**Тема: Національні особливості ділового спілкування в Іспанії**

**Лекція**

Відкриття бізнесу в Іспанії - справа досить складна, тому, зважившись на це, потрібно вивчити всі особливості бізнес-середовища, в якій ви збираєтеся працювати. Нерозуміння культури свого іспанського партнера може призвести не тільки до розбіжності в ділових відносинах, а й фіаско в створенні спільної справи, яке буде приречене на провал, ще не встигнувши початися.

Багато в чому діловий етикет в Іспанії відповідає світовим стандартам, однак є деякі нюанси, про які необхідно знати іноземним бізнесменам. які вирішили побудувати бізнес в Іспанії. Важливо враховувати, що в більшості випадків іспанці ведуть справи з людьми однакового статусу і рівня, а на кону успіху в стосунках партнерів буде стояти довіру, а не жадоба прибутку. Щоб завоювати довіру у іспанця, потрібно пройти чималий шлях, крок за кроком дотримуючись правил ділового етикету та домагаючись повного розташування партнера.

Іспанські бізнесмени дуже ретельні у виборі свого партнера і в першу чергу налагоджують усний контакт. У більшості випадків укладення контракту передують місяці, а іноді і роки спілкування. А ось при його укладанні іспанці воліють строго дотримуватися прописаних умов і очікують того ж від свого партнера.

Правила ділового етикету в Іспанії

Згідно діловому етикету Іспанії, при знайомстві зі своїми бізнес-партнерами іспанці традиційно обходяться рукостисканням і обміном візитними картками. До партнеру по спілкуванню звертаються на прізвище з використанням слів «сеньйор» і «сеньйора». Звичайною формою вітання серед знайомих людей є рукостискання, проте між чоловіком і жінкою допускається рукостискання з подвійним поцілунком (по одному в кожну щоку, починаючи з лівого боку). Давно знайомі один з одним чоловіки після рукостискання можуть обійнятися, жінки обмінюються поцілунком.

Подання в діловому етикеті Іспанії, як правило, відповідає етикету уявлення в інших ситуаціях: нижчестоящі представляються вищим, чоловіки - жінкам. Привітання та представлення мають вирішальне значення при знайомстві партнерів.

Зовнішній вигляд людей, націлених на успішну діяльність в бізнесі. повинен відповідати ділового етикету, в будь-якій ситуації допускається тільки діловий костюм.

Мова тіла. Важливо не тільки знати особливості поведінки іспанців і їх жести, а й вміти контролювати самого себе і уникати жестів закритості.

Пунктуальність. Незважаючи на те, що іспанці не зовсім пунктуальні, а їхній спосіб життя характеризується словом «mañana» (переклад з ісп. «Завтра»), що стало приводом для добрих жартів про іспанську народі, в діловому середовищі пунктуальність дуже важлива. У ділового партнера може бути розписаний весь день, і ніякі зрушення в часі вже призначеної зустрічі неможливі.

Візитна картка. Згідно діловому етикету в Іспанії візитна картка повинна бути хорошої якості, без виправлень і на двох мовах, іспанською та англійською. При знайомстві рекомендується подавати її стороною з текстом іспанською мовою.

Діловий костюм в Іспанії





Зовнішній вигляд ділового чоловіка

Зовнішність ділового чоловіка в Іспанії нічим не відрізняється від зовнішнього вигляду його колег в інших країнах. Костюми обов'язково класичного стилю, як правило, сірого або синього кольорів. Сорочки білі або світлих тонів з довгими рукавами. На думку фахівців, діловий чоловік повинен мати краватки різних відтінків для холодного і гарячого пір року. Довжина краватки - до пояса. Взуття класична, мокасини допускаються за умови, якщо вони не вибиваються із загального стилю. Колір взуття і колір ременя на брюках повинні збігатися. З аксесуарів допускається обручку. не дуже дорогі годинники, запонки, шпильки, носовичок.

Зовнішній вигляд ділової жінки

Зовнішність ділової жінки повинна бути бездоганною. Необхідно звертати увагу на такі аспекти зовнішності, як макіяж, манікюр, одяг (сукні, брюки, спідниці, блузи, піджаки, панчохи, колготки), взуття, сумки, прикраси (сережки, кільця, браслети, ланцюжки, годинники). Все повинно поєднуватися один з одним, не бути кричущим, блискучим, вульгарним, відкритим і провокуючим. Ділова жінка не може дозволити собі прозорий одяг, вечірній макіяж в денний час, яскравий манікюр, розпущене довге волосся.

Етикет на ділових зустрічах

Існують негласні правила етикету на ділових зустрічах в Іспанії, яких варто дотримуватися. У діловій сфері в Іспанії прийнято приймати багато рішень під час спільного прийому їжі (обіду або вечері). При запрошенні іспанського бізнесмена в ресторан необхідно враховувати, що час обіду починається з 14.00, а вечері набагато пізніше, ніж в Росії, - з 22.00.

Про діловій зустрічі потрібно домовлятися заздалегідь і заздалегідь все добре продумувати. Якщо це ресторан, то його кухня повинна бути добре знайома іспанцеві. Столик слід замовити попередньо і переконатися в тому, що ресторан не буде закритий в потрібний час з яких-небудь причин. Фахівці не рекомендують вибирати дорогий ресторан, так як перша зустріч з іспанським бізнесменом не буває вирішальною, а матеріальні витрати несе сторона, що запрошує.





Перед діловою зустріччю необхідно вивчити свого співрозмовника (потенційного партнера або клієнта), сформулювати для себе мету зустрічі, підготувати основні положення своєї мови, продумати різні сценарії розвитку бесіди і бути готовим до несподіваних поворотів.

Однак згідно з діловим етикетом Іспанії під час обіду або вечері обговорюються загальні теми: спорт (особливо, футбол), сім'я, національні свята. політика. Краще не зачіпати питання тероризму, імміграції. спроби відділення окремих регіонів. не критикувати кориду.

Іспанці цінують скромність, тому під час бесіди не рекомендується розповідати про свої успіхи і досягнення, вступати в суперечки і ставити партнера в незручне становище. Безпосередньо до діловій розмові слід переходити в кінці обіду або вечері. Прийнято, що ініціює розмову той, хто організував зустріч. Діловий етикет Іспанії наказує коректне ведення бесіди, шанобливе ставлення до партнера і його ідеям.

Подарунки. Якщо іспанська сторона запрошує партнера до себе додому на обід або на вечерю, то вітаються недорогі подарунки з боку гостя. Це може бути пляшка коньяку, вина або лікеру, торт або будь-якої сувенір. Подарунок у вигляді букета квітів господині будинку, приємна дрібниця дітям також будуть оцінені з хорошого боку.

Центр послуг «Іспанія по-російськи» - це повний комплекс професійних послуг в сфері відкриття або покупки готового бізнесу в Іспанії. Дослідження ринку, отримання ліцензій, реєстрація юр.лица, аудит.