



ESPAGNE : LA PRATIQUE DES AFFAIRES

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

Culture des affaires

Les principes fondamentaux de la culture des affaires

En Espagne, sauver la face, la famille, la proximité et l'aversion pour le risque sont des concepts majeurs dans le monde des affaires. Il est fréquent que les hommes d'affaires espagnols considèrent leurs homologues comme des amis. Les valeurs et les attitudes ont évolué depuis le rétablissement de la démocratie en 1975. Les Espagnols sont connus pour être plus détendus que leurs homologues européens. Ils montrent également une forte fierté régionale.

La hiérarchie a tendance à être verticale et le rang compte, mais les individus du troisième ou du quatrième niveau peuvent être en meilleure position ou avoir autant d'influence que les supérieurs. Il est recommandé d'organiser des réunions avec des homologues occupant des postes équivalents et bénéficiant d'un statut professionnel. Il est difficile pour les cadres supérieurs de collaborer avec des collègues moins expérimentés.

Le développement d'une relation personnelle et informelle est souvent nécessaire au bon fonctionnement des entreprises. La communication orale est souvent préférée à la communication écrite. Les invitations au déjeuner ou au dîner sont idéales pour établir une relation.

Le premier contact

Les rendez-vous sont pris par téléphone ou par courriel et doivent être confirmés par écrit ou par téléphone le jour précédent. Les réunions en face à face sont souvent préférées aux conversations écrites ou téléphoniques. Les chefs de PME parlent rarement autre chose que l'espagnol (et éventuellement leur langue régionale), alors que moins de 30% des dirigeants de grandes entreprises parlent couramment l'anglais. Connaître l'espagnol ou être accompagné d'un interprète est impératif.

La gestion du temps

Les Espagnols peuvent être flexibles avec la ponctualité et la durée des réunions, mais vous devriez arriver à l'heure. Les régions du Nord sont particulièrement ponctuelles, alors respectez les délais.

Les salutations et les titres

Il est conseillé de saluer tout le monde avec une poignée de main et une phrase avec les personnes utilisant «Señor» ou «Señora», suivies de leur nom et prénom. L'utilisation de «Usted» est idéale pour les personnes nouvelles, mais vos homologues vous demanderont souvent de vous renvoyer au «Tú» plus informel. Vous devriez éviter les embrassades à moins que l'autre partie ne l'initie. Lorsque deux hommes se connaissent bien, ils se serrent dans les bras et se font une accolade dans le dos. Ils peuvent également être verrouillés en plaçant l'autre sur l'avant-bras de la personne qui leur fait face.

La politique de cadeaux

Il est préférable d'éviter les cadeaux lors d'une première réunion. Les spécialités régionales et les produits promotionnels sont appréciés à la fin des réunions ultérieures. Pour les fêtes de Noël et du Nouvel An, les entreprises espagnoles envoient à leurs clients des paniers d'aliments assortis.

Le code vestimentaire

Le code vestimentaire est formel et conservateur. Les hommes portent généralement des vestes et des cravates quelles que soient les conditions météorologiques tandis que les femmes portent des robes, des chemisiers et des jupes.

Les cartes de visite

Les cartes de visite sont un plus afin d'être considéré comme professionnel. Elles doivent être présentées au début de la réunion, de préférence avec une face espagnole qui est présentée lorsqu'elles sont échangées.

La gestion de réunions

Il est important de créer une relation personnelle avec votre homologue. Les conversations légères sont courantes avant de parler affaires. Vous devriez parler de votre passé, de votre vie de famille ou même du football espagnol si le sujet se pose, mais évitez la politique. Les qualités personnelles sont souvent plus importantes que les compétences techniques.

Lors de la présentation, vous devez vous attendre à être fréquemment interrompu lorsque vous parlez. La présentation doit être approfondie, détaillée et vous devez apporter des publications sur votre entreprise. Les négociations sont généralement longues. Les Espagnols peuvent préférer que leurs homologues parlent en premier. Les questions de dernière minute et les répétitions doivent être évitées. Il est conseillé d'éviter la confrontation et de vous vanter de vos réalisations. Un accord oral doit être trouvé avant de rédiger un contrat formel.

Vous devriez vous attendre à une conversation formelle. Le contact visuel est important, mais peut être remplacé par des gestes, des bruits ou des exclamations montrant l'affirmation de soi.

et signalant l'attention. Vous devez vous attendre à beaucoup de contact physique pendant les conversations. Concentrez-vous sur la communication non verbale pour détecter les sentiments de votre interlocuteur. L'humour est souvent le bienvenu, mais évitez d'être offensant.

Les déjeuners d'affaires sont généralement utilisés pour célébrer la conclusion d'un accord, pour discuter d'idées ou pour faire connaissance avec des homologues, mais pas pour discuter d'affaires. Les Espagnols peuvent accepter les invitations pour le petit-déjeuner à partir de 8h00. Les déjeuners d'affaires commencent à 14h00 et durent souvent deux heures. Le dîner ne commence pas avant 21h30 et peut durer jusqu'à minuit. Vous ne devriez pas gaspiller de nourriture, il est préférable de refuser un plat plutôt que de laisser de la nourriture dans votre assiette. La personne qui invite paie pour le repas, mais les factures peuvent également être divisées. Si un repas est payé pour vous, il est courtois de payer pour le repas suivant. On attend un pourboire de 5% dans les restaurants.

Plus d'informations

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

Les horaires

Les jours et les horaires d'ouverture

Fermeture le midi entre 14h et 16h, le soir vers 20h (22h pour les grandes surfaces).
En juillet et août, fermeture à 15h. Banques fermeture au public à 14h.
Fermeture le samedi après-midi et le dimanche (sauf grandes enseignes fermeture le dimanche).

Les jours fériés

Nouvel An	1er janvier
Épiphanie (Fête des Rois Mages)	6 janvier
Vendredi Saint	le vendredi avant Pâques (mars/avril)
Fête du travail	1er mai
Assomption	15 août
Fête nationale (Día de la Hispanidad)	12 octobre
Toussaint	1er novembre
Fête de la Constitution	6 décembre
Fête de l'Immaculée Conception	8 décembre
Noël	25 décembre
St Etienne	26 décembre

La compensation des jours fériés

Si le jour férié tombe un samedi ou dimanche, il est récupéré le lundi.

Les périodes pendant lesquelles les entreprises sont généralement fermées

Vacances de fêtes de fin d'année	Entre le 25 décembre et le 6 janvier.
Vacances d'été	Août
Semaine Sainte	Du jeudi au dimanche de Pâques.

Sites de réservation d'hôtels

Calendrier de la Sécurité Sociale espagnole