

## **Zakencultuur in het algemeen**

Vooraf in de beginfase van een relatie is de zakensfeer in Chili formeler dan in de rest van Zuid-Amerika. Zakendoen kan langzamer verlopen dan in Europa of Noord-Amerika. Zakelijke afspraken kunnen het best enkele weken voor de ontmoeting worden gemaakt en kort van tevoren worden bevestigd. Zij worden in Chili vrijwel zonder uitzondering nagekomen. Chilenen willen de afgesproken aanvangstijd wel eens met 15 tot 30 minuten overschrijden. Probeer zelf echter wel op tijd te zijn. In januari en februari is het zomervakantie en dus geen geschikte tijd voor zakenbezoeken. De week van 18 en 19 september is ook geen geschikte periode in verband met de nationale feestdagen en officiële activiteiten gedurende die week. Sociale afspraken kunnen wat de afgesproken tijd betreft ook door de bezoeker wat losser worden opgevat. De sociale gebruiken verschillen niet zoveel van die van de rest van Latijns-Amerika, al lijken vrouwen geëmancipeerder dan elders op het continent. De Chileen presenteert zich eerder Europees dan Zuid-Amerikaans, hoewel er in de praktijk ook sterke invloeden van de Verenigde Staten merkbaar zijn, zoals films, muziek en fastfood. Chilenen zijn over het algemeen vrij direct, werklustig en serieus.

## **Begroetingen**

Chilenen zijn in persoonlijke contacten warm en hartelijk en verwachten van bezoekers dat zij op dezelfde manier reageren. Een aanvankelijk formele houding gaat doorgaans spoedig over in een meer vriendschappelijke. Mannen schudden elkaar de hand, terwijl vrouwen en mannen elkaar een kus op de wang geven. Evenals voor andere Latijns-Amerikanen geldt voor Chilenen dat persoonlijke relaties een belangrijke rol spelen in het zakenleven.

## **Titels, aanspreekvorm, visitekaartjes**

In Chili is het niet gebruikelijk om iemand aan te spreken met zijn titel (zoals bijvoorbeeld licenciado, arquitecto, ingeniero); ook in correspondentie wordt zo'n titel niet gebruikt. Gebruikelijk is 'señor' voor de heren en 'señora' voor de dames, gevolgd door de achternaam. Zodra mannen elkaar goed kennen, spreken ze elkaar aan met 'don', gevolgd door de voornaam. Een onbekende (ook een ober!) spreekt men meestal aan met 'caballero'.

Net als vele andere Latijns-Amerikanen gebruiken de Chilenen een dubbele achternaam: de eerste is die van de vader, de tweede van de moeder. Vrouwen behouden bij hun huwelijk hun eigen achternaam; als mevrouw Gómez met de heer López trouwt, gaat zij señora Gómez de López heten. Visitekaartjes worden aan iedereen in een bespreking aangeboden. Alvorens zich tot de zaken te bepalen, is wat lichte algemene conversatie gebruikelijk. Degene die aanstalten maakt om te roken, biedt aan allen een sigaret aan. Let wel op dat de Chileense wetgeving strenger is geworden met betrekking tot het rookverbod. In veel openbare ruimten mag er niet gerookt worden.

## **Kleding**

Chilenen vinden uiterlijke verschijning belangrijk en stellen bij alle gelegenheden nette schone kleding op prijs. In zakelijke ontmoetingen dragen mannen bij voorkeur kostuums in gedekte kleuren. Jasjes zijn gebruikelijk, ongeacht de plaats of de temperatuur. Vrouwen dragen jurken, mantelpakjes of broekpakken. Bij ontspanning en in vrije tijd dragen mannen en vrouwen gemakkelijker kleding, die er echter wel smaakvol en behoudend uitziet. Korte broeken worden in de steden niet gedragen, maar zijn wel acceptabel in recreatiegebieden.

## **Eten en drinken**

Als u thuis wordt uitgenodigd, bijvoorbeeld voor een diner, is het gebruikelijk om iets mee te nemen voor de gastvrouw (wijn, bloemen of chocolade). Wanneer tegen het einde van een receptie wordt rondgegaan met zoetigheden is dat het teken om afscheid te nemen.

De maaltijden worden naar Nederlandse maatstaven vaak laat genoten: de lunch vaak om 14.00 uur en het diner pas om 21.00 uur. Zakenlunches zijn populair en duren doorgaans lang. Restaurants openen 's avonds veelal niet voor 20.30 uur. Bezoekers worden meestal door hun zakelijke relaties meegenomen naar een restaurant, een hotel of een van de talrijke clubs.

**Relatiegeschenken**

Relatiegeschenken worden niet verwacht voordat er werkelijk van een zakelijke relatie sprake is. Cadeautjes die opzichtig en niet degelijk zijn, kunnen afkeer opwekken, want de smaak is veelal behoudend. Open ontvangen geschenken meteen in het bijzijn van de gever.