

Cinq conseils pour réussir en Autriche

Les Autrichiens sont généralement assez réservés. Ils n'en sont pas moins affables. Les premiers entretiens sont souvent assez formels et empreints d'une grande courtoisie. Cela tient au fait que les Autrichiens manifestent peu leurs émotions de prime abord et séparent, en général, leur vie privée de leur vie professionnelle. Voici donc quelques conseils pour aborder un marché qui reste difficile d'accès.

1. Soyez très attentif au côté formel

Ceci est perceptible notamment dans la manière dont vous vous adresserez à votre interlocuteur. La hiérarchie et les titres académiques sont particulièrement importants en Autriche. Veillez à vous informer de la fonction correcte de votre interlocuteur au sein de la société ainsi que de son éventuel titre académique.

Parmi les sujets de discussions, évitez de poser des questions trop personnelles. Votre interlocuteur abordera lui-même, en fonction de la tournure de l'entretien, des sujets qui pourraient a priori paraître tabous. L'humour est apprécié s'il reste de bon ton, la familiarité beaucoup moins... Il n'est pas dans les usages d'inviter à déjeuner lors d'un premier contact, mais offrir un cadeau (chocolats ou un cadeau représentatif de votre société par ex.) est généralement bien perçu.

2. Communiquez en allemand si c'est possible, car c'est la langue commerciale utilisée généralement en Autriche. Néanmoins, dans beaucoup de domaines et lorsque votre interlocuteur est actif sur le plan international, l'anglais est également utilisé. Il convient donc, avant d'aborder le marché, de faire réaliser une bonne documentation en allemand ou en anglais. Si votre interlocuteur ne s'exprime qu'en allemand, mieux vaut se faire accompagner, lors de rendez-vous, par un bon interprète.

3. Tenez compte des habitudes de consommation des Autrichiens qui privilégient souvent les produits nationaux, même si une ouverture vers des produits étrangers est de plus en plus perceptible. De manière générale, les Autrichiens ont un sens aigu de leur identité nationale et apprécient peu d'être assimilés à leur grand voisin allemand. Bien qu'animés d'un esprit germanique, leurs habitudes ne sont pas toujours identiques. Certes, l'Allemagne reste le premier partenaire commercial de l'Autriche, mais son emprise dans les leviers économiques du pays suscite parfois certaines réserves.

4. Préparez votre prospection commerciale en Autriche. Globalement, les recommandations sont les mêmes que pour l'Allemagne : documentation en allemand de préférence. A ce propos, veillez à la qualité des traductions et n'hésitez pas à recourir à une relecture par un germanophone. Un allemand approximatif donnerait une image peu professionnelle. Mieux vaut alors une documentation en anglais.

Préparez votre rendez-vous suffisamment longtemps à l'avance, les prises de rendez-vous de dernière minute sont à éviter. La ponctualité est de rigueur.

5. Veillez à être concis et structuré lors de vos entretiens et la présentation de vos produits.

Vous détecterez l'intérêt réel ou de «courtoisie» de votre interlocuteur aux questions qu'il vous posera. Les Autrichiens sont souvent assez directs, mais il se peut que leurs propos ne soient pas toujours bien interprétés. Ainsi, si votre produit n'est pas inintéressant, cela ne signifie pas qu'il soit intéressant.

Remettez une information écrite à votre interlocuteur et prévoyez des échantillons, ainsi qu'une offre de prix. Veillez particulièrement au suivi de votre entretien : transmettez les informations, échantillons, produits, spécifications techniques, offres de prix, etc. dans les délais convenus lors de votre entretien. Si votre interlocuteur est intéressé par votre produit, il s'attendra à recevoir les informations et/ou échantillons très rapidement. Un suivi tardif de votre part serait interprété comme un manque de volonté réelle à débiter une collaboration.

Le marché autrichien est très concurrentiel en raison de la proximité géographique de l'Allemagne, de l'Italie et des PECO, et est difficile à pénétrer. Aussi, le succès de vos démarches dépendra de votre professionnalisme, de votre force de persuasion et de votre ténacité.

Isabella PROFETA - Attachée économique et commerciale AWEX à Vienne