



READ MATTHEWS
TRAINING IN MANAGEMENT & COMMUNICATION SKILLS

In form

In Form no. 19

Comprueba tu capacidad de comunicación en las relaciones comerciales internacionales

Ken Taylor

Teniendo en cuenta el crecimiento de la internacionalización de la empresa de hoy en día, es crucial prestar especial atención a las prácticas comerciales existentes en todo el mundo. Una buena preparación de cara a reuniones y negociaciones internacionales no consiste únicamente en el estudio de los aspectos empresariales, sino que también debería implicar conocer a las personas con las que vas a trabajar.

¿Hasta qué punto estás preparado para desenvolverte si te encontraras en las siguientes situaciones?

1. Estás en Río de Janeiro en una reunión preliminar con un cliente importante. Hablas con fluidez tanto español como inglés. ¿Tratarías de mantener esa primera reunión en español o en inglés?
2. Estás en el despacho del Director General de una compañía del medio-oeste americano. Habéis mantenido una conversación informal durante unos minutos. ¿Es el momento de cambiar de asunto y pasar al terreno comercial?
3. Al estar negociando con un proveedor británico, ¿a cuál de los siguientes aspectos deberías dedicarle más tiempo?
 - Aspectos de calidad
 - Servicio de entrega
 - Precios
4. Cuando piensas que has acabado de cerrar un acuerdo con tu cliente finlandés, de repente te pide un 6% de descuento. Es un pedido grande que puede conducir a pedidos futuros. ¿Es conveniente que accedas a su petición? ¿Deberías negarte? ¿O deberías empezar a hablar sobre los otros aspectos ya acordados como condiciones de entrega y términos de pago?
5. Tu socio malasio no da demasiada importancia a la formalización de un contrato por escrito porque te ha hecho un pedido pequeño. ¿Deberías insistir en ello?
6. ¿En cuál de los siguientes países esperan que llegues puntual a las reuniones?
Méjico - Suecia - Tanzania - USA - China - Italia - Tailandia - Omán.

Answers

1. Dado que el portugués es el idioma oficial de Brasil, no les gustará demasiado que te dirijas a ellos en español. No obstante, si el inglés de tus homólogos es limitado, el español sería de mucha ayuda. Los lusos parlantes generalmente entienden español bastante bien.
2. Sería conveniente que trataras los temas comerciales cuanto antes. A veces caemos equivocadamente en la generalización de que a todos los americanos les gusta la charleta. En muchas situaciones comerciales el tiempo es dinero, así que céntrate en los temas de negocios a menos que tu cliente sea el que desee seguir con una conversación informal. Crear relaciones comerciales del modo correcto significa que no solamente eres sensible a la cultura en la que estás trabajando, sino que también lo eres hacia la persona que pudiera ser la excepción a la regla.

3. Consigue cuanta información te sea posible sobre su servicio de distribución ya que las compañías británicas tienen mala reputación en cuanto a la puntualidad de entrega. Si has reunido la información correcta antes de la reunión, podrás valorar si será necesario negociar alguna cláusula severa de penalización por retraso en la entrega, o si por el contrario esa empresa en particular cumple puntualmente sus compromisos de entrega.
4. Di "no". A los empresarios finlandeses les gusta pensar de sí mismos que son directos, honestos y fiables. Y le dan mucho valor a un trato directo por parte de sus socios. Siempre podrás reabrir el diálogo sobre el resto de las condiciones como último recurso. Pero si estructuras la negociación al detalle llegando a acuerdos punto por punto, esta situación no debería tener lugar.
5. La confianza en las personas es muy importante, en muchas culturas más todavía que los contratos escritos. Pero también es útil cerrar los acuerdos por escrito para saber qué es lo convenido exactamente. Usa como argumento el hecho de que estás trabajando en un idioma que no es el tuyo para impulsar la redacción del contrato. Y añade una generosa cláusula de rescisión si crees que ayudaría a esta relación comercial. Para lograr el éxito total de la negociación es necesario un clima de confianza mutua.
6. ¡Sé puntual en todas partes! Eres el visitante, por tanto, muestra respeto hacia tus anfitriones. En algunas culturas puede que la reunión no empiece a la hora prevista, pero si llegas a tiempo ya estarás preparado para cuando comience.

READ MATTHEWS Lope de Vega 36, 28014 Madrid, España
e-mail: rm@readmatthews.com - **Teléfono:** (+34) 914 292 115 - **Fax:** (+34) 913 691 965
© Read Matthews. Página actualizada el 29/1/08