

مذاکره با اسپانیایی ها



تألیف و ترجمه: **ابراهیم زارع پور**
دانشجوی دکتری بازاریابی - دانشگاه تربیت مدرس
Zarepour313@gmail.com

اسپانیا پس از رفع تحریمها، با سفر و حضور هیأت‌های تجاری به کشور، اقدامات خود را برای مناسبات بیشتر با ایران، عملی و اجرایی کرد. بازرگانان و صاحبان شرکتهای و کسب‌وکارهای ایرانی در دیدار با اشخاص و شرکتهای اسپانیایی بهتر است چه موضوعاتی را سر میز مذاکره رعایت کنند، و چه سلیقه‌هایی را مد نظر داشته باشند؟ موضوعی که متن حاضر، کوتاه و گزیده، به دنبال پاسخگویی به آن است.

توسعه مهندسی بازار

- **واحد پول:** یورو
- **صنایع اصلی:** پارچه و لباس، کفش، غذا و نوشیدنی، فلزات و مواد شیمیایی
- **شرکای اصلی تجاری:** فرانسه، آلمان، پرتغال، ایتالیا، اتحادیه‌ی اروپا، هلند
- **صادرات اصلی:** ماشین‌آلات، وسایل نقلیه‌ی موتوری، مواد غذایی، مواد دارویی، دارو
- **واردات اصلی:** ماشین‌آلات و تجهیزات، انواع سوخت، مواد شیمیایی، مواد غذایی
- **شهرهای مهم:** مادرید (پایتخت)، بارسلونا، والنسیا، سویل
- **گروههای قومیتی:** ترکیبی از مدیترانه‌ای‌ها و شمالی‌ها
- **مذاهب اصلی:** کاتولیک روم (۹۴٪)، دیگر مذاهب (۶٪)
- **زبان:** اسپانیایی کاستیلیایی (زبان ملی)، و این زبان



رابطه ای محکم ایجاد کنید. اعتماد، تماس و سازگاری برای کار تجاری در اسپانیا لازمند



اصلی دولت و تجارت هم هست، زبانهای دوم شامل این زبانها می شود: کاتالان (۱۷٪)، گالیسیان (۷٪)، باسکو (۲٪)، که هر کدام در منطقه ای رسمی هستند. زبان انگلیسی و فرانسوی نیز در تجارت به کار می رود.

کاهش اختلافات ارتباطاتی

- **Abrazos** یا در آغوش گرفتن مخصوص دوستان است.
- احوالپرسی معمول شامل این عبارتها است: روز خوش، عصر خوش، عصر بخیر، یا خودمانی تر از اینها سلام.
- **عناوین:** سینور (آقا)، سینورا (خانم)، سینوریتا (دختر خانم) معمولاً به همراه نام خانوادگی در مواقع کاری استفاده می شوند. دون و دون به همراه نام کوچک و برای احترام گذاشتن استفاده می شوند. نام خانوادگی مادر در ارتباطات نوشتاری به نام فرد اضافه می شود (مثلاً آقای فرانکو مارتینز رودریگوئز).
- اگرچه یک آقا ممکن است شما را به نام کوچک صدا بزند، اما این کار را متقابلاً انجام ندهید، مگر اینکه به شما اجازه داده شود.

مکالمه

- اسپانیایی ها از بحث درباره ی تاریخ، فرهنگ و رشد سریع اقتصادی و خانواده هایشان لذت می برند.

گفت و گو در اروپای غربی

- فوتبال، بازی ملی بسیار محبوبی است. اسپانیایی های زیادی در رشته های تنیس، بسکتبال، شنا، اسکی، و تیراندازی فعالیت دارند. گاو بازی هم یک بازی خیلی محبوب و تماشایی است که هم به عنوان ورزش و هم هنر تماشای می شود.

حساسیتها

- اسپانیایی ها به موضوعات سیاسی علاقه دارند. بیشتر از صحبت کردن، گوش کنید.
- از مقایسه کردن اسپانیا با آمریکا دوری کنید.
- از گاو بازی انتقاد نکنید. اسپانیایی ها این کار را بخش مهمی از فرهنگشان می دانند.

نکته ی اصلی مذاکره

- وقت شناس باشید، حتی اگر منتظر شوید. نشستهای کاری معمولاً ۱۵ دقیقه یا چیزی حدود این، بعد از زمان تعیین شده آغاز می شوند.
- سرعت مذاکرات آهسته و آرام است.
- رابطه ای محکم ایجاد کنید. اعتماد، تماس و سازگاری برای کار تجاری در اسپانیا لازمند.

- کار استفاده نکنید).
- وسایل غذاخوری را بعد از غذا در کنار هم قرار دهید. وسایل را به گونه ای بگذارید که نشان دهنده ی این نباشند که غذای بیشتری می خواهید.
- سبزیجات تازه، گوشت، تخم مرغ، مرغ، و ماهی از غذاهای معمول هستند. اکثر غذاها در روغن زیتون پخته می شوند.
- غذاهای ملی و اسپانیایی زیادی هستند: گازیپاچو (سوپ سبزیجات سرد) که از استان جنوبی آندالوسیا آمده، پائلو (خورشی از غذای دریایی، برنج، و سبزیجات) از استان شرقی والنسیا، مارمیتاکو (خورش فیشرمن) از منطقه ی باسکو.

مسائل مربوط به جنسیت

- زنان تاجر بین المللی می توانند انتظار رفتارهای نژادپرستانه از طرف بسیاری از مردان اسپانیایی نسبت به زنان تاجر داشته باشند.
- زنان کمی هستند که در پُستهای مدیریتی یا تصمیمات کلیدی شرکت دارند.
- همچنین به یاد داشته باشید...

- اسپانیا یکی از فقیرترین کشورها در اروپای غربی است، اگرچه اقتصاد آن همواره رشد داشته است.
- صنعت این کشور در حال توسعه است، اگرچه کشاورزی، و بخشهای خدماتی از بخشهای کلیدی اقتصاد هستند. ■

- هیچ وقت طرف مقابلتان را شرمندة نکنید. غرور و احترام در مذاکرات اسپانیا بسیار مهمند.
- برای خودتان حقی قائل شوید. اگرچه چانه زنی بخشی از زندگی روزمره در اسپانیا است، آنقدر چانه زنی نکنید که رابطه را به خطر بیندازید.
- درخواستتان را با جزئیات و عملی بیان کنید.
- طرحهای اغراق آمیز مورد استقبال واقع نمی شوند. از ساعت ۱۳:۳۰ تا ۱۶:۳۰ عصر که استراحت عصرگاهی است، کار انجام نمی شود.
- لباس خوب و مناسب بپوشید و با فراست و شیوایی تمام صحبت کنید. ظاهر مهم است.

نکات روزانه

رهنمودهای تفریحات کسب و کار

- تفریح کاری معمولاً در رستوران انجام می شود. دعوت به خانه ی شخص فقط یک سخاوت مؤدبانه در نظر گرفته می شود. تنها در صورتی قبول کنید که صاحبخانه اصرار داشته باشد.
- لا کومیدا یا نهار، حدود ساعت ۲ خورده می شود و معمولاً وعده ی غذایی اصلی است. عصرانه معمولاً حوالی ۵ یا ۶ عصر خورده می شود و شام یا لاسنا دپروقت خورده می شود. معمولاً حدود ۹ یا ۱۰ شب و به اندازه ی شام اساسی نیست.
- میزبان شما در صورتی جای نشستن را نشان می دهد که شام رسمی باشد. اگر به خانه ی شخصی دعوت شدید، هدیه ی کوچکی تهیه کنید.
- در رستورانها ۱۵٪ حق سرویس هم به قبض اضافه می شود. اگر این طور نبود ۱۰٪ تا ۱۵٪ انعام بگذارید.

آداب میز و غذا

- تعریف در سر غذا بسیار خوب است.
- دستانتان (و نه آرنج) را روی میز بگذارید.
- برای غذا خوردن از چنگال در دست چپ و کارد در دست راست استفاده می شود. از کارد برای هل دادن غذا به سمت چنگال استفاده می شود (از دیگر غذاهای داخل بشقاب یا انگشتان برای این

