

Uitvoer praktisch: Zakelijke etiquette – Spanje

Door Javier M. de Prado, Atradius Country Manager Spanje & Portugal



Succesvol zakendoen in Spanje vereist inzicht in de subtiele wisselwerking tussen traditie en moderniteit in dit snel evoluerende land. Spanjaarden zitten meestal verankerd in een traditie van hiërarchie en gezagsgetrouwheid, maar zijn ook vooruitziend, dynamisch en coulant. Hou dit steeds in gedachten bij het aanknopen en onderhouden van productieve zakenrelaties.

De eerste indruk telt

- Boezem vertrouwen in

De eerste stap in iedere zakenrelatie is de eerste kennismaking. Niet-Spanjaarden die zakendoen in Spanje moeten even geduld oefenen en mogen niet verwachten dat de koe al tijdens de eerste meeting bij de hoorns wordt gevat. Eén voordeel voor de niet-Spaanse zakenpartner is dat eens hij het vertrouwen van zijn Spaanse partner heeft gewonnen, dit vertrouwen in hem persoonlijk wordt gesteld, ongeacht de onderneming die hij vertegenwoordigt.

- Persoonlijk contact maakt het verschil

Face-to-facecontact wordt duidelijk meer op prijs gesteld dan brieven en e-mails. Wanneer je toch van op afstand moet communiceren pleeg je bij voorkeur een telefoontje. Wanneer je een persoonlijke ontmoeting plant, is het belangrijk dat je deze voldoende op voorhand vastlegt en dat je je plannen kort voor de eigenlijke ontmoeting nog eens schriftelijk of telefonisch bevestigt. Een eerste kennismaking met lunch of tapas is de perfecte manier om elkaar beter te leren kennen. Indien de niet-Spaanse partner het initiatief voor deze meeting neemt, dan reserveert hij of zij een tafel in een kwaliteitsrestaurant, niet in de tapasbar om de hoek.

- Begrijpelijke documentatie

Gedetailleerd drukwerk moet worden opgesteld in het Spaans én in de originele taal. Visitekaartjes worden op de voor- of achterzijde in het Spaans bedrukt. Als de niet-Spaanse zakenpartner zelf geen Spaans spreekt, is het aangewezen eerst even te polsen of er geen tolk aanwezig moet zijn. De dresscode: straal kwaliteit en elegantie uit (“con elegancia”), maar blijf eerder conservatief; kies smaakvolle accessoires. Zakenvrouwen kiezen voor een zedige, bescheiden outfit. Voor de rest sluit de dresscode aan bij die in de rest van Europa.

De kunst van het vergaderen

- Wees hoffelijk en diplomatisch

Hoewel de Spaanse partner typisch 10 tot 15 minuten te laat op de afspraak komt, is het belangrijk dat de niet-Spaanse bezoeker zelf op tijd komt. Bij aankomst dient de bezoeker zijn of haar visitekaartje af te geven bij de receptioniste, met de Spaanstalige zijde naar boven. Uiteraard heb je de meeting goed voorbereid, maar overdonder je gastheer of gastvrouw niet met overdreven details en verveel hem of haar niet met je persoonlijke successen; bescheidenheid wordt evenzeer of zelfs meer op prijs gesteld dan kundigheid. Indien je een presentatie geeft in een andere taal dan het Spaans, let er dan op dat de boodschap correct wordt begrepen; Spaanse luisteraars geven niet altijd zelf aan dat ze iets niet hebben begrepen.

- Blijf flexibel en ontspannen

Spanjaarden zien een zakenmeeting meestal als een forum voor overleg en de uitwisseling van ideeën. Beslissingen worden later genomen, vaak door een meerdere die de vergadering niet zelf bijwoonde. Wanneer de Spaanse gesprekspartner zijn bezoeker met veel gebaren en geestdrift onderbreekt, dan is dat eigenlijk een teken van interesse in wat wordt gezegd, eerder dan een teken van onbeleefdheid of het oneens-zijn. De manier waarop de buitenlandse bezoeker hierop inpikt, spreekt boekdelen: persoonlijke waardigheid en zin voor humor worden absoluut op prijs gesteld, maar let op dat je niet té afstandelijk of té familiair overkomt.

- Respecteer de hiërarchie

De bezoeker zal doorgaans overleggen en onderhandelen met collega's van zijn niveau of status. In de Spaanse bedrijfscultuur worden problemen opgevangen door de lagere kaderleden, zodat ze niet ter ore komen van hun meerderen. Beslissingen – zelfs voor ogenschijnlijk banale zaken – worden echter vaak helemaal op het hoogste niveau genomen. Het is belangrijk voor de bezoeker om hier rekening mee te houden en niet ongeduldig te worden: het beslissingsproces verloopt soms traag.

Wanneer de meeting wordt afgerond met een vage belofte dat het voorstel wordt bekeken (“lo estudiaremos”), dan is dit geen goed teken. Dwing de andere partij echter niet tot een antwoord, want agressieve tactieken hebben hier geen effect, althans geen positief effect. Anderzijds is het aangeraden om regelmatig contact op te nemen om te horen hoe ver het staat – tot en tenzij duidelijk wordt dat de Spaanse partner helemaal geen interesse heeft in het voorstel.

Tips voor een productief gesprek

- Vertel over jezelf

Om het ijs te breken, is het mogelijk dat je Spaanse gesprekspartner vraagt naar je familie, thuisland, je indrukken van Spanje en hobby's, zoals sport. Allemaal geschikte onderwerpen voor het leggen van de eerste fundamenten voor een vertrouwensrelatie. Andere interessante gespreksonderwerpen zijn indrukken van Spaanse kunst en architectuur, Spaanse wijnen en sherry en tradities zoals flamenco.

- Vermijd netelige thema's

Je doet er goed aan politieke thema's zoals het regionale separatisme (in het bijzonder wanneer je te gast bent in Catalonië of Baskenland), de toestand van de Spaanse enclaves in Noord-Afrika of Gibraltar, dat in Britse handen is, of de fascistische periode onder Franco, te mijden. Discussies over stierengevechten zijn ook uit den boze, tenzij je zeker weet dat je Spaanse gesprekspartner je mening deelt, evenals religie en de kwestie machismo versus feminisme. Vermijd nationale of regionale stereotypen. Al te persoonlijke vragen kunnen, vooral bij een eerste gesprek, als opdringerig worden gezien.

- Let op regionale taalverschillen

Hoewel niet wordt verwacht dat de buitenlandse bezoeker op de hoogte is van of meepraat over regionale nationalistische bewegingen, is het handig om hier toch op te letten. Wanneer je bijvoorbeeld het Noord-Spaanse Baskenland bezoekt, zal je merken dat het Baskisch wordt gebruikt op straatnaamborden. De officiële taal in Spanje is natuurlijk Castiliaans Spaans, maar er zijn drie andere talen die een gelijkwaardig juridisch statuut genieten: Catalaans, Baskisch en Galicisch (gesproken in het noordwesten van Spanje). Er worden ook enkele opvallende dialecten gesproken, zoals Mallorcaans op de Balearen.

Andere etiketteregels

- Humor mag, maar overdrijf niet

Spanjaarden weten over het algemeen een kwinkslag te waarderen en spontaniteit en vriendelijkheid worden zeer op prijs gesteld. Overdrijf echter nooit. Zelfs wanneer je humor gebruikt, mag je je waardigheid nooit verliezen. Vermijd sarcastische opmerkingen; ze kunnen het gevestigde vertrouwen en respect ondermijnen. Vermits de Spaanse cultuur persoonlijke trots en eer hoog in het vaandel draagt, zijn zelfkritische opmerkingen niet gepast. Vermijd te allen tijden gezichtsverlies – voor jezelf en je zakenpartner.

- Leer het naamsysteem

Voornamen worden meestal enkel gebruikt door familie en goede vrienden. In een zakelijke context spreek je je partner aan met mijnheer, mevrouw, juffrouw, gevolgd door de achternaam. In sommige gevallen is het gepast ook eretitels te gebruiken, zoals professor of doctor. Spanjaarden hebben twee familienamen: eerst komt de familienaam van de vader en dan die van de moeder. De bezoeker dient beide namen te gebruiken tot en tenzij duidelijk wordt dat zijn gastheer of gastvrouw slechts één naam gebruikt. Hetzelfde geldt voor samengestelde voornamen, zoals Maria-Jesus. Wanneer een bezoeker Spaans spreekt dient hij/zij de formele aanspreking "usted" te gebruiken, eerder dan het informele "tu", tenzij hij/zij wordt uitgenodigd tot tutoyeren.

- Pas je aan de Spaanse werkdag aan

De befaamde Spaanse siësta – een middagbreak van 13u30 of 14u00 tot 16u00 of 16u30 – verdwijnt stilletjesaan, vermits de Spanjaarden zich meer en meer aanpassen aan de bedrijfsuren in de rest van Europa. Hier en daar wordt de traditie echter wel nog in ere gehouden. Heel wat Spanjaarden verlaten het kantoor voor een lange break in de vroege namiddag. In kleine steden en gemeenten gaan ze misschien naar huis om samen met hun gezin te eten. Wanneer je een eerste kennismakingsgesprek plant, is het dus aangewezen om halfweg de voormiddag af te spreken, tenminste tot je kunt achterhalen hoe de werkdag van je Spaanse zakenpartner er normaal uit ziet.

Ongeacht of je Spaanse zakenrelatie er kort na de middag tussenuit knijpt, kan je er van op aan dat hij of zij tot laat in de avond op kantoor blijft. Dit gaat zeker op voor professionals. Wanneer werk en socializen worden gecombineerd – typisch voor gezelligheidsdieren als de Spanjaarden – kan de werkdag wel heel lang uitlopen, soms zelfs tot middernacht. 's Avonds wordt er meestal gegeten tussen 21u00 en 22u00 – een aanpassing voor de meeste niet-Spanjaarden. Dit belet hen echter niet om de volgende ochtend om 9u op het werk te verschijnen.

- Respecteer het dinerprotocol

Wanneer je wordt uitgenodigd bij een Spanjaard thuis, breng je pralines, gebakjes, een goede fles wijn of likeur of bloemen mee. Kleine geschenkjes voor de kinderen maken meteen een goede indruk. Breng echter geen dure cadeaus mee om de indruk van steekpenningen te vermijden. Gasten blijven recht staan tot ze worden uitgenodigd om te gaan zitten, vermits de gastheer of gastvrouw misschien een bijzonder plaatsje voor zijn/haar gast heeft voorzien. De gastheer brengt meestal de eerste toast uit, en die is vaak kort en krachtig: “Salud”! De eregast brengt meestal later tijdens het diner een toast uit. Verspilling is uit den boze, dus gasten proberen hun bord netjes leeg te eten. Gasten en gastheer of gastvrouw geven aan dat ze voldoende gegeten hebben door hun mes en vork dicht naast elkaar op het bord te leggen. Gasten blijven zitten tot de gastheer of gastvrouw en de eregast opstaan.

- De juiste fooi

In Spaanse restaurants is de bediening inbegrepen in de rekening, maar er wordt wel verwacht dat je het bedrag naar boven toe afrondt. Een fooi tot 5% van de rekening kan bij een uitstekende bediening. In taxi's is een fooi van 10 % gebruikelijk.

- Over machismo

De traditie van machismo – de dominantie van de man – is met uitsterven bedreigd, nu Spanje evenzeer naar gelijkheid streeft als de rest van Europa. Sommige eeuwenoude tradities hebben echter duidelijk hun sporen nagelaten. Vooral in het zuiden en vooral oudere mannen verwachten dat de vrouwen het huishouden beredderen en de kinderen opvoeden, hoewel vrouwen in tal van Spaanse bedrijven steeds meer topfuncties inpalmen. Aantrekkelijke vrouwen kunnen op de onverholven belangstelling van mannen rekenen, ook in het openbaar, wat zich uit in lang nastaren – en Spaanse mannen kunnen zich uiterst charmant gedragen in het gezelschap van een mooie vrouw, ook als het gaat om een zakenrelatie. Sommige niet-Spaanse vrouwen vinden deze aandacht overdreven, maar het beste is dan om beleefd te glimlachen en hun bewonderende blikken te negeren.