

# Obchodování se Španělskem

Specifika obchodování, aneb, co ještě dodat?



MINISTRY OF  
INDUSTRY AND TRADE

Karel Zđenovec  
Tel: 224852491  
Mail: [zdenovec@mpo.cz](mailto:zdenovec@mpo.cz)



# Specifika, obchodní a jiné zvyklosti

- ➔ Jednání, hierarchie ve firmách
- ➔ Obchodní argumenty a cena
- ➔ Jazyk
- ➔ Komunikování
- ➔ Etiketa, zvyky
- ➔ Ceny
- ➔ Co rozhoduje
- ➔ Důvěra
- ➔ Čas a pracovní doba
- ➔ Jak nás Španělé vnímají?



# Začátek jednání, hierarchie ve firmě

- ➔ Po seznamovací fázi se obvykle rychle přijde k věci.
- ➔ V drtivé většině španělských firem je jasně daná hierarchie, na jednání přijde zpravidla více zástupců společnosti (určitě Váš partner i jeho nadřízený).
- ➔ Představte krátce svou firmu a její úspěchy.
- ➔ Bývá užitečné říct něco na úvod o ČR (stabilní ekonomika, růst 2,4 % HDP, nezaměstnanost 2,6 % a čtvrtý nejlepší rating u všech hlavních agentur).
- ➔ Příliš detailů a vracení se k věcem naopak nebudí důvěru.
- ➔ Ujistěte se, že rozhodnutí přijímá skutečně zodpovědná osoba Vašeho partnera a ověřte si, že všichni rozumíte dohodnutému stejně.
- ➔ Shrňte dohodnuté písemně.



# Připravte si dobře své argumenty a ceny

- ➔ Dobře se připravte na jednání, Španělé neradi v obchodování improvizují a totéž požadují od svých partnerů.
- ➔ Prezentujte své argumenty jasně a stručně.
- ➔ Mějte připravené srozumitelné ceníky, zakomponujte do marže rezervu, nenechávejte diskuzi o cenách na závěr.
- ➔ Prezentaci moderní a nepřiliš dlouhou.
- ➔ Vždy shrňte své hlavní prodejní argumenty.
- ➔ Během jednání je normální mít přestávky na kávu, apod. – v této fázi si můžete dovolit být osobnější a diskuzi vhodně stočit k rodině (počkejte ale raději, aby s tím začal partner), koníčkům, španělské či naší kuchyni nebo sportu.
- ➔ Vhodné téma je i cestování, můžete hovořit o Praze, neb ji Španělé dobře znají.



# Španělsky, španělsky, španělsky...

- ➔ Přestože se ve firmách vyskytují anglicky či jinak hovořící lidé, zejména u větších firem, vždy budete potřebovat dobře španělsky hovořícího na jednání.
- ➔ Čím menší pak firma je, tím jazyková vybavenost klesá rychleji.
- ➔ Je zcela normální mít na jednání tlumočníka, který dobře poslouží i pro sumarizaci dohodnutého.
- ➔ Pro úvodní kontakty, zejména mailové, však angličtina poslouží dobře.



# První kontakt, druhý kontakt...

- ➔ Na začátku rozhodně volejte, to nic nenahradí.
- ➔ I poté, co si začnete psát a dopisovat, je dobré pravidelně volat. Španělé potřebují osobní kontakt, je to pro ně výraz zájmu.
- ➔ Vystupujte nenadřazeně, ale přiměřeně sebevědomě.
- ➔ Vyhýbejte se v diskuzi tématům z politiky, zejména tématům separatistických regionů, víry a jiným kontroverzním námětům.
- ➔ Můžete určitě hovořit o sportu, zejména fotbalu. Katalánsko, pozor.



# Etiketa, oblékání, vystupování

- Španělé preferují klasické oblečení (oblek, kravata), které jde s módou, a jsou vždy perfektně upraveni a ostříháni (a ženy nalíčený). Nekompromisně čisté a nablýskané boty.
- Podle oblečení a vzezření Vás budou posuzovat.
- Tituly nejsou důležité, postavení ve firmě ano.
- Respekt před staršími, seniorita hraje značnou roli.
- Od Středoevropana se při jednání očekává zpočátku transparentnost, nepřiliš demonstrováný temperament a jistá umírněnost. Po bližším seznámení se však bariéry padají.



# Ceny

- Bud'te připraveni na dlouhou a tvrdou diskuzi o cenách.
- Španělé jsou dobře informováni o cenách, na jednání přijdou často s poměrně jasnou představou o „jejich“ správné ceně.
- Všechny Vaše představy podložte argumenty.
- Ponechte si rezervu v marži pro pozdější neočekávané náklady.
- Platební lhůty se pohybují mezi 30-60 dny.
- V každém případě musíte být připraveni a mít pověření přijmout závazné rozhodnutí o ceně. Potvrďte následně písemným dokumentem.



# Hezké a lákavé výrobky, atraktivní prospekty a web

- ➔ Cena sice je důležitá, ale o případném úspěchu může ve Španělsku rozhodnout i design a vzezření výrobku.
- ➔ Může být dokonce nejdůležitějším aspektem.
- ➔ Máme ve Španělsku příklady několika úspěšných firem, které umějí pracovat s designem (např. Tescoma či MM Cité).
- ➔ Vaše prospekty a webové stránky by měly být vždy ve španělštině a jasně srozumitelné a moderní.



# Vy a Váš důvěryhodný partner, dary

- ➔ V každém případě prověřit potenciálního partnera.
- ➔ Prověřovat i posléze, pokud ho opravdu dobře neznáme.
- ➔ Nechat si posoudit návrh smlouvy místním právníkem, ušetříte spoustu peněz a problémů.
- ➔ Neopoždujte Vaše odpovědi a komunikujte. Volejte, prokazujte zájem.
- ➔ Pokud dary, jen velmi malé. Když dostanete dar, hned ho rozbalte a projeďte přiměřené potěšení.
- ➔ Na neformální večeri se hodí láhev kvalitního alkoholu a květiny.

# Čas a pracovní doba

- ➔ Pracovní doba je sice volnější, ale pracuje se hodně, jen trochu jindy oproti nám.
- ➔ Nevolejte během oběda (14-16h).
- ➔ Počítejte naopak s tím, že během oběda s partnerem můžete vyřídit hodně obchodních věcí.
- ➔ Oběd trvá i hodně přes 2 hodiny, klidně se překloupí v obchodní večeři.
- ➔ Je běžné, že někoho ve firmě zastihnete v sedm večer, ale v sedm ráno spíš ne.
- ➔ Sledujte svátky státní i regionální a zapomeňte na obchodování o prázdninách, zejména v srpnu a od okolo Vánoc a 3 králů.
- ➔ Můžete na schůzku o 10 minut později, to je v normě.



# Jak nás Španělé vnímají?

- ➔ Češi = pragmatičtí a většinou dobře připravení na jednání.
- ➔ Nepůsobíme moc empaticky a někdy až studeně, zejména na začátku.
- ➔ Ale..., časem se projeví náš smysl pro humor, který máme stejný jako Španělé.
- ➔ Jsme formálnější a praktičtější a rádi máme pocit, že vše je na 100 %.
- ➔ Umíme říct ne lépe než oni. Někdy u Španělů ukvapené ne znamená nedostatek úcty.
- ➔ Umíme výborně improvizovat. Španělé se však často také považují za mistry improvizace (technicky, ne obchodně)...

# Děkuji za Vaší pozornost!



MINISTRY OF  
INDUSTRY AND TRADE

Karel Zđenovec  
Tel: 224852491  
Mail: [zdenovec@mpo.cz](mailto:zdenovec@mpo.cz)

