

## **CHILI : LA PRATIQUE DES AFFAIRES**

Dans cette page : [Culture des affaires](#) | [Les horaires](#)

### **Culture des affaires**

---

Les principes fondamentaux de la culture des affaires

La famille et l'identité nationale sont des valeurs clés au Chili. L'honneur personnel est hautement apprécié et protégé. Les Chiliens sont également connus pour travailler au minimum 45 heures par semaine, sur 5 ou 6 jours.

La hiérarchie au Chili a tendance à être verticale et le processus de prise de décision est fait par les cadres supérieurs, bien que les cadres moyens puissent être impliqués lors de réunions ultérieures. Observer la chaîne de commandement est important lorsqu'il s'agit de sociétés chiliennes.

Les relations personnelles sont essentielles pour faire des affaires au Chili. Les introductions en provenance de banques et de sociétés de conseil peuvent faciliter les négociations commerciales. La famille et les amitiés jouent également un rôle important dans l'établissement de la confiance.

Le premier contact

Il est préférable de se familiariser d'abord avec le sommet de la hiérarchie de l'entreprise. Il faut généralement passer par le secrétaire, qui joue le rôle de gardien du patron. Les courriels sont utilisés mais on n'y répond rarement rapidement. Il est préférable de mener des affaires en personne plutôt que par téléphone ou par courrier électronique. Les mois de janvier et février sont les vacances d'été et il peut être difficile de planifier une réunion au cours de cette période.

La gestion du temps

Il est important d'être à l'heure, mais vos homologues chiliens peuvent avoir 15 minutes de retard.

Les salutations et les titres

Le premier contact au Chili est généralement assez formel, mais peut devenir plus chaleureux ensuite. Vous devez vous attendre à recevoir une poignée de main lors de votre première rencontre ou une embrassade / un baiser à la joue droite si vous rencontrez une connaissance proche. En groupe, il est poli de serrer la main de tout le monde. Adressez-vous à une contrepartie par son nom de famille précédé de Monsieur, Madame ou Mademoiselle. La plupart des Hispaniques ont deux noms de famille, mais seul le nom du père est généralement utilisé.

La politique de cadeaux

On ne s'attend pas à des cadeaux avant l'établissement d'une relation et des cadeaux coûteux et voyants peuvent mettre les gens mal à l'aise. Il est préférable de choisir des cadeaux classiques tels que des agendas en cuir, des stylos de qualité, des briquets, des accessoires de bureau ou des boissons alcoolisées. Attendez-vous à ce qu'un cadeau soit ouvert immédiatement.

Le code vestimentaire

Le code vestimentaire est généralement formel et classique : costume-cravate pour les hommes et tailleur pour les femmes. Les hommes ont tendance à porter leur veste de costume lorsqu'ils quittent le bureau, lorsqu'ils vont déjeuner par exemple. Le code vestimentaire est moins formel en dehors des grandes villes.

Les cartes de visite

En général, les cartes de visite sont distribuées à tous au début d'une réunion. Il est utile d'avoir des cartes de visite imprimées en anglais d'un côté et en espagnol de l'autre.

La gestion de réunions

Une conversation légère précède généralement la discussion. Vous devez vous attendre à de petites discussions avant de commencer une présentation.

Lors de la présentation, toute tactique de pression doit être évitée car les négociations se déroulent souvent plus lentement qu'en Europe ou en Amérique du Nord. Tous les hommes d'affaires chiliens ne parlant pas anglais, il est apprécié de pouvoir parler espagnol. Accepter les compromis montre que nous attachons plus d'importance à la relation qu'aux aspects financiers de l'accord. Il est également recommandé de toujours s'assurer d'avoir des accords écrits confirmant ce qui a été négocié. Les contrats doivent être certifiés par un notaire.

La communication est généralement indirecte. Les émotions et les sentiments ne sont généralement pas cachés. Une attitude professionnelle avec un peu d'humour est souvent appréciée. Il faut s'attendre à être interrompu, ce qui n'est pas considéré comme impoli, mais un moyen de manifester son intérêt et son enthousiasme. Établir un contact visuel constant est important. Les sentiments et les émotions peuvent jouer un rôle important dans la négociation. La communication implique généralement plus de contacts physiques que dans la plupart des pays occidentaux et la distance entre les personnes est plus étroite lorsque l'on parle.

Les déjeuners d'affaires sont longs et payés par les invités. Les bonnes manières à table sont

similaires aux européennes. Les deux mains doivent toujours rester au-dessus de la table et non sur vos genoux. Une conversation est également attendue après le repas. Il est recommandé d'éviter les sujets tels que la comparaison du Chili avec les États-Unis, la politique ou les droits de l'homme. Favorisez également les conversations sur la vie de famille.

Plus d'informations

Contactez l'équipe [BNPP Trade Development](#) pour trouver un intermédiaire prêt à vous accompagner au Chili.

## Les horaires

---

Les jours et les horaires d'ouverture

Les banques sont ouvertes du lundi au vendredi de 9h à 14h.  
Les administrations publiques ouvrent du lundi au vendredi de 9h à 14h.  
Les commerces dans le centre ville ouvrent du lundi au vendredi de 10h à 19h et le samedi de 10h à 14h.  
Les petits commerces de quartier ouvrent du lundi au vendredi de 10h à 13h et de 16h à 20h.  
Les centres commerciaux ouvrent du lundi au samedi de 10h à 21h et le dimanche de 11h à 20h.  
Les supermarchés ouvrent tous les jours de 8h à 21h.

## Les jours fériés

Nouvel An	1e janvier
Vendredi et samedi saint	Variable
Fête du travail	1er mai
Bataille navale d'Iquique	21 mai
Saint Paul et Saint Pierre	juin - juillet
Assomption	15 août
Fête patriotique	18 et 19 septembre
Jour du monde hispanique	octobre
Toussaint	1er novembre
Jour de l'Immaculée Conception	8 décembre
Noel	25 décembre

## Les périodes pendant lesquelles les entreprises sont généralement fermées

Fêtes de fin d'année et vacances d'été	L'activité des entreprises est au ralenti pendant l'été sur une période comprise entre fin décembre et mi-février
--	---