

Zakendoen in Latijns-Amerika en Spanje vraagt enige kennis van de lokale zakencultuur. Vier tips om u op weg te helpen.

Warmbloedig zakendoen

Kennis van culturele verschillen maakt ons sterker bij het doen van zaken. Elke keer als we gaan onderhandelen op internationaal niveau, moeten we in gedachten houden dat culturele verschillen sterk mee kunnen wegen en in veel gevallen van invloed zijn op de uiteindelijke uitkomst. Als u met Duitsers of Scandinaviërs aan tafel zit, moet u rekening houden met houdingen en aannames die ongetwijfeld heel anders zijn dan wanneer u in Spanje of Latijns-Amerika besprekingen voert. Op de laatste twee gebieden ga ik in dit artikel in.

1 Ken de hiërarchie

In Nederland is het concept van hiërarchieën weinig gangbaar. Het is ongebruikelijk om mensen in een Nederlands bedrijf aan te spreken met hun titel, hier gebruiken we alleen de (voor)naam. Daarnaast consulteert een manager vaak zijn medewerkers en is het niet ongewoon dat zijn beslissingen worden beïnvloed door de meningen van zijn ondergeschikten.

Als u te maken heeft met bedrijven in Latijns-Amerika, is het passend dat u gebruik maakt van de rang of functie

die u bekleedt en hoewel zakelijke bijeenkomsten vaak in een ontspannen sfeer plaatsvinden, moet u de hiërarchische positie van de persoon met wie u te maken heeft niet onderschatten.

Vanuit verschillende ervaringen met Latijns-Amerikaanse multinationals heb ik altijd voorzichtigheid betracht met betrekking tot rangen en standen. In één specifiek geval heb ik formeel toestemming van meerdere leidinggevendenden moeten krijgen omdat ik een specifieke medewerker wilde betrekken bij een project. Als u niet de juiste personen benadert kan dit tot problemen en verwarring leiden bij de tegenpartij.

2 Wees ontspannen

Tijd en op tijd zijn spelen een belangrijke rol in de Nederlandse zakencultuur. Ontmoetingen tussen bedrijven vinden vrijwel uitsluitend plaats op zakelijke locaties, zoals kantoren en vergaderzalen en het is gebruikelijk om de onderhandelingen schriftelijk vast te leggen. Daarnaast is de uitkomst van onderhandelingen vaak niet alleen gericht op huidige behoeften, maar ook op toekomstige behoeften.



Zakelijke lunch in Havana, Cuba
(door Kurt Bauschardt) <https://creativecommons.org/licenses/by-nd/2.0/>

Zuidelijke culturen neigen daarentegen naar een meer ontspannen benadering. De waarde van tijd is relatief en belangrijke onderhandelingen vinden meestal plaats in een restaurant, tijdens een lunch of diner. De getoonde inzet bij onderhandelingen zal niet onmiddellijk worden vertaald naar een langetermijnrelatie. Voor het nemen van verantwoordelijkheid en het bevestigen van besluiten, nemen bedrijven in Spanje en Latijns-Amerika hun tijd en in sommige gevallen is de reden hierachter het gebrek aan het dragen van verantwoordelijkheid, waardoor men geen beslissing durft te nemen.

In Latijns-Amerika heb ik in een geval langer dan twee jaar op een getekend contract moeten wachten, omdat verantwoordelijkheid steeds werd af- of doorgeschoven. Door volhardend te zijn kwam de handtekening uiteindelijk toch, maar dit kostte veel tijd en moeite.

3 Let op met direct zijn

Nederlandse mensen zijn heel direct en duidelijk bij onderhandelingen. Hierbij gaat de rede voor het gevoel, in het bijzonder bij het zaken doen. Vergeleken met Latino-culturen, kunnen we zeggen dat bij de laatste de confrontatie wordt vermeden, zelfs in gevallen waarin men zeker van zijn gelijk is. Bovendien, appelleert men in de Latijnse cultuur meer aan gevoelens

bij de wijze waarop wordt gecommuniceerd en beslissingen worden genomen.

Als Nederlander is de kans reëel dat uw gespreksgenoten zich aangevallen voelen door uw directheid. Dit wordt geïnterpreteerd als gebrek aan respect. Te open zijn en de ideeën van de tegenpartij verkeerd interpreteren kunnen u op een “zwarte lijst” doen belanden. Het beste is om altijd uit te gaan van een positieve en constructieve intentie bij bedrijven uit Spanje of Latijns-Amerika.

4 Bouw een relatie op

In de Nederlandse cultuur worden persoonlijke relaties minder van belang geacht tijdens onderhandelingen. Ruimte voor persoonlijke contacten ontstaan pas nadat onderhandelingen zijn afgerond of als het contract is ondertekend. Echter, in Spanje en in Latijns-Amerika heeft het de voorkeur om eerst mensen en hun omgeving te leren kennen. Persoonlijke ontmoetingen worden meer gewaardeerd dan contact per telefoon of e-mail. Bij het opbouwen van persoonlijke relaties blijft het raadzaam controversiële zaken als religie of politiek te vermijden. Het gevoel van verbondenheid en vriendschap in een zakelijke relatie vertaalt zich vaak in een relatie in de persoonlijke sfeer. Ook zelf heb ik via zakelijke contacten veel vrienden en kennissen erbij gekregen.

► **Sonia García Navasquillo LL.M** is Internationaal Rechtsadviseur voor García Legal (www.garcia-legal.com).

