

TÚNEZ

CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

INORIZA, International Business Development & Strategy Consultant
🌐 <https://inoriza.com>, ✉ inoriza@inoriza.com

17/2/2019

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES



TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

- 1 **Cultura empresarial es más "mediterránea" que "oriental"**
- 2 **Normas por las que se rige el contacto comercial**
- 3 **Comportamientos Básicos**
- 4 **La primera reunión con el socio comercial**
- 5 **El trato privado**
- 6 **„Dos and Don'ts“**

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

- 1 **Cultura empresarial es más "mediterránea" que "oriental"**
- 2 Normas por las que se rige el contacto comercial
- 3 Comportamientos básicos
- 4 La primera reunión con el socio comercial
- 5 El trato privado
- 6 „Dos and Don'ts“

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

Cultura empresarial es más "mediterránea" que "oriental"

- Los empresarios tunecinos se caracterizan por un alto nivel de educación y un conservadurismo orientado a la familia.
- Se negocia duro.
- El acercamiento de posiciones demasiado temprano puede ser visto como una debilidad.
- El interés a largo plazo debe ser verificado con sus socios tunecinos.
- La conclusión del negocio mediante acuerdos escritos es importante.
- Las habilidades técnicas tienden a ser más altas que en otros países del norte de África.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

Transfondo cultural

Túnez pertenece al área cultural árabe-islámica. Al mismo tiempo, la región del sur del Mediterráneo se caracteriza por Europa y sus diversos esfuerzos para modernizar la sociedad.

Los tunecinos ven críticamente su historia colonial. Sin embargo, esto no es traumático como en los países vecinos Argelia y Libia.

Para muchos tunecinos, las raíces bereberes de su cultura son importantes, incluso en contraste con el fundamentalismo islámico.

Los habitantes están orgullosos de su país y de sus logros en los campos de la educación, la posición de las mujeres y en vista de una constitución ahora democrática.

Igualmente valoran sus tradiciones y valoran muy altamente el Islam abierto y tolerante que practican

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

Transfondo cultural

- La historia del país e influencias culturales desempeñan un papel importante en la autoimagen tunecina como una sociedad abierta, tolerante y moderna.
- Para los tunecinos, el Islam radical y la intolerancia son (a veces minimizan) simplemente un problema de grupos marginados y se perciben como una consecuencia de influencias externas.
- El patriotismo sirve como un importante elemento de cohesión social.
- El sistema político actual (después del derrocamiento del régimen de Ben Ali) es una república parlamentaria.
- El Islam tiene menos influencia en la vida pública que en la mayoría de los estados árabes.
- Durante el Ramadán, no se debe beber alcohol ni fumar en público. En ese espacio de tiempo se limita la actividad comercial, pero no se detiene.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

- 1 Cultura empresarial es más "mediterránea" que "oriental"
- 2 Normas por las que se rige el contacto comercial**
- 3 Comportamientos Básicos
- 4 La primera reunión con el socio comercial
- 5 El trato privado
- 6 „Dos and Don'ts“

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

Normas por las que se rige el contacto comercial

- Los europeos son considerados como fiables. "Hecho en Europa" significa alta calidad y longevidad. España es percibida como un país importante de Europa con el cual es beneficioso profundizar las relaciones.
- Túnez tiene como socios potenciales algunas empresas medianas técnicamente muy competentes, a diferencia de muchas otras en la región, pudiéndose evitar las relaciones comerciales a menudo difíciles con actores de la economía estatal o con oligarcas.
- Las familias influyentes con una amplia cartera dentro de los grupos empresariales están fuertemente representadas en los negocios.
- Este grupo de empresas tiene una sólida posición en el mercado debido a las buenas relaciones y al marco legal a su medida.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

Normas por las que se rige el contacto comercial

- La torpeza burocrática, la duración de los procedimientos, son la norma e incluso han aumentado desde la caída del régimen de Ben Ali a principios de 2011. Sin embargo, el gobierno tunecino ha dado pasos hacia la liberalización y la reducción de la burocracia.
- Dentro de los negocios y la política, hay una red que es difícil de entrever para los empresarios extranjeros.
- Los negocios se hacen entre personas, no entre empresas.
- El "Small Talk" es importante. El negocio real viene después, cuando el ambiente está listo. Los detalles del negocio pueden ser secundarios a las negociaciones con los directivos.
- En general, los tunecinos están mucho más predispuestos a una conversación rápida y relevante de lo que es habitual en la región.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

- 1 Cultura empresarial es más "mediterránea" que "oriental"
- 2 Normas por las que se rige el contacto comercial
- 3 Comportamientos Básicos**
- 4 La primera reunión con el socio comercial
- 5 El trato privado
- 6 „Dos and Don'ts“

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

Comportamientos Básicos

- Se deben evitar las muestras excesivas de conocimiento y la obsesión con los detalles técnicos.
- Una apariencia arrogante, no educada y las críticas en público sobre una persona o la falta de simpatía hacia algún negociador pueden llevar a la ruptura de la relación, incluso cuando las relaciones comerciales estén ratificadas.
- Las críticas deben expresarse después de varias reuniones en el contexto de una manifestación general de disgusto y no dirigidas a las personas.
- Los aspectos positivos deben ser enfatizados.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

Comportamientos Básicos

- Muchas empresas son familiares. La mayoría de las empresas están estructuradas jerárquicamente. La persona de mayor edad tiene la última palabra y puede anular todo incluso al final de las negociaciones.
- Los empleados en niveles subordinados no están acostumbrados a asumir responsabilidades. Para ellos lo más importante es evitar errores.
- Las preguntas intensas sobre la esposa o cuestiones de índole personal no deben hacerse (por iniciativa propia) en el contexto comercial. Incluso las "bromas" u omisiones "irónicas" sobre la cultura tunecina, el Islam y los valores familiares no deben tener cabida en una conversación de negocios.
- Las críticas a condiciones externas como el tráfico o las deficiencias organizativas también deben evitarse o al menos no ser demasiado excesivas.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

Comportamientos Básicos

- A pesar de una cultura de negociación mayoritariamente objetiva, algunos tunecinos son reacios a dar respuestas negativas. Por lo tanto, una respuesta evasiva debe interpretarse como no.
- Si el interlocutor extranjero insiste demasiado en la claridad, podría arrancar una promesa a la parte tunecina que no puede ni desea hacer.
- Si el comportamiento de la parte tunecina se desvía demasiado de las expectativas, debe suponerse que no están interesados en el negocio o que no pueden cumplir con las condiciones exigidas. Continuar, en este caso las negociaciones, no tiene ningún sentido.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

- 1 Resurgimiento de una nueva era económica
- 2 Normas por las que se rige el contacto comercial
- 3 Comportamientos Básicos
- 4 La primera reunión con el socio comercial**
- 5 El trato privado
- 6 „Dos and Don'ts“

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

La primera reunión con el socio comercial

- La orientación "occidental" es fuerte en el mundo empresarial tunecino.
- Las empresarias ocupan una posición igual a la de los hombres.
- Si bien tras la caída del régimen de Ben Ali, los actores islámicos conservadores siguen activos en la vida empresarial, una consideración exagerada de los "orientalismos", a las costumbres reales o supuestas, los mandamientos y los tabúes son bastante contraproducentes y pueden llevar a irritaciones innecesarias.
- Sin embargo, debe presuponerse un cierto conservadurismo social.
- Se otorga un cierto cupo de "tolerancia a faltas" a la contraparte extranjera.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

La primera reunión con el socio comercial

Desarrollo de reuniones de trabajo

- Las entrevistas se deben programar con una antelación de al menos una semana.
- Para obtener la confirmación el potencial cliente debe ser contactado de nuevo antes de la entrevista.
- La puntualidad no tiene el mismo sentido que en Europa, pero los retrasos extravagantes son inusuales. Las fechas siempre deben cumplirse puntualmente.
- Se espera que un socio comercial represente las supuestas virtudes de su país.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

La primera reunión con el socio comercial

Desarrollo de reuniones de trabajo

- El saludo suele hacerse por apretón de manos. Es raro que las mujeres o los hombres lo eviten.
- El intercambio de tarjetas de visita no es diferente a España.
- Llevar consigo material de información (en francés) es útil y común.
- Más importantes que los aspectos detallados del rendimiento del producto son las referencias a proyectos realizados.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

La primera reunión con el socio comercial

Desarrollo de reuniones de trabajo

- El código de vestimenta en Túnez es comparable al estándar europeo. Dependiendo de la fecha y el sector, el estilo de ropa varía entre "Business" y "Business Casual".
- Quitarse la chaqueta por el alto calor del verano no es problemático. Sin embargo, en reuniones formales con políticos o altos funcionarios, la ropa estrictamente formal es altamente recomendada.
- Con frecuencia, el opuesto tunecino lidera las reuniones aunque con muchas interrupciones por conversaciones paralelas, teléfono móvil, etc. También son habituales las interrupciones de la conversación debido consultas con empleados, etc.
- No son una expresión de desinterés.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

La primera reunión con el socio comercial

Desarrollo de reuniones de trabajo

- El francés es lengua de negocios y educación.
- Es necesario un buen conocimiento del francés o la utilización de un interprete, ya que no se puede esperar un conocimiento suficiente del inglés de los empresarios tunecinos.
- El idioma oficial es el árabe. En francés, los tunecinos pueden pasar muy rápidamente al tuiteo francés (Tutoiement). Esto no debe interpretarse como una falta de respeto.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

La primera reunión con el socio comercial

Desarrollo de reuniones de trabajo

- Las negociaciones deben llevarse a cabo a nivel de director gerente en la medida de lo posible. En las negociaciones, es importante articular posiciones claras.
- Los tunecinos suelen ser negociadores duros y persistentes.
- Aceptar rápidamente acuerdos podría ser percibido como una debilidad.
- Las concesiones después del establecimiento de la relación comercial suelen ser significativas.
- Para los empresarios tunecinos, no se debe subestimar el conocimiento del mercado local (competidores) ni la competencia técnica.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

La primera reunión con el socio comercial

Desarrollo de reuniones de trabajo

- Se recomienda ofrecer paquetes, con pocos márgenes de precio.
- Los descuentos se pueden ofrecer como parte de versiones reducidas. La presión de la fecha límite no es muy útil.
- En el comercio y la distribución, así como en muchos servicios, se requiere una participación mayoritaria en Túnez.
- El marco legal actual fortalece la posición negociadora del socio tunecino.
- El proceso legal de equiparación de las empresas extranjeras y nacionales ya está en marcha.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

La primera reunión con el socio comercial

Desarrollo de reuniones de trabajo

- A veces, los empresarios tunecinos tienden a no mencionar o tratar los potenciales problemas, especialmente durante los primeros contactos de negocios.
- Incluso una costosa renegociación no es infrecuente poco antes de la conclusión del negocio.
- La parte tunecina pretende frecuentemente revisar aquellos acuerdos ya alcanzados, pero considerados injustos.
- A menudo, estos acuerdos detallados asumen la función de un mero modelo de negocio.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

La primera reunión con el socio comercial

Desarrollo de reuniones de trabajo

- Es más probable que los negociadores españoles comiencen bien informados y preparados a negociar con ciertos objetivos. Esto puede ir acompañado de una cierta inflexibilidad, que no puede entender la parte tunecina.
- Para los tunecinos, por otro lado, la negociación tiende a proporcionar información inicial y es más probable que sea el comienzo de un proceso duradero.
- Antes de concluir el contrato, se recomienda urgentemente consultar con un abogado.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

La primera reunión con el socio comercial

Comidas de negocios

- Las comidas de negocios en el restaurante apenas difieren de las costumbres europeas y tienden a ser más relajadas.
- No suele haber un orden de mesa fijo. Es más bien espontáneo o por sugerencia del anfitrión.
- Los discursos de mesa (agradecimientos y saludos, etc.) se reciben de manera positiva, pero no tienen "valor ritual".
- La cena suele ser tarde y como una cortesía para el socio europeo antes de 20 horas.
- La cocina tunecina puede ser a veces picante.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

- 1 Cultura empresarial es más "mediterránea" que "oriental"
- 2 Normas por las que se rige el contacto comercial
- 3 Comportamientos Básicos
- 4 La primera reunión con el socio comercial
- 5 El trato privado**
- 6 „Dos and Don'ts“

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

El trato privado

Una invitación a la familia privada en el hogar o en la casa generalmente está reservada para los socios comerciales, con quienes ya existe una relación amistosa. Puede considerarse un muy alto reconocimiento.

A la cena de invitación familiar es habitual llevar algún pequeño regalo, por ejemplo dulces o flores. Los regalos con referencia a alguna región donde se encuentre ubicada la empresa (libro ilustrado) son particularmente bien aceptados.

Aunque en Túnez, el manejo del alcohol es más flexible que en otros estados islámicos, no se deben regalar bebidas alcohólicas ni jamón (de cerdo).

Las invitaciones a bodas son algo distinto a un gesto personal. La mayoría de ellos son eventos multitudinarios importantes, donde no es obligatorio aparecer "invitados que sólo aportan".

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

El trato privado

Los tunecinos son un pueblo muy familiar. La vida privada tiene lugar en gran parte como parte de la familia extendida alrededor de los abuelos y tías y tíos (incluidos sus hijos).

Los fines de semana familiares en la playa en un hotel o apartamento son comunes. Las actividades deportivas para aficionados (caza, golf, vela y tenis) son muy populares entre los empresarios.

En la vida cotidiana, la falta de disciplina, por ejemplo en las colas, no puede tomarse personalmente.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

El trato privado

El servicio en restaurantes, hoteles o servicios de reparación deja bastante que desear

En el tráfico, se aplica la ley del más fuertes. El comportamiento de los taxistas que llegan al aeropuerto o de los proveedores a los centros turísticos, así como el tráfico, puede sacar de sus casillas a los empresarios extranjeros.

Los tunecinos, a pesar de su apariencia en los centros turísticos, son por lo general muy reservados y responden de manera muy positiva a cualquier acercamiento.

Túnez es un país muy amigable para los niños con un alto valor recreativo.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

- 1 Cultura empresarial es más "mediterránea" que "oriental"
- 2 Normas por las que se rige el contacto comercial
- 3 Comportamientos Básicos
- 4 La primera reunión con el socio comercial
- 5 El trato privado
- 6 „Dos and Don'ts“

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

„Dos and Don'ts“

Usted debe:

- Traer tiempo para mantener contactos.
- Construir una relación personal con sus socios de negociación
- Permita suficientes "reservas" para nuevas rondas de negociaciones difíciles (no pretenda acuerdo demasiado rápido)

Usted no debe:

- Insistir en la finalidad de un resultado negociado y alcanzado;
- Dar la impresión de saberlo todo.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES

“Make frequent trips, to reach the destination”.

With perseverance, the goal is reached.

TÚNEZ. CULTURA Y COSTUMBRES COMERCIALES



Inoriza

**International Business Development &
Strategy Consultant**

🌐 <https://inoriza.com>

✉ inoriza@inoriza.com