

Guía infográfica

Claves de protocolo que te ayudarán a conquistar el mundo

¿Te has preguntado en una reunión con representantes internacionales cómo debes comportarte?

Descubre algunos consejos gráficos sobre protocolo internacional que pueden ayudarte en el próximo encuentro.





Índice

- 1** Introducción
- 2** Emiratos Árabes
- 3** Brasil
- 4** Japón
- 5** China
- 6** Seguridad en el business travel



Introducción

En un mundo con una economía globalizada como el actual muchas empresas ven su posibilidad de crecimiento a través de la internacionalización.

Cada vez más plantearse penetrar en mercados lejanos es menos un sueño y más una realidad. Aunque el concepto aldea global de un estadio teórico es válido, a la práctica, en los negocios internacionales es indispensable tener en cuenta las particularidades culturales de cada país. Es decir, lo conocido como **cross cultural**.

De hecho, el cross cultural es un concepto que hace referencia a una **visión panorámica y global de la cultura**, detectando y asumiendo las diferencias de las nacionalidades y grupos, pero siempre con una vocación integradora. Se busca la armonía en las relaciones inter y transculturales, explorando la manera de aprovechar los distintos rasgos culturales para sumar fuerzas con el objeto de lograr unas metas concretas.

El protocolo en los negocios es uno de los factores que pueden ser decisivos en cerrar o no un trato.

¿Te has preguntado alguna vez antes de asistir a una reunión cómo debes saludar? ¿Cuál será el tiempo para exponer mi propuesta?, entre otras cuestiones.

En esta Guía Captio nos hemos propuesto facilitarte algunos sencillos consejos de protocolo para que tus reuniones con representantes internacionales sean un éxito.

Cada país tiene su idiosincrasia, por tanto, es muy complicado establecer unas normas generales.

De manera gráfica te proponemos un viaje a **Emiratos, Brasil, Japón y China** a través de las siguientes reglas básicas de protocolo, y mucho más.



Emiratos Árabes

Que los Emiratos Árabes tienen grandes reservas de petróleo y gas no es ningún secreto. Y que las empresas emiratíes se expanden por todo el mundo tampoco. Los dos Emiratos más importantes son Abu Dhabi (capital, sede de la Administración y centro de la industria del petróleo y del gas) y Dubai (el de más crecimiento, especializado en el sector servicios, la construcción y el turismo). Para muchas empresas occidentales poder establecer negocios internacionales con los EAU es un sueño.

¿Quién es usted?

La comunicación interpersonal es una de las características que se deben tener en cuenta en el momento de iniciar contactos con una empresa emiratí. El cliente de los Emiratos prefiere el **contacto directo** a través de una reunión en persona, si es posible, o una llamada en su defecto. Aunque es recomendable seguir el protocolo, hay que asegurarse que el potencial cliente confirma la cita en persona. Una buena manera de conseguir una reunión con un potencial cliente de los EAU es gestionarlo a través de un contacto en común.

Es un gran negociador

Una vez en la reunión se debe tener en cuenta que los emiratíes son muy buenos negociadores. Los planteamientos que se realicen en la reunión deben ser sinceros y claros. Es esencial **generar confianza**. Además hay que tener en cuenta que, aunque la moneda es el Dirham, las negociaciones se realizan en dólares.

Mejor llegar puntual

No suelen ser puntuales aunque si la cita es con un representante empresarial occidental sí se valora.



Do you speak english?

El idioma de los Emiratos es el árabe aunque para hacer negocios se adopta el inglés.

El dress code es muy importante

En referencia al dress code, lo más recomendable es que los hombres utilicen traje y corbata. Las mujeres deben usar ropa no demasiado descubierta. Otro de los elementos a tener en cuenta es que tanto hombres como mujeres deben **evitar joyas excesivamente vistosas**.



Gracias por el regalo

Los regalos no son obligatorios pero son apreciados. Ante todo hay que tener en cuenta qué regalar respetando las tradiciones del país. Por otra parte, si se te ofrece un regalo como representante de tu empresa, se considera muy descortés no aceptarlo.

A tener en cuenta empresaria

Si la reunión es con una mujer, mejor no darle la mano hasta que ella haga el gesto primero. Además, es aconsejable evitar la atención prolongada hacia ella. Por otra parte, si la que tiene la reunión con un anfitrión de los Emiratos es una mujer occidental, no debe dar la mano directamente. Lo correcto es esperar a que este dé la mano primero. Es importante presentar siempre la mano derecha.



Brasil

Con más de 200 millones de habitantes, Brasil y ciudades representativas como Río de Janeiro son conocidos por iconos como el Cristo Redentor, una de las siete maravillas del mundo, las playas de Copacabana y el Carnaval. En cambio, cuando se trata de hacer negocios internacionales poca cosa se sabe.

La importancia de los contactos

Una de las premisas que se debe tener en cuenta es que los negocios suelen fructificar si se gestiona a través del contacto con personas establecidas allí. Por tanto, se prioriza la construcción de lazos de confianza a través del **contacto personal**.



Tenga mi tarjeta

Otro de los consejos que debemos tener en cuenta es el **intercambio de tarjetas**. La práctica habitual es intercambiarla entre todos los presentes a la reunión, así que asegúrate de llevar una cantidad razonable.



Fala português?

Se debe tener en cuenta que a la hora de hacer negocios se recibe de manera muy agradable el hecho de poder **conversar en portugués**. El segundo idioma más hablado es el castellano y el inglés ha quedado relegado a la tercera posición.

Empezando a cenar

Las cenas de negocios empiezan, habitualmente, con conversaciones ligeras. Es importante evitar temas polémicos como la religión y la política. Además, se debe esperar antes de introducir el motivo de nuestra visita, hablar de la empresa o de un proyecto determinado. Primero **debe introducir el tema el anfitrión local**. Por otro lado, no debe ser motivo de ofensa si durante la conversación los representantes brasileños de la reunión interrumpen. De hecho, es considerado un gesto de interés.

¿Qué me pongo?

En cuanto al código de vestimenta hay que tener en cuenta que los colores claros son aceptables, tanto en mujeres como en hombres, durante los meses de verano (Dic-Feb). Los trajes de tres piezas los suelen llevar los altos ejecutivos, mientras que los otros trabajadores se considera adecuado que lleven trajes de dos piezas.



No tengo prisa

Finalmente, otra de las cosas que se deben tener muy presentes al hacer una reunión en Brasil es tener en cuenta que la reunión puede dilatarse más de lo previsto. Por tanto, es aconsejable **centrarse en una cita de negocios concreta** ya que se considera de mala educación dejar la reunión si todavía no se ha terminado para asistir a otro encuentro profesional.

JAPÓN

El centro neurálgico de Japón, en todos los aspectos sociales y económicos es Tokyo. La metrópoli más poblada del mundo con más de 13 millones de habitantes se ha convertido en un icono mundial en cuanto a lo que negocios internacionales se refiere. Una de las características que definen la cultura nipona es la devoción por el perfeccionismo y el detalle. Una devoción que se traslada al mundo de los negocios.

Filosofía nipona en el ámbito de los negocios

Para dirigir correctamente los negocios en Japón es importante respetar el sentido de pertenencia a un grupo, a un equipo de trabajo, y la búsqueda del consenso. Además de la armonía de las relaciones dentro del grupo y la cultura del compromiso.

La puntualidad no es opcional

Si se establece una cita profesional es muy importante **llegar a la hora establecida**, incluso 5 minutos antes de la hora prevista.



La importancia del lenguaje no verbal

Cuando se está en una negociación hay que tener en cuenta que es tan importante **qué se dice como el cómo se dice**. Nuestro cuerpo y gestos ofrecen mucha información a nuestro interlocutor, y en caso de ser japonés va a fijarse en todos los detalles. No temas a los silencios en la conversación. Son momentos de reflexión que deben respetarse.

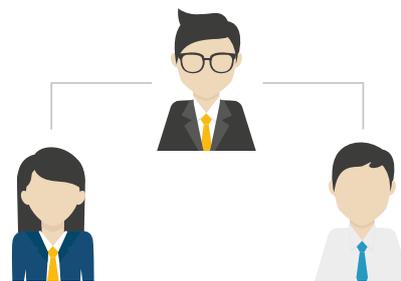
Corrección con los palillos

Es muy importante, si la reunión es durante la comida, no jugar con los palillos, ni apuntar a nuestro interlocutor mientras se habla. Está considerado como una falta de respeto.



Las jerarquías importan

En el momento de hacer negocios, en la cultura japonesa, **la posición en la empresa es muy importante**. En una reunión de trabajo se debe tener muy presente el interlocutor y su rol en la empresa.



Saludo profesional

Aunque es cierto que los japoneses se saludan con reverencia según el cargo, no se espera que los occidentales saluden de esta manera. Por tanto, **un apretón de manos** sería la salutación profesional correcta.



Formalidad en el dress code

Hay que tener en cuenta la importancia de la formalidad y sobre todo la sobriedad en la vestimenta profesional en el momento de hacer negocios.

CHINA

China cuenta con una cultura de miles de años de antigüedad, basada en una tradición muy arraigada, con un fuerte componente rural. Estas peculiares características hacen que sus habitantes tengan una serie de valores muy positivos, como su gran capacidad de trabajo y de sacrificio o el respeto por los mayores. Pero el reverso de la moneda lo constituyen sus profundas diferencias con la forma de ser y de entender la vida y los negocios de los occidentales.

Acercarse a la cultura China desde una visión cross cultural

La clave del éxito en las relaciones comerciales y empresariales con o en China está en acercarse a su cultura desde una visión transcultural o cross cultural. Esto significa tener muy en cuenta las divergencias y, en su justa medida, también los estereotipos, aunque siempre desde una perspectiva comprensiva e integradora.



Cuidar los detalles

Evitar hablar de temas delicados (política, economía, religión), **hacer regalos** (con una comida o bebida típica de importación se suele quedar muy bien) o practicar el regateo, pero siempre desde el respeto y la cordialidad.



Utilizar un intérprete

No se tiene que olvidar que la mayoría de negocios en China se realizan en su idioma nativo y que el inglés aún no está lo suficientemente introducido. En este escenario, la figura del intérprete se convierte en crucial. Lo ideal es que se trate de un profesional que forme parte de nuestra empresa.

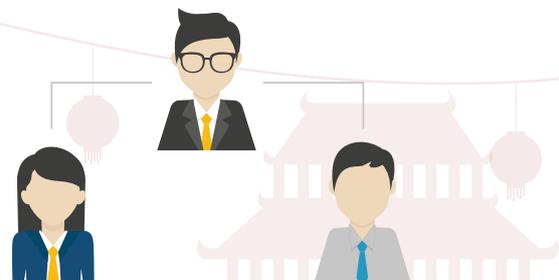
Máxima formalidad y respeto a las jerarquías

La puntualidad es sagrada y hay que actuar con el máximo nivel de formalidad, evitando contactos físicos innecesarios. Otra cuestión clave es el **respeto hacia las jerarquías**.

La cultura China es muy estricta en cuanto a la delimitación de cargos y niveles profesionales, por lo que se debe actuar con gran respeto respecto a las personas que se encuentran por encima en el organigrama.

Utilizar contactos nativos

A las empresas extranjeras se les aplican muchas trabas gubernamentales. Todo esto hace que las negociaciones sean lentas y costosas, siendo muy difícil llegar a acuerdos en las primeras reuniones. Por lo tanto, para tener éxito el mejor consejo en las negociaciones es **utilizar la paciencia y contactos nativos** (denominados guanxi) o que lleven mucho tiempo viviendo en el país.



Cómo ir vestido para la ocasión

Una última recomendación es prestar la máxima atención a cuestiones como **vestir de forma elegante** pero sencilla y sin ostentaciones.



Seguridad en el business travel



La empresa debe garantizar, dentro de lo que pueda, la máxima seguridad de su trabajador o trabajadores en movilidad por motivos corporativos. Pero sí que es cierto, que el viajero de empresa puede aplicar ciertos consejos para estar alerta durante los desplazamientos corporativos.

Para minimizar cualquier situación de riesgo y/o crisis, el empleado debe tener en cuenta una serie de consejos:

Documentación

Se tiene que gestionar el visado para aquellos países que lo requieran. Normalmente se encarga de gestionarlo la agencia que organiza el viaje pero el trabajador **debe conocer el procedimiento**.

La información sobre las reservas y transporte se debe tener a mano.

El trabajador **debe llevar en regla la documentación necesaria** para entrar al país de destino. Ya sea el DNI o el pasaporte, no debe caducar durante la estancia ya que se podrían tener problemas para regresar.



Salud

Vacunas. El empleado debe conocer si es necesaria la administración de vacunas para viajar al país al cual tiene que desplazarse. La empresa debe proporcionar esta información aunque en la web del Ministerio de Sanidad se pueden consultar las vacunas necesarias y otros consejos sanitarios para cualquier país del mundo.

Aquellos viajeros que se dirigen a países tropicales deben tener en cuenta las zonas donde es común el paludismo o malaria.

Se recomienda a los viajeros que pidan **información sobre el seguro médico** que ha contratado la empresa para conocer qué situaciones cubre y a dónde se tienen que dirigir ante cualquier emergencia médica así como disponer del teléfono al que contactar en estos casos.

Frecuentemente, los viajeros experimentan grandes y abruptos cambios en las condiciones medioambientales que pueden tener efectos negativos en la salud y el bienestar del empleado. Éste debe conocerlos para poder tomar medidas preventivas frente a estos casos.

Se debe vigilar tanto el agua como la comida que se consume en ciertos países. Se debe comer de sitios que cumplan unas condiciones higiénicas adecuadas así como **beber agua embotellada**.



Seguridad

El trabajador debe viajar **prestando atención a sus cosas**: equipaje, cartera, documentación, etc. Las situaciones de robo a viajeros son frecuentes en cualquier sitio del mundo.

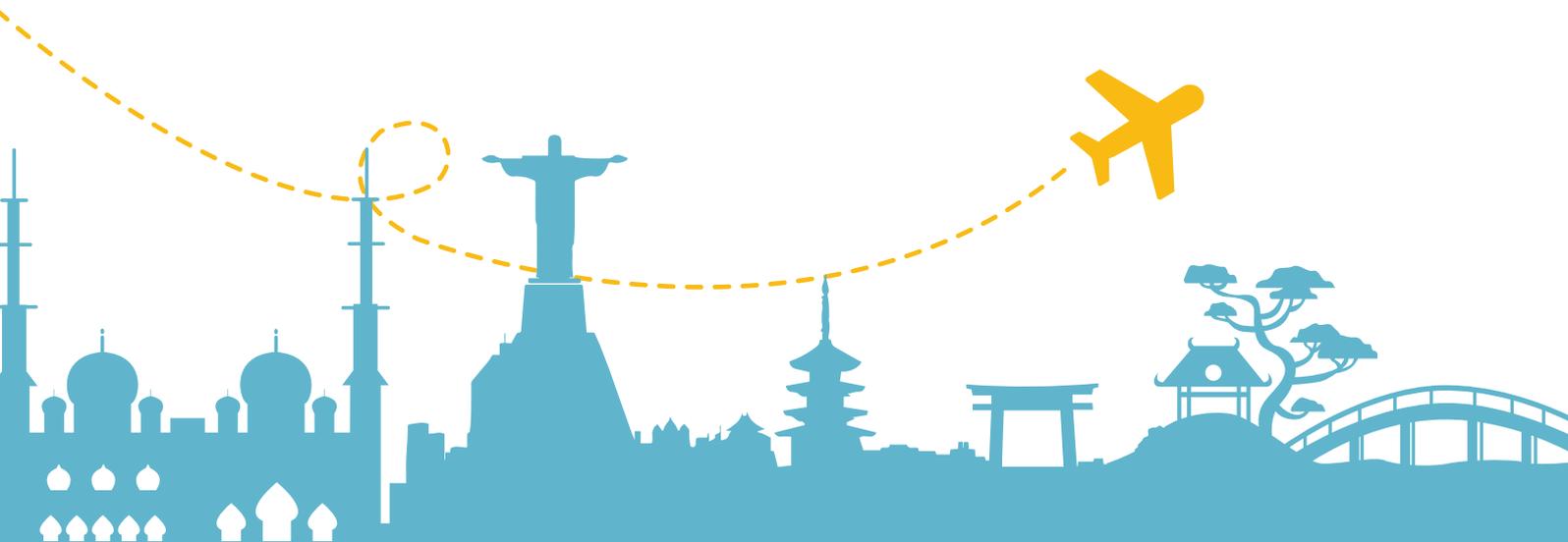
El empleado debe informarse sobre el sitio a donde viaja así como de las principales **medidas de seguridad** que se deben tomar.

En el hotel, se deben guardar los objetos de valor dentro de la **caja de seguridad** al igual que la documentación de viaje.

Comprar y consumir en establecimientos que generen confianza, que estén bien identificados y tengan los permisos necesarios.

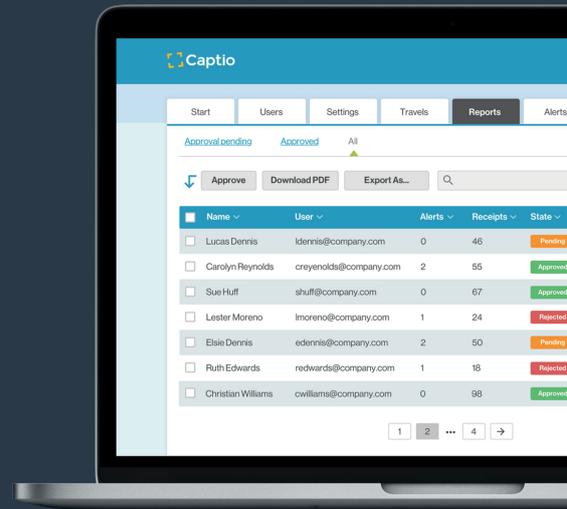
Evitar sitios alejados de la zona céntrica y/o turística, ya que las medidas de protección para los viajeros en este tipo de zonas son mínimas.

El trabajador debe disponer de todos los números a los que llamar frente una situación de emergencia así como **informar de su situación** constantemente.



Emburse Captio es la solución integral para automatizar los gastos de viaje y oficina de los empleados

Te ofrecemos un sistema digitalizado adaptado a tus políticas de gasto e integrado con todos tus sistemas. ¡Di adiós a las tareas manuales y al papel!



¿Cómo funciona?



Se sube el gasto

- Capturar vía app
- Reenviar gasto vía email
- Subir formato pdf
- Subir un gasto manual



Se reporta

Se envía la nota de gasto para su revisión



Entra en fase de revisión

Captio se adapta al 100% a la política de gastos de la empresa, haciéndola cumplir mediante la automatización de procesos y alertas



Se reembolsa y concilia

Conciliación bancaria automática y reembolso de los gastos al trabajador



Fase de análisis de datos

Visualiza y analiza patrones de gastos y proveedores con el fin de tomar acciones correctivas

¿Y qué beneficios obtendrás?



Ahorro económico



Aumento de la productividad



Cumplimiento normativo



Empleados más felices

Solicita una demostración gratuita

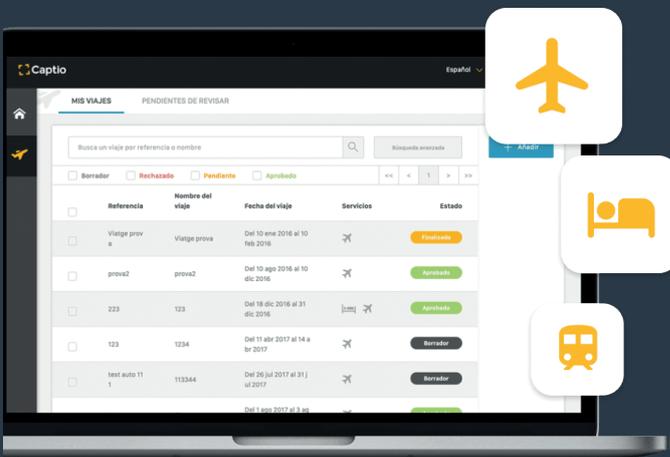


Ver vídeo

Y ahora también...

Emburse Cards

Emite tarjetas virtuales o físicas para tus empleados y haz un control a tiempo real de los gastos.

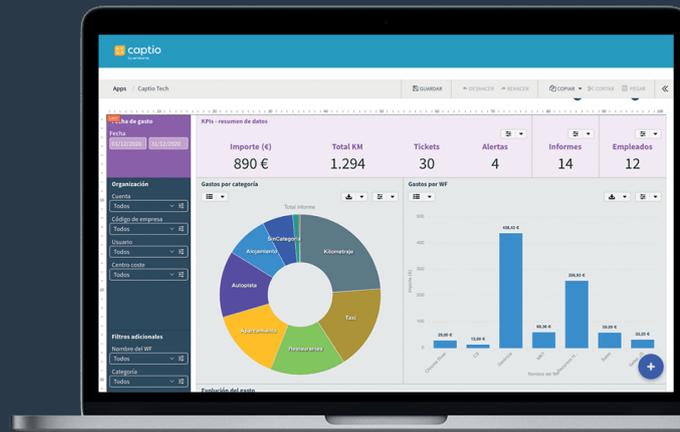


Captio Travel

Integración con tu agencia de viajes. Solicita y aprueba viajes mediante flujos dentro de la política de gastos.

Captio Analytics

Obtén una visión global de los gastos de los empleados y toma decisiones basadas en datos.



Solicita más información



info@captio.net | Tel. +34 900 101986