está hablando con la persona indicada, luego puede confirmar mediante un correo electrónico.

Los alemanes son conocidos por ser puntuales así que es muy importante que usted también lo sea, es bien visto que llegue a las citas de negocios unos quince minutos antes. En lo posible evite cancelar las citas y reuniones a menos que tenga un motivo sumamente importante.

El tráfico a veces puede complicarse, así que si va retrasado a una cita es recomendable avisar. Las horas sugeridas para realizar las reuniones son entre las 10:00 y las 16:00 horas, tenga en cuenta las horas de almuerzo que van desde las 13:00 a 15:00 horas y los viernes en la tarde.

Las comidas de negocios entre los alemanes no son muy comunes, estas se dan solo cuando ya existe un grado de confianza más alto. De darse este tipo de encuentros es posible que pueda abordar temas distintos a los estrictamente profesionales y hacer contactos con los que posteriormente podrá continuar hablando de negocios.

Puede invitar a sus futuros socios a visitar su empresa y su país, esto irá generando un ambiente más confiable para llevar a cabo las negociaciones.

Vestuario

Es importante siempre estar vestido de acuerdo a la ocasión, esto dejará ver su respeto no solo por las relaciones comerciales, sino que también por sus anfitriones. La ropa informal como los jeans, camisetas o ropa deportiva, no es aconsejable en especial si está reunido con sus futuros socios.

Se recomienda para los hombres traje, corbata y zapatos formales, para las mujeres sastre con chaqueta y tacones.

Obsequios

Dentro de la cultura de negocios alemana no se acostumbra llevar regalos a las reuniones de negocios. De hecho el intercambio comercial ampliado con otros países ha facilitado que se puedan adquirir objetos que no se encuentra en Alemania, lo que hace menos novedosos los regalos, además los alemanes prefieren concentrarse más en los negocios que en estos formalismos. Sin embargo, si los lleva es aconsejable que no sean tan costosos, es más apreciado el gesto que el valor; si es invitado a una comida de negocios es bien visto llevar algún detalle a su anfitrión.

Saludos

En los ambientes de negocios alemanes se saluda con un apretón de manos, debe extenderla primero a la persona de mayor rango en la empresa, así como también a las personas más adultas.

Los alemanes dan mucha importancia a los títulos profesionales de las personas. Así que debe saludar primero diciendo "señor/Herr", luego el título de la persona y después el apellido. No es recomendable tutear.

Reuniones

La persona con más jerarquía en la empresa es quien lo introducirá y presentará ante los demás miembros asistente a la reunión. Siempre use el usted formal "Sie" ya que el "Du" es más de uso

familiar. Al comienzo de la reunión se hace el intercambio de tarjetas las cuales deben estar en inglés.

Los alemanes no son muy dados a las conversaciones informales, sin embargo le harán unas breves preguntas acerca de cómo estuvo su viaje para luego comenzar a tratar los temas de negocios. Se incomodan si un extraño les hace preguntas personales, así que evite tocar este tipo de temas.

Los empresarios de Alemania son muy directos y esperaran lo mismo de su parte, así que asegúrese de que toda la información que va a suministrar durante la reunión este bien documentada y cuente con argumentos suficientes para convencer a sus socios.

Las primeras reuniones no suelen tardar demasiado, alrededor de una hora. Es recomendable que cuente previamente con todos los recursos tanto tecnológicos como logísticos para hacer su presentación y de este modo la pueda desarrollar con éxito. La mayoría de los empresarios alemanes hablan inglés, así que dependiendo de la audiencia puede hacer sus presentaciones en este idioma y dejar claro los detalles.

Negociaciones

Los empresarios alemanes se caracterizan por ser directos y francos, en ocasiones pueden dar la impresión de querer ser superiores a sus interlocutores, así que sea muy prudente en la manera como maneja este tipo de comportamientos.

Existen varias regiones en Alemania, cada una con su cultura particular, por ejemplo los alemanes de origen bávaro son más tradicionales, los mecklemburgo son introvertidos, los suabos son ahorradores y los de origen sajón son disciplinados y astutos.

Las bromas y la ironía no son bien vistas dentro de la cultura de negocios alemana ya que podrían tomarse como una falta de respeto y le restaran validez a sus propuestas, procure ser convincente y concreto en sus pretensiones comerciales.

Los alemanes buscan artículos y servicios de calidad, por lo que evitan adquirir productos baratos y preferiblemente adquieren aquellos que cumplen como mínimo los estándares técnicos de calidad establecidos en las normas de calidad DIN. Esta es una ventaja que puede aprovechar, pues al momento de negociar el precio de su producto y/o servicio, este no se verá disminuido, además otra ventaja es que en Alemania los plazos de pago no superan los 30 días, algo que tiene que revisar muy bien al momento de adquirir compromisos en las entregas.

Los empresarios alemanes le dan mucho valor a la palabra, por lo que los compromisos adquiridos verbalmente son igual de valiosos que los que se realizan por escrito, en cualquier caso debe primar el cumplimiento y desde luego la calidad.

Al momento de tomar las decisiones para cerrar un negocio la jerarquía no pesa tanto, los empresarios alemanes tendrán en cuenta el punto de vista de los profesionales y especialistas invitados a la reunión, es por esto que sus presentaciones deben ser argumentadas con hechos suficientes para convencer a todos de que su oferta cubre con las expectativas.