

PROTOCOLO Y CULTURA DE LOS NEGOCIOS EN CHINA

中国的商场文化及礼仪

China / España 西班牙 / 中国



昵图网 www.nipic.com BY: SaiSaiLk

NO:20100513122455071693

Dra. Consuelo Marco Martínez

Titular de Lengua, Literatura y Cultura Chinas
Directora del Área de Asia Oriental, Filología-UCM



Protocolo Chino
EL ARTE DE NEGOCIAR

ÍNDICE

0- Ascenso China + nvas. necesidades mundo globalizado

1- Demografía, sociedad y situación política de China

2- Economía interior y exterior de China y España

3- El entorno empresarial de China y España

4- Idiomas utilizados y romanización

5- La cultura de los negocios y la influencia del pensamiento confuciano

ASCENSO DE CHINA Y NUEVAS NECESIDADES EN UN MUNDO GLOBALIZADO

中国崛起与全球化的新需求

- * **2ª economía mundial PIB**
- **3ª potencia comercial**
- Organización Mundial de Comercio (**OMC**)
- Mercados europeos y americanos
- Premio Nobel de Literatura 2000 (Gao Xíngjiàn) y
2012 (Mó Yán)
- Premio Nobel de la Paz 2010: Liú Xiâobo
- - Aumento **inmigración** china en España*

- **↑ empresarios:** chinos en España y españoles en China
- **Juegos Olímpicos:** 2008, Beijing
- **Exposición Universal:** 2010, Shanghai
- China: **1º exportador** del mundo + la **gran factoría manufacturera** + 2ª potencia económica + **1ª tenedora reservas divisas** + banquero globo.
- **Universidades españolas:** nuevos títulos de grado y de posgrado sobre China (Plan Bolonia)
- **Hito histórico** (octubre 2007): “Memorando de Entendimiento Educativo y Acuerdo de Reconocimiento de títulos y diplomas entre España y China”
 - **nuevas y urgentes necesidades**



DEMOGRAFÍA, SOCIEDAD Y SITUACIÓN POLÍTICA DE CHINA

企业文化，商场战略及礼仪规范（西班牙/中国）

1.1- DEMOGRAFÍA Y SOCIEDAD

- 1570,5 millones → país + poblado (23,5% poblac. mundial)
- Densidad de población: baja (135 hab./ km²) →
2/3 desiertos y montañas (deshabitadas -s.t. Oeste-)
- 94% población: 46% del territorio (s.t. Este)
- 51%: rural / 49% :urbana
Estimaciones (intensos flujos migratorios,): 2035 → 70% urbana
- **Principales ciudades:** Shanghai (18,9 mill.), Beijing (13,82 mill.), Cantón (7,8 mill.),
Shenzhen (13,22 mill.), Chongqing, Hong Kong (7,02 mill.) y Macao (0,55 mill.)

俄罗斯
RUSSIA

哈萨克斯坦
KAZAKHSTAN

蒙古
MONGOLIA

黑龙江
Heilongjiang

吉尔吉斯斯坦
KYRGYZSTAN

内蒙古
Nei Monggu
Inner Mongolia

吉林
Jilin

新疆
Xinjiang
Uyghur

北京
Beijing

辽宁
Liaoning

河北
Hebei

天津
Tianjin

山东
Shandong

江苏
Jiangsu

浙江
Zhejiang

安徽
Anhui

江西
Jiangxi

湖南
Hunan

福建
Fujian

台湾
TAIWAN

塔吉克斯坦
TADJIKISTAN

巴基斯坦
PAKISTAN

尼泊尔
NEPAL

印度
INDIA

不丹
BHUTAN

孟加拉国
BANGLADESH

缅甸
MYANMAR

老挝
LAO

越南
VIETNAM

香港
Xianggang
Hong Kong (SAR)

澳门
Aomen
Macao (SAR)

Lake Balkhash

Yellow Sea

East China Sea

South China Sea

中国 China

- ★ National Capital
- Xi'an District Capital
- 吉林 Jilin District Name
- International Boundary
- Provincial Boundary



ECONOMÍA INTERIOR Y EXTERIOR DE CHINA

1. **Oferta:** econ. Ch. s.t. **industrial**

- Sector secundario: 46,8% del PIB
- Servicios: 42,6%
- Agricultura y ganadería : 10,6%
- 70^{aa}: sector primario 30% PIB, s. servicios 24%,
s. secund. 47%.

progr. ↑ **construcción y servicios.**

LA CULTURA DE LOS NEGOCIOS Y LA INFLUENCIA DEL PENSAMIENTO CONFUCIANO

- Esencial para comprender: **cult. china en gral. + cultura empresarial**
- Escuela o **doctrina pr` china**: en-por-para (/ B. y Crist. prod. exóticos)
 - Sudeste asiático (st. Corea y Japón)
- El hb. vive en sociedad: **Sistema- jerarquía- pautas de comportamiento- ritos o ceremonias (li禮)- saber "estar"***
- **Familia → Sociedad → Nación**
- **Virtud + imp.: XIÀO 孝** (piedad filial) → + útil en un contexto colectivo:
 - a- st. arbitraje y compromiso (/confrontación)
 - b- Cuestión de educación y método, no norma moral religiosa →
 - c- Individuos + pacientes, - contestatarios



ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

6.1- Aplicación de las 36 estrategias de *El arte de la guerra* de Sunzi 孙子兵法 a los negocios

- Obra militar más antigua del mundo (420-300 a.C.)
- Período de Chunqiu: ≠ reinos: guerras incesantes hegemonía
- Rey de WU: 1º de su obra formó a las fuerzas militares → + éxitos → general → uno de los reinos más poderosos militarmente
- **Traducido** a casi todos los idiomas. **Prestigio internacional+ 20 siglos**
- Se estudia y analiza en **Universidades y Centros Chinos** (+ Japón, Corea, Singapur...) rel. con el comercio y la economía*
- 1º leyes de la **guerra** → **negocios y competencia comercial**
 - + **administración y dirección de empresas**
 - + **psicología de autoayuda**
 - + **vida familiar**
 - + **vida laboral...**



LAS **GUANXI**

关系

y LA HONRA o “CARA” DE LOS CHINOS (爱面子)

- Ch: formas y etiqueta / «normas educ.» → «estar» confuc. (/ «ser»)
- Construc. relacs. soc. → verd. arte de inter≠ soc.
Guanxi (conex.soc): **estatus social**
- Base: **reciprocidad + obligación**
- MaterIALIZACIÓN: **favor-deuda-devolución**
- Pocas *guanxi* → pobre ec. soc
- Alimentac.: + **tiempo + dinero**
- Medios: **visitas + regalos + favores ***
+ banquetes *

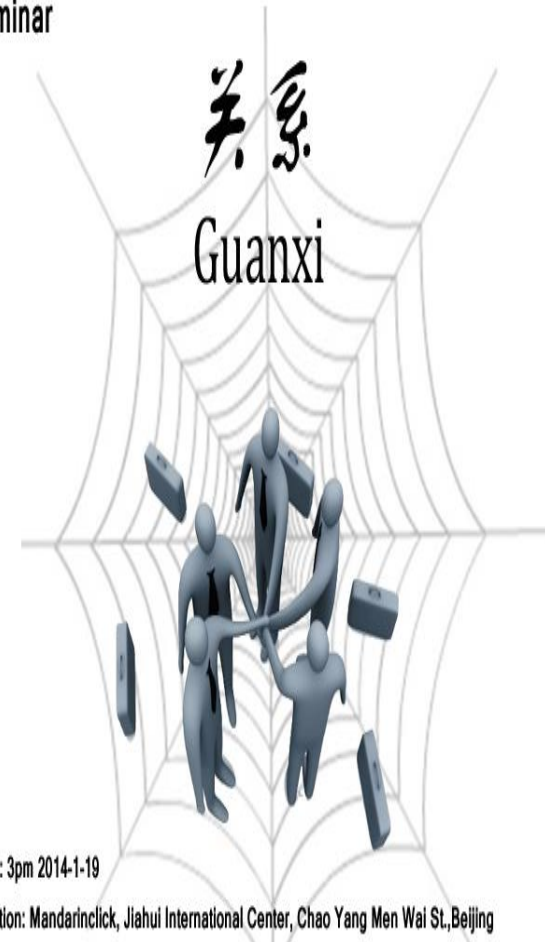
Banquetes: a través de los cuales se fomenta la participac. común.

Comer, beber y fumar y beber son actos de 1ª importancia que reafirman las relac. soc.

+v el mejor contrato es un apretón de manos tras un copioso banquete.

La palabra de una pers. en la que se confía, porque se tiene *guanxi* con él es más vinculante que una firma sobre un papel.

Seminar



Time: 3pm 2014-1-19

Location: Mandarinclick, Jiahui International Center, Chao Yang Men Wai St., Beijing

- Obligaciones: + **presión y control social** (/ «se pierde la cara»)*
- Informal e indir. : *kai hòumén* 开后门 ('**abrir la puerta de atrás**')
- Cód. cult variables: **Or. / Occ*** → g^o y valoración
- Ch: strat. preferente: fs. , guanxi, caminos indir., rica vida pol. Sombra
- Lenguaje: **silencio- eufemismo- insinuación- obligac- reciprocidad**
- **Fuerte personaliz.:**
social- pol- ec.- institucional:
«cult. Ch» ant-hoy*



Estrategias de negociación 商场战略

- La influencia del **pensamiento confuciano**
- Aplicación de las 36 estrategias de *El arte de la guerra* de Sunzi (孙子兵法) a los negocios
- Los “**10 mandamientos chinos de los negocios**”
- Las relaciones o **redes personales** (guanxi 关系)
Importancia de un buen socio, intérprete, “mediador cultural”, “conseguidor” o “intermediario”

- La **honra o la “cara”** de los chinos (爱面子)

- Hábitos y actitudes de los chinos en la negociación:
cortesía, desconfianza, silencios, gestos y distancias, regateo...

- La noción del **tiempo** y de la **puntualidad**.
Mejores fechas para hacer negocios. Horarios de comercios y empresas. Fiestas

- Cómo comportarse en un **banquete**:
cuándo empezar a comer, orden de los asientos, petición de platos, beber y brindar, **temas de conversación...**

- En el **Karaoke**

- *Guanxi* 关系: **Ch (Conf.)** → **Sudeste As.** (Corea, Japón, Singapur...)
- **Empres. y negocios: esencial** → tiempo y paciencia
(/ Hong Kong y Macao)

-Relac. **pers. y prof.** se entremezclan

-Extranj: acceder dir. compañías ch. + trabas adm.: **ayuda local («agente» o «conseguidor», «intermediario»):**

lengua + cultura + *guanxi* poderoso Ministerio Comercio Exterior
(aglutina las competencias sobre Rel.Econ. Ext. y la Cooperac. Internacional)

-**Últ. empresas serias con este tipo de asesoramiento**

«Los ch. se venden fácilm. por dinero y se pasan a la competencia»

- Consejos f. **red de *guanxi*** 关系 manuales chinos
(youyi 友谊 yōuyì 'amistad`):

1- «Establecer pr. valor y mostrarlo a los demás»

2- «Reconocer y elogiar el valor de otras personas»

3- Alimentar la cadena de amistad, de «favor-deuda-devolución»

- **Banquetes – Karaoke – regalos – funerales – bodas – visitas lugares típicos** (Gran Muralla, Templo Cielo, Palacio Verano...)

«**Afilar la barra de hierro hasta convertirla en aguja**» 磨杵成针

A fuerza de constancia, paciencia y alimentación de las redes de guanxi se pueden conseguir grandes logros en la vida en gral. y en los negocios en particular

La amenaza, la competencia y la enemistad pueden convertirse en colaboración y oportunidades mutuas.

Mano de hierro – guante de seda

HÁBITOS Y ACTITUDES chinos → negociación: cortesía, desconfianza, silencios, gestos y distancias, regateo...

- + **Desconfiados**: información. Cautos
- **No 1ª 人 + impasibles** negociación:
no: emociones - sentimientos - frustraciones
- **Difícil relaciones sólidas**
+v com. agradable + apariencia amistad → concesiones
- **Silencios**: técnica de negociación + f. com. indir.*
+ concesiones (paciencia → preocupación y tensión)
- Nec. **actitud cortés y sonriente** (no enfado, presionar o amenazar)
- **Cabeza de arriba abajo**: escuchando (no de acuerdo)
- Com. Vb. **muy indirecta**:
raro “no” / “sí” = av. “quizás” / “quizás” = “no” / “de acuerdo” (arg técn., hechos o cifras, no conj.) → ? Final
- **No interés**: respuestas + breves (no insistir)



BANQUETE: orden de los asientos, petición de platos, beber y brindar, temas de conversación...

- Invitac.: cerca acuerdo. Oral
- **Examen:**
carácter y f. ser + examen cult. Ch. (extranj.)



exhabeta.com

- **Cenas:** 18h. Duración; 2h.30`
- **Vestimenta :** forma conservadora, no colores o diseños llamativos.*
- **No abandonar** el banquete antes / explicación convincente
- **Anfitrión 1º:** recibe invitados + guía asientos

/ **15 platos**: selec. ingredientes, colores, texturas y nombres
(fortuna, riqueza, felicidad y colaboración).

Un poco de cada. Uno sin probar ofensivo (terminar: no suf.)*. Sorber.
Cumbre

- Restaurante: platos pide anfitrión.

Extranj.: no / capacitado: precio medio y un plato por cada 人

- **1ª comer anfitrión** (paga). Terminar: anfitri. lo diga o insinúe

- **Palillos** (o cubierto): no apuntar + juntos encima mesa o plato

Occ: mala suerte. + Ej. práctico uso



- Anfitrión: de frente a la puerta de entrada.
- Invitado de honor a su derecha.
- Alrededor: los demás comensales , de mayor a menor rango . Menor rango: enfrente del anfitrión y de espaldas a la puerta.

Huésped Anfitrión

Rango 1

Rango 1

Rango 2

Rango 2

Rango 3

Rango 3



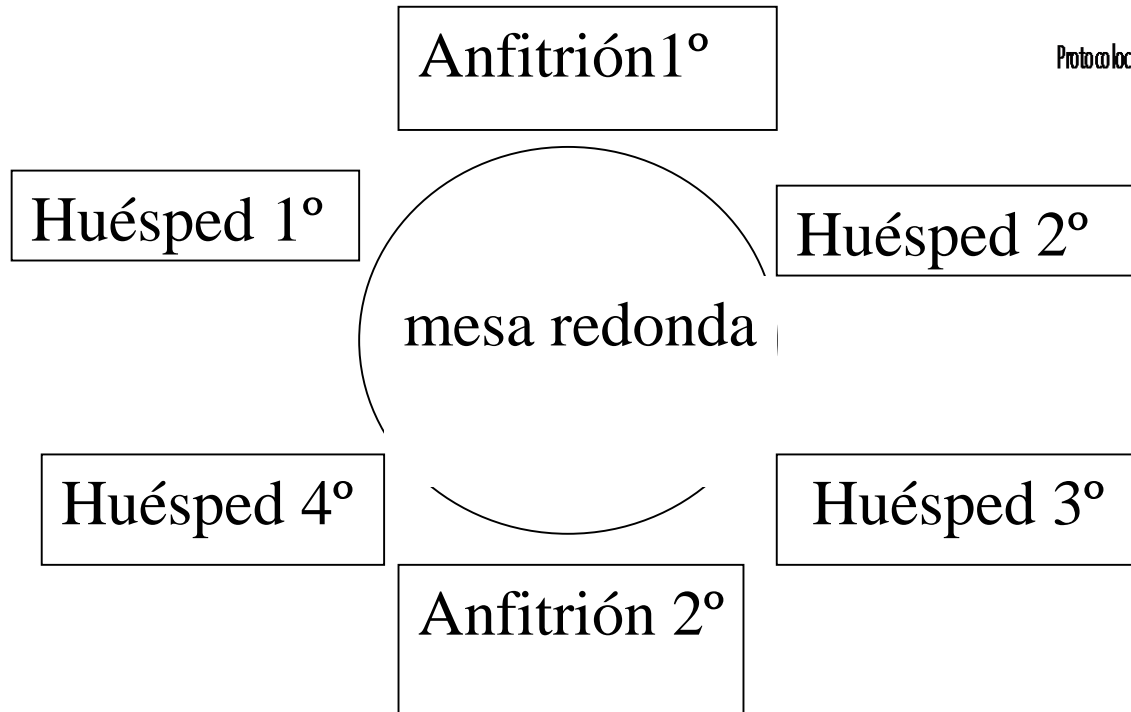
ORDEN asientos banquete



Protocolochinonegocios_CENASNegocios.smp4



Protocolochinonegocios_¿Qué hacer durante la cena 3 ideas básicas.smp4



————— Puerta del salón —————



Protocolochinonegocios_ARROZ.mp4

BRINDIS

- **Saber beber** alcohol + importante
- 1º lo propone el anfitrión



español.cnina.com

- 3 tipos de bebidas alcohólicas : vino, cerveza y alcohol chino *
- *(muy fuerte, parecido al tequila seco o al vodka seco)

Buena impresión + amistad (st. hombres): no evitarlo
(«si no problemas con el beber, no probl. con la negociación»)

- + **Motivos:** «1ª cooperación», «amistad spre.», «salud y fortuna»...

- **Ganbei** 干杯 (‘vaso seco’, de 1 vez).
Dejar: mal visto



ProtocoloChinoNegocios_BRINDIS.mp4



Expansion.mx

Des. banquete: **no mencionar** nada contrato, detalles negociación

- **En pie:** vaso (2 manos) / copas + **chocarlo ligeram.** (vaso más bajo)
- **Brindar a la vez con varios: sólo si rango superior**
- Brindar + **beber el licor inmediatamente**
- **Cantidad** depende / quien propone el brindis nunca puede beber menos*
- No más: **dejar un poco**, no terminarlo
- **Orden:** 1º.- anfitrión principal brinda con el huésped principal
2º.- anfitrión brinda con el huésped principal
3º.- huésped principal hace un brindis con anfitrs. por turnos
Últ.-se brinda mutuamente entre todos

En el KARAOKE

- Frec. **después** de la cena
- No negarse: ***guanxi*** o relaciones
- Algs. K. **sólo para hombres***: «chicas de compañía» (lit., no prost.)
- Av. nat. invitación **casa citas**
- **Desmadre**: día ss. oficina nada



NORMAS DE CORTESÍA 礼仪规范

JERARQUÍA

1- **Ni** 你 (tú): informal y fam. / **Nín** 您 (Ud.) formal y de distancia /

Influencia cultural → ≠ **USOS**

- Ej: Esp. tuteo prof. univers. / Ch: impens. e inaprop. (+ escala soc.)

. Ch. vida gral. y empresas: st. **edad** (/ escala social) →
educación y respeto mayores: moral confuciana.

. Empleados jóvenes nunca pueden tutear empleados mayores

. Direct. rango superior: «de Ud» a los subordinados de + edad

. Presidente país: «de Ud» a los mayores

. = misma generación :“de tú”

SALUDOS

- Evitar **contacto físico, st. con mujeres**
(abrazos, besos en las mejillas, palmadas en la espalda)
- No mirar **fijamente a los ojos** tiempo prolongado:
 - provocativo, violento e inapropiado.
- En un grupo: 1º saludo a **人 más autoridad o edad**
- F. común saludo: **ligera inclinación de cabeza**
- Negociación con occidentales cada vez + **estrechar la mano***
- **Inclinar el cuerpo** forma más tradicional cada vez es menos usual
(+Taiwán)
- Conviene esperar a que la **otra parte inicie** el gesto
+ *Ni hao (/ Zàijiàn)*
- Llegada reunión: **no saludar 1º mujer (-jefa):**
spre. se respeta **más el cargo que el género**
(psp. no beso, sólo mano)



Vix.com



TARJETAS DE VISITA O DE NEGOCIOS



Cenacenter.net

- 1º, en la presentación **esencial intercambiar** tarjetas («Un hombre sin tarjetas es un don nadie»)
- **Ambas manos + gesto reverencia + leerla** con interés.



ProtocoloChinoNegocios_TARJETASvisita_informacion.mp4

REGALOS



- Intercambio regalos: + **habitual** negociación → **amistad**
- ≠ según **jerarquía**: jefe ≠ empleado
- **Símbolos y connotaciones**: nunca reloj pared (→ muerte) ni objetos fonema ₪ (= nº 4 : p.ej. paraguas)
- Regalos de cierto **valor** : nb. toda compañía + para toda la c.
- Regalos **individuales**: poco valor (botella vino o licor, sellos, art. piel...)
- Envolver: papel **rojo*** (fortuna, riqueza, prosperidad) o **dorado*** (emperador, dinero, poder)
- blanco y el negro : asociac. funerales → evitar
- **Propina: insulto** (exc. hoteles: suben maletas habitación, p.ej.)