

Marruecos

La cultura desempeña un papel muy importante en las relaciones comerciales con países extranjeros. En este documento se proporciona el protocolo para hacer negocios con Marruecos.

Cultura y comunicación en los negocios

- El idioma oficial es el árabe y el bereber tamazight. Mayoritariamente todas las negociaciones se realizan en **francés**, pero el hecho de emplear alguna palabra en árabe es un punto a favor. En la región del norte (Tánger y Tetuán) también se habla español.
- La **jerarquía** está muy integrada en el país, por lo tanto es esencial que las reuniones y las relaciones sean entre los empresarios con poder de decisión. Aunque siempre utilizan el consenso con el resto de empresarios para cerrar la negociación.
Es importante no tomar la iniciativa frente a personas con un rango superior.
- En **lossaludos** es muy común el apretón de manos, tanto en los hombres como en las mujeres. Cuando se trata de una mujer, es importante que ella haga el primer paso. Los besos en las mejillas sólo tienen lugar cuando hay una fuerte amistad o un vínculo familiar.
- Los **encuentros deben ser planificados con mucha antelación** y confirmados uno o dos días antes. Evitar los viernes, ya que hay plegarias entre las 11 y las 15 horas.
- Las **tomas de decisiones** normalmente son a largo plazo, lo que implica diversas visitas al país.
- La **puntualidad** es esencial. El hecho de retrasarse no está bien visto, aunque ellos estén acostumbrados a hacerlo entre media y una hora.
- El **contacto visual** es muy importante entre las relaciones, haciendo siempre pequeñas pausas.
- Se llama a las personas por su apellido precedido por “señor”, en francés (Monsieur). Los nombres propios se utilizan cuando hay confianza.
- Las **tarjetas de visita** se entregan sin ningún protocolo en especial, deben estar traducidas al francés o Inglés.
- Nunca rechazar bebidas como el té o el café, ya que es una muestra de desprecio. Se suelen servir al inicio de las reuniones.
- Antes de empezar la negociación es importante **establecer relaciones personales** sobre la familia, la salud, el país o turismo; evitar temas de religión o política. Es el primer paso para tener éxito negociando. Si son musulmanes, evitar hablar de mujeres.
Tener una **buena red de contactos** va a facilitar complicaciones burocráticas.
- Los marroquíes suelen ser **prudentes y enérgicos** en las negociaciones. Muy importante no perder los papeles.

Marruecos

- En el caso de ser invitado a una casa, **llevar siempre algún obsequio** como chocolate, flores, dulces o frutos secos a los anfitriones. Nunca alcohol. Llevar un detalle a los niños es visto como una señal de afecto. Éstos nunca van a ser abiertos cuando son recibidos.
- Preferible no viajar en épocas del ramadán, debido a la reiteración de plegarias.
- En lo referente a la **vestimenta**, es importante vestir formalmente en las visitas. Los hombres preferible traje de chaqueta oscuro. Las mujeres deben llevar trajes elegantes o vestidos, los cuales tienen que cubrir los brazos y los tobillos. Evitar accesorios de lujo ostentosos.
- Es preferible contactar mediante llamadas telefónicas o fax, aunque el correo electrónico es un medio muy utilizado. Teniendo siempre presente que la penetración de internet en el país es del 56%.

Información adicional

- Días festivos (2015)
 - Año Nuevo:** 1 de enero
 - Manifiesto de la independencia:** 11 de enero
 - (Mulud) Celebración del nacimiento del profeta:** 13 de enero
 - Día del trabajador:** 1 de mayo
 - Fin del Ramadán:** 18 julio
 - Día del Trono:** 30 de julio
 - Día Oued Ed-Dahab:** 14 de agosto
 - Día de la revolución:** 20 de agosto
 - Cumpleaños del Rey Mohammed:** 21 de agosto
 - Eid al-Adha (Fiesta del Cordero):** 23 de septiembre
 - Fatih Muharram (Año Nuevo Islámico):** 13 de octubre
 - Día de la marcha verde:** 6 de noviembre
 - Día de la independencia:** 18 de noviembre
- Vacaciones
 - Verano:** habitualmente en agosto.
- Horario laboral
 - La semana laboral en Marruecos es de lunes a viernes, siendo los días de descanso el sábado y el domingo.
 - Durante el mes (28 días) del Ramadán, el horario laboral se acorta y los procesos se hacen más lentos.