



ATRÉVETE A EXPORTAR!

El mercado japonés te espera

Por Luis Fernando Helguero, Consejero Comercial

Con el propósito de hacer un uso más efectivo de las oportunidades comerciales que ofrece Japón a los exportadores peruanos, más aun teniendo en cuenta la vigencia del Acuerdo de Asociación Económica (EPA) -incluido el capítulo de Accesos de Mercados-, un aspecto fundamental que debe tomarse en cuenta es la debida comprensión de la mentalidad del cliente importador en particular y de la cultura japonesa en general. Su característica de milenaria tiene particularidades que la hacen única. Cualquier gestión comercial debe ir imbuida de ello y tener en claro con quien se está negociando y que factores son fundamentales para un buen resultado.

Cada grupo humano se distingue por su cultura, por la idiosincrasia que se forja en el tiempo a partir de circunstancias y particularidades y que se transmite generacionalmente. Como se sabe, en su formación influye la ubicación geográfica, el idioma, el clima, la religión, la educación, los grupos de pertenencia además de otros factores inherentes a los individuos. Se va definiendo en medio de una estructura dinámica cuyas manifestaciones se observan en la música, costumbre, gastronomía, comportamientos entre otros.

En este contexto, a fin de comprender mejor el comportamiento del mercado local, cabría señalar algunas bases culturales y costumbres asociadas a los negocios, en muchos casos son detalles que pueden influir de forma positiva o negativa en el resultado esperado.

CONTENIDO

Normas de protocolo y aspectos culturales en Japón

Nombres y títulos	2
Tarjetas de negocios	3
Lenguaje corporal	4
Vestido	5
Regalos	7

Normas de protocolo y aspectos culturales en Japón.

A. Normas de protocolo

Los aspectos culturales son muy importantes al momento de hacer negocios con Japón, por ello, se presentan algunas recomendaciones a tener en cuenta.

Saludos

- En una reunión, el apretón de manos entre personas se considera una muestra de cortesía apropiada. Los japoneses, normalmente, al saludar aprietan las manos, pero de manera suave, acompañado de un ligero contacto visual.
- Las reverencias son ampliamente apreciadas en los saludos, ya que son consideradas como muestras de respeto.
- Una reverencia entre dos personas japonesas es un ritual complicado. El grado de inclinación depende de la relación entre las personas involucradas y la situación en la cual se realiza. Por eso, los extranjeros solo deben realizar reverencias suaves como muestra de cortesía, y nunca hacerlo en broma.
- Una reverencia consiste en juntar los talones, inclinarse desde la cintura y moverse hacia abajo mirando en esa dirección, y no a la persona con quien está tratando. Es necesario asegurarse de inclinar la cabeza correctamente, a fin de evitar atropellos. Por eso, se recomienda estar ubicado a la distancia pertinente de la persona a quien se saluda, a fin de no golpearla a la hora de hacer la reverencia.
- Al momento de realizar la reverencia, los hombres deben mantener las manos a los lados del cuerpo (derecho e izquierdo).

1. Nombres y títulos

Formalidad

- Siempre utilice los apellidos y títulos apropiados para dirigirse a otra persona o presentarla ante un público. Entre los japoneses, solo los amigos más cercanos utilizan sus nombres en lugar de los apellidos. Utilice el nombre para dirigirse a la otra persona solo si ha sido explícitamente invitado para hacerlo.
- Al realizar la presentación de una persona, mencione el nombre, el título profesional, el cargo que desempeña en la empresa y el nombre de esta. Por ejemplo: “Él es Hayashi-san, ingeniero de sistemas, Gerente de Sistemas de la Corporación Sony...”.

Nombres

- Los japoneses, por tradición, mencionan y escriben primero su apellido y, luego, su nombre. Sin embargo, muchos japoneses que han tenido contacto con empresarios occidentales suelen utilizar su nombre occidental. En caso de que tenga dudas al respecto, mejor consulte.

Títulos japoneses

- La mejor forma de referirse a un japonés es mencionando su apellido más el sufijo “san”, el cual connota muestra de honor. Por ejemplo: Sr. Hayashi = Hayashi-san; Sra. Hayashi = Hayashi-san; Srta. Hayashi = Hayashi-san

Títulos en inglés

- También es aceptable, aunque no tan deseable, referirse a una persona japonesa en inglés usando las abreviaturas Mr., Mrs. y Miss antepuesto al apellido. Por ejemplo: Yohei Hayashi podría ser nombrado como “Hayashi-san” o “Mr. Hayashi”.

Cargos o títulos corporativos

- El título corporativo y el cargo son muy importantes.
- Para nombrar a los altos ejecutivos, se utilizan los títulos en lugar de los apellidos, especialmente, en las presentaciones. Por ejemplo, Shacho-san significa “Sr. presidente” y Bucho-san significa “Sr. gerente”.
- Si está presentando a una persona con rango o cargo superior, no es necesario mencionar su nombre.

Nombres de mujeres

- No hay distinción entre el estatus de género o marital, en cuanto a la utilización del sufijo “san”. Por ejemplo: “Me gustaría presentarle a la esposa del Sr. Yamada, Yamada-san”. “Ella es la hija de la Sra. Yamada, Yamada-san”.

Presentando su nombre

- Cuando deba presentarse y se refiera a usted mismo, nunca utilice el sufijo “san” con su propio nombre. Por ejemplo, “Mi nombre es Pérez-san”. Hacerlo implica que se está haciendo honores usted mismo. Este sufijo solo se utiliza cuando se hace referencia a otra persona.



2. Tarjetas de negocios

Tips útiles

- La primera presentación entre negociantes, por lo general, se realiza con la presentación de tarjetas de negocios. Los japoneses pueden intercambiar tarjetas aún antes de estrechar las manos o realizar alguna reverencia.
- No asista a las reuniones de negocio sin las tarjetas correspondientes. Siempre lleve consigo una cantidad sustancial.

Impresión de las tarjetas

- Asegúrese de que la tarjeta de negocios especifique claramente su rango, ya que eso determina con quién va a negociar como contraparte.
- Las tarjetas bilingües (por un lado, con información en idioma japonés y, por el otro, en inglés) son sumamente útiles.

Intercambio de tarjetas

- El intercambio de tarjetas de negocios es formal y debe realizarse con respeto.
- Siempre entregue y reciba las tarjetas con ambas manos. El intercambio de estas, por lo general, suelen ir acompañadas por una pequeña reverencia.
- Cuando reciba una tarjeta de un empresario japonés, debe examinarla con cuidado. No la coloque inmediatamente en el bolsillo, pues es considerado como una falta de respeto, y no escriba en la tarjeta de una persona en su presencia.
- Siga este procedimiento para cada tarjeta que entregue o reciba.



3. Lenguaje corporal

Asentimiento con la cabeza

- En una conversación, el asentimiento con la cabeza es muy importante. Esta acción significa que se está mostrando interés por lo que se escucha y que se entiende lo informado; no, necesariamente, expresa estar de acuerdo o en desacuerdo con algo.
- Al escuchar a una persona japonesa, especialmente, cuando se expresa o expone en idioma inglés, se debe asentir con la cabeza como muestra de que se está escuchando o se está entendiendo lo que menciona. Por el contrario, si no se realiza este asentimiento, la persona pensará que no se le entiende.

Ojos

- Un contacto visual prolongado o mantener la vista sobre alguien durante un tiempo extenso se considera como una actitud ruda.

Boca

- En Japón, una sonrisa puede significar alegría, diversión, confusión, vergüenza, ira, tristeza o, simplemente, nada. Por ello, es importante mostrar una sonrisa en el contexto apropiado.

Manos

- Para los japoneses, el gesto hecho con la mano, palma hacia fuera, frente al rostro significa “no” o “yo no sé”. Este gesto puede ser realizado por un japonés como respuesta educada a una solicitud. Esto es común, sobre todo, en mujeres; aunque no es extraño que también lo realicen hombres.

Pies

- Se recomienda que, al momento de sentarse, lo haga manteniendo una postura correcta (columna recta, hombros hacia afuera, etc.) y colocando ambos pies sobre el suelo. Evite cruzar las piernas y colocar el tobillo sobre las rodillas.

Gestos

- Hay que tener mucho cuidado con los gestos. Nunca utilice el dedo índice para señalar a alguien. Si desea señalar algo o a alguien, coloque la palma de la mano hacia abajo y mueva los dedos como si fuera a realizar un rasguño.
- Por ningún motivo señale a las personas; menos aún, las apunte con la mano separando cuatro dedos y el dedo pulgar doblado.
- Recuerde que el gesto "OK", realizado con los dedos pulgar e índice haciendo un círculo, significa "dinero" y "todo bien"; y aquel realizado con el dedo pulgar levantado y los demás formando un puño significa "correcto" o "superioridad" (proveniente de EE. UU.).

Contacto físico

- Evite, en lo posible, el contacto físico con las personas. No haga muestras de afecto en público, como abrazar o palmear el hombro.
- Es recomendable no tocar ni empujar las cosas con los pies.

Espacio personal

- Respete los espacios de las personas. No se pare demasiado cerca de una persona japonesa.

Tome en cuenta

- Una conducta tranquila, digna y modesta es esencial para dejar una buena imagen ante las personas japonesas.
- Los japoneses le dan un gran valor a la comunicación no verbal; por ello, no se arriesgue a transmitir mensajes negativos a través de señales no verbales, ya que ellos consideran una falta de sensibilidad hacerlo. Por ejemplo, rascarse la parte posterior de la cabeza o inhalar cualquier líquido u otra sustancia haciendo ruido con los dientes es una señal de malestar.
- El silencio es muy valorado en la cultura japonesa; además, es concebido como una forma natural y esperada de comunicación no verbal. Para ellos, si no existe la necesidad de charlar, no lo hacen, ya que consideran una actitud frívola hablar demasiado.

4. Vestido

Estilo

- Usualmente, el estilo del vestuario que lucen los japoneses es moderno, pero a la vez conservador y formal. Estos visten bien todo el tiempo.

Vistiendo apropiadamente

- Vístase elegantemente para las fiestas, aun si la invitación indica estilo casual.

Colores

- Los hombres no suelen vestir colores brillantes.
- Las mujeres japonesas jóvenes prefieren más el color rojo en sus prendas; pero las mujeres de más edad, si se trata de negocios, los colores sutiles son los preferidos.

Negocios

- Las mujeres suelen lucir vestidos o trajes conservadores, combinados con zapatos de taco alto. Normalmente, no utilizan joyas extensas ni vestidos cortos ni demasiado maquillaje.
- Los hombres suelen lucir trajes oscuros y corbatas de colores sutiles.

Restaurante / banquete

- En el caso de las mujeres, lo recurrente es utilizar vestidos o pantalones formales. Se recomienda no usar faldas cortas o apretadas, ya que, posiblemente, estarán sentadas en el suelo.
- En el caso de los hombres, siempre cuidan que los sacos estén en juego con la corbata.
- La vestimenta varía dependiendo del tipo de restaurante. Consulte antes de asistir al lugar.



Vestimenta casual

- Las mujeres prefieren las faldas y los pantalones.
- Los hombres prefieren las camisas, los pantalones y las casacas deportivas.
- La ropa siempre debe estar limpia; si es posible, nueva. Los jeans, zapatillas y polos son adecuados.

Kimonos

- El kimono es un atuendo tradicional y vestirlo implica muchas sutilezas.
- Muchos japoneses reservan el uso del kimono a ocasiones especiales.
- Por lo general, los extranjeros no deben utilizar quimonos.

Zapatos

- Los zapatos que se deslizan o son fáciles de sacar son muy útiles. Los zapatos son retirados a la hora de ingresar a hogares privados, a muchos restaurantes de comida japonesa, aun en algunas oficinas y edificios públicos. Por ello, cuide de vestir calcetines viejos o con agujeros, ya que pueden causarle situaciones incómodas al quitarse los zapatos.

Tome en cuenta

- En Japón son muy comunes los squat toilets. Vístase adecuadamente.
- Nunca utilice zapatos en los hogares japoneses.

Regalo

お土産

5. Regalos

Tradiciones

- Para los japoneses, ofrecer un regalo es un gesto que se valora mucho, hasta se le considera una ceremonia muy importante; dicho gesto tiene más valor que el regalo en sí.

Negocios

- Debe estar preparado para intercambiar regalos con los colegas de negocios al momento de conocerlos. No entregar un regalo puede perjudicar o hasta terminar una relación de negocios.
- Los regalos, por lo general, son entregados al final del primer encuentro.
- Permita que los japoneses inicien la ceremonia de entrega de regalos.
- Se puede entregar un regalo grupal de parte de una compañía a otra. Si es así, presente el regalo al líder del grupo.
- Se debe tener en cuenta que otorgar un regalo grupal no es del todo apropiado. También es recomendable entregar regalos individuales.
- Los regalos individuales significativos deben ser entregados directamente a las personas con las que está tratando.
- Considere regalos adicionales. Los japoneses realizan sus negocios en grupo, y puede haber más personas de las que esperaba.
- Prepare regalos pequeños para las demás personas que conforman el grupo negociador, tales como miembros júnior del equipo o asistentes administrativos. Aliste estos regalos en cantidad suficiente.
- En Japón se celebran temporadas destinadas a la entrega de regalos. Por un lado, tenemos a Ochugen, que se realiza desde finales de junio a mediados de julio; por otro, a Oseibo, que se realiza en diciembre.
- Si se encuentra negociando durante estas temporadas, debe presentar un regalo a su contraparte y estar preparado para aceptar un regalo como muestra de reciprocidad.
- Estas temporadas, también, son ideales para enviar un regalo a un colega, asociado de negocios, cliente o cualquier con quien tenga una relación de negocios.

Anfitrión

- Siempre lleve un regalo a la persona que lo recibe en su casa (anfitrión).
- Los regalos sugeridos son cajas de galletas, cajas de chocolates, flores (en este caso, puede consultar al florista para saber qué envoltura sería la apropiada), tortas de fruta, vino, etc.

Números

- Los regalos como cubiertos o vajillas deben ser entregados en sets. Estos no deben formar grupos impares.
- No entregue regalos dispuestos en grupos pares o en grupos de cuatro o nueve objetos. Y es que, en el idioma japonés, la pronunciación de la palabra “cuatro” tiene un sonido similar a la de “muerte”, y la palabra “nueve” está asociada al dolor.

Regalos sugeridos

- Los regalos deben ser de buena calidad. En general, los productos de marcas reconocidas son preferidos, en comparación de los de las marcas genéricas.
- Un regalo pequeño, pero de buena calidad, es mejor que un regalo grande, pero barato.
- El lugar donde se compra el regalo es muy importante. Siempre es preferible una prestigiosa tienda por departamento.
- El oro blanco es preferible al oro amarillo.
- Se recomiendan algunos de los siguientes regalos:
 - Un vino fino, whisky o coñac.
 - CD o libros.
 - Pelotas de golf (o para otro deporte), pero de buena calidad. También, artículos relacionados al golf.
 - Accesorios de escritorio.
 - Artículos prácticos de buena calidad y diseño.
 - Algo de su país de origen.

Regalos a evitar

- No entregue nada con el nombre de la compañía en letras grandes. Si se diera el caso, este debe observarse sutilmente y de buen gusto.
- Revise cuidadosamente antes de regalar flores, ya que algunas variedades son símbolos de galanteo o destinadas para funerales.
- No regale artículos personales.
- Evite regalos que sean demasiado extravagantes o inferiores.



Envoltura

- Envolver el regalo correctamente es importante. La apariencia cuenta más que el contenido.
- Es mejor tener un regalo bien envuelto. Para ello, trate de que lo envuelvan en el lugar donde lo compró; por ejemplo, una tienda por departamento. Indíquelo a la persona que envuelva el regalo según la ocasión.
- Se prefieren los papeles de regalo de colores pasteles.
- Nunca use papel negro. El negro es un color de mala suerte reservado para los funerales.
- Los regalos tradicionales y formales son envueltos, por lo general, en un papel blanco llamado noshi-gami, atados con cintas llamadas misuhiki, y decorados con un papel doblado llamado noshi.

Intercambio de regalos

- En una reunión, no entregue los regalos a menos de que haya llevado uno para cada asistente. Es preferible contar con regalos extras. Los regalos pequeños pueden ser repartidos a los asociados.
- Presente el regalo de una manera modesta y diga frases como: "Esto es solo una pequeña muestra de aprecio".
- Entregue y reciba los regalos con ambas manos y realice una pequeña reverencia.
- Los japoneses pueden rehusarse a aceptar el regalo una o dos veces antes de aceptarlo. Esto es solo una actitud de cortesía, así que no conserve el regalo cuando es supuestamente "rehusado" insista gentilmente hasta que acepten.
- No alardee sobre el regalo que entregó. Nunca enfatice lo caro que le costó. No es considerado modesto y causa desagrado.
- Siempre trate de entregar el regalo personalmente.
- No entre a un concurso de regalos con los colegas japoneses. Siempre perderá y será desagradable para todos.
- Manifieste su gratitud a la persona que le brinda el regalo, inmediatamente, después de recibirlo. Luego, escríbale por correo una nota de agradecimiento.

Abriendo el regalo

- No espere que el regalo brindado sea abierto ante su presencia. Manifieste cortesía mencionando frases como: "Por favor, ábralo si desea hacerlo".
- No abra el regalo que le obsequiaron, a menos que quien se lo haya entregado se lo pida; de lo contrario, se puede considerar como una actitud codiciosa. Mejor pregunte si lo puede hacer a quien se lo obsequió mediante frases como: "¿Puedo abrirlo?".
- Cuando abra un regalo, no rasgue el papel. Recuerde que el papel de regalo ha sido seleccionado de entre varios por su diseño, elegancia y significado. Se considera bueno desenvolver el regalo con cuidado. Preservar el papel demuestra respeto por el esfuerzo que tomó la persona que se lo brinda al escogerlo y utilizarlo para envolver su regalo.

ATRÉVETE A EXPORTAR! ©

El mercado japonés te espera

Harold Forsyth
Embajador del Perú en Japón

Mario Bustamante
Consejero de la
Embajada del Perú
Coordinador

Luis Fernando Helguero
Consejero Comercial de la
Embajada del Perú
Editor
lhelguero@embperujapan.org

César Murillo
Diseño y Diagramación

www.embajadadelperuenjapon.org
Atrévete a exportar! ©

es producido y editado por la
Embajada del Perú en Japón.
Se autoriza su difusión siempre
que la fuente sea citada.

