



KULTURA BIZNESU

AUSTRIA

© PAIH S.A.

Niniejsza publikacja ma charakter informacyjny. Została opracowana na podstawie informacji uznanych za wiarygodne i nie stanowi wykładni ani opinii prawnej.

Wydawca: Polska Agencja Inwestycji i Handlu S.A.

Dodatkowe informacje: redakcja@trade.gov.pl

Warszawa, lipiec, 2025

Spis treści

Język, który buduje zaufanie – jak rozmawiać z austriackimi partnerami	3
Kalendarz pod kontrolą – jak planować spotkania z austriackimi partnerami	4
Powitania, tytuły i zasady – czyli austriacka etykieta w praktyce	5
Wygląd ma znaczenie – co mówi o Tobie Twój strój	6
Etykieta w sytuacjach towarzyskich i podczas wydarzeń biznesowych	6
Jak rozmawiać o interesach – styl negocjacji i prowadzenia dialogu	8
Upominek czy niezręczność? O prezentach w austriackim biznesie	9
Jak pisać do partnerów biznesowych – styl i zasady korespondencji	9
Jak nawiązywać kontakty biznesowe w Austrii	10
Prezentacja, która robi wrażenie – co warto pokazać austriackim partnerom ...	11

Kultura biznesu w Austrii

Austriacka kultura biznesu to unikalne połączenie formalizmu, precyzji i dbałości o budowanie długoterminowych relacji opartych na zaufaniu. Choć Austria leży w samym sercu Europy i cechuje ją otwartość na współpracę międzynarodową, to zasady panujące w austriackim środowisku zawodowym wyróżniają się pewnym konserwatyzmem i przywiązaniem do tradycji. Kluczem do skutecznej współpracy z austriackimi partnerami jest zrozumienie ich podejścia do komunikacji, negocjacji oraz sposobu prowadzenia interesów.

Język, który buduje zaufanie – jak rozmawiać z austriackimi partnerami

Kultura austriacka jest postrzegana jako monochroniczna, co oznacza silne przywiązanie do punktualności, przestrzegania terminów, regulaminów oraz trzymania się ustalonych harmonogramów. Językiem urzędowym w Austrii jest niemiecki, i choć w kontaktach biznesowych można posługiwać się angielskim, to Austriacy zdecydowanie preferują prowadzenie negocjacji w swoim ojczystym języku.

W relacjach biznesowych Austriacy wyraźnie oddzielają sferę zawodową od prywatnej. W trakcie spotkań nie jest wskazane spoufalanie się, nadmierna serdeczność czy podkreślanie bliskości jakimkolwiek kontaktem fizycznym, poza zwyczajowym uściskiem dłoni na powitanie i pożegnanie. Austriacy są nastawieni na budowanie długoterminowych relacji opartych na zaufaniu i wiarygodności partnera, zamiast skupiać się na szybkim zawieraniu transakcji.

W przestrzeni publicznej zachowanie Austriaków cechuje duży formalizm. Podczas rozmów utrzymują oni dystans interpersonalny wynoszący około 90 centymetrów. Publiczne okazywanie uczuć, a nawet sporadyczne klepięcie po ramieniu, uznawane są za faux pas. W rozmowie należy utrzymywać kontakt wzrokowy, patrząc prosto w twarz rozmówcy. Zaleca się unikanie przesadnych pochwał, wyrazów uznania czy opowiadania dowcipów. Wszystkie działania powinny być prowadzone z godnością i umiarem, tak aby nie przyciągać zbytnej uwagi otoczenia.

Jeśli zachodzi potrzeba przyciągnięcia czyjejs uwagi, właściwym gestem jest uniesienie palca wskazującego z otwartą dłoń skierowaną na zewnątrz. Warto również pamiętać o znaczeniu gestów – znak „OK” wykonany poprzez złączenie palca wskazującego z kciukiem w kółko może być w Austrii uznany za niegrzeczny. Akceptowalnym gestem „OK” jest natomiast podniesiony kciuk skierowany w górę.

Kalendarz pod kontrolą – jak planować spotkania z austriackimi partnerami

Planowanie spotkań biznesowych z austriackimi partnerami wymaga odpowiedniego wyprzedzenia i organizacji. Najlepiej umawiać je z 3-4 tygodniowym wyprzedzeniem, korzystając z kontaktu telefonicznego lub mailowego. Preferowane godziny spotkań to przedpołudnie między 10:00 a 12:00 oraz popołudnie w przedziale od 14:00 do 16:00.

Istnieją jednak okresy, w których organizowanie spotkań jest niewskazane – dotyczy to miesięcy wakacyjnych, czyli lipca i sierpnia, a także czasu Świąt Bożego Narodzenia oraz Wielkanocy. Warto również unikać umawiania spotkań w soboty oraz w piątkowe popołudnia.

Punktualność jest kluczowym elementem kultury biznesowej w Austrii. Na każde spotkanie należy przybywać na czas, a w przypadku nieuniknionego spóźnienia, konieczne jest natychmiastowe powiadomienie o tym

telefonicznie. Również zmiana terminu spotkania powinna być zgłoszona niezwłocznie, z odpowiednim wyprzedzeniem.

Dla Austriaków istotne jest, aby z wyprzedzeniem znać skład delegacji, z którą będą mieli do czynienia. Dlatego przed spotkaniem należy przesłać listę uczestników wraz z opisem ich stanowisk oraz tytułów zawodowych, co pozwala na odpowiednie przygotowanie się do rozmów i podkreśla profesjonalizm partnerów.

Powitania, tytuły i zasady – czyli austriacka etykieta w praktyce

W Austrii szczególną wagę przywiązuje się do formalnych zasad etykiety, zwłaszcza w kontaktach biznesowych. Najbardziej popularnym powitaniem jest zwrot „Grüß Gott”, używany powszechnie zarówno w rozmowach codziennych, jak i oficjalnych. Podczas spotkań biznesowych standardem jest uścisk dłoni – powinien być on krótki, ale zdecydowany, przy czym należy utrzymywać kontakt wzrokowy z rozmówcą. Zgodnie z zasadami *savoir-vivre*’u, to kobieta jako pierwsza podaje dłoń do uścisku.

W komunikacji, zarówno werbalnej, jak i pisemnej, obowiązuje stosowanie form grzecznościowych: Pan („Herr”) oraz Pani („Frau”) w połączeniu z tytułem naukowym i nazwiskiem, na przykład „Herr Professor Wagner” czy „Frau Doktorin Kammer”. W Austrii tytuły naukowe mają duże znaczenie i ich pominięcie – podczas powitania, rozmowy czy w korespondencji – uznawane jest za poważny błąd. Szczególną uwagę należy zwrócić na używanie żeńskich form tytułów, takich jak Frau Magistra, Frau Doktorin czy Frau Professorin.

Zwracając się do drugiej osoby po niemiecku, należy stosować uprzejmą formę „Sie”, unikając bardziej poufatego „du”. Przejście na formę „ty” oraz zwracanie się po imieniu w relacjach biznesowych zdarza się rzadko i powinno nastąpić wyłącznie z inicjatywy austriackiego partnera.

Spotkania biznesowe kończy się zazwyczaj uściskiem dłoni, co symbolicznie potwierdza rezultaty przeprowadzonych rozmów i zamyka formalną część kontaktu.

Wygląd ma znaczenie – co mówi o Tobie Twój strój

W kulturze biznesowej Austrii wygląd zewnętrzny odgrywa istotną rolę, a elegancki ubiór jest wyrazem szacunku wobec partnera i świadczy o profesjonalizmie. Austriacy zwracają dużą uwagę na odpowiedni strój podczas spotkań, dlatego warto dostosować się do obowiązujących standardów.

Panowie powinni wybierać ciemne garnitury w klasycznym stylu, uzupełnione białą koszulą oraz tradycyjnym krawatem, co podkreśla formalny charakter spotkania. Dla pań najbardziej odpowiednie będą eleganckie suknie, jedwabne bluzki czy dobrze skrojone kostiumy, które łączą profesjonalizm z subtelną kobiecością.

Dbłość o detale w wyglądzie jest w Austrii postrzegana jako element budowania zaufania i powagi w relacjach zawodowych. Starannie dobrany strój wzmacnia pozytywne pierwsze wrażenie i sprzyja nawiązywaniu trwałych kontaktów biznesowych.

Etykieta w sytuacjach towarzyskich i podczas wydarzeń biznesowych

W Austrii etykieta towarzyska w kontekście relacji biznesowych jest równie istotna, co formalne zasady prowadzenia negocjacji. Austriaccy partnerzy zazwyczaj czekają z zaproszeniem na przyjęcie aż do momentu, gdy proces negocjacyjny zbliża się do finału. Takie zaproszenie jest formą uhonorowania drugiej strony i sygnalizuje zbliżające się zakończenie rozmów. Z tego powodu, jeśli sam zaproponujesz wspólny obiad lub inne spotkanie towarzyskie, nie powinno dziwić, jeśli austriacki partner uprzejmie odmówi –

w Austrii spotkania poza biurem rzadko mają miejsce przed sfinalizowaniem negocjacji.

Jednym z bardziej formalnych elementów kultury biznesowej jest business lunch, który uznawany jest za najobfitszy posiłek dnia. Podczas takiego spotkania nie należy od razu poruszać tematów zawodowych – należy poczekać, aż zrobi to gospodarz. Dopiero jego inicjatywa otwiera przestrzeń do rozmów o interesach.

Jeżeli otrzymasz zaproszenie na obiad, a uczestniczyć w nim będzie również żona gospodarza, możesz spodziewać się zaproszenia dla swojego współmałżonka lub partnera, o ile przebywa on z Tobą w danym momencie. Tego rodzaju gest świadczy o gościnności i trosce o dobre relacje.

Do popularnych dań serwowanych podczas takich spotkań należą klasyczne potrawy kuchni austriackiej, takie jak Wiener Schnitzel, Gulasch czy Schweinsbraten, a także dodatki w postaci Kartoffelsalat (sałatki ziemniaczanej) czy Serviettenknödel (knedli serwetkowych). Znajomość tych specjałów może pomóc w nawiązaniu swobodnej rozmowy przy stole.

Ważnym elementem przyjęcia jest również toast. Inicjuje go zawsze gospodarz, a przed jego wygłoszeniem nikt nie powinien podnosić kieliszka. Gospodarz, unosząc swój kieliszek i nawiązując kontakt wzrokowy z najstarszym lub najwyższym rangą gościem, wypowiada tradycyjne „Prost”. Podczas toastu konieczne jest utrzymanie kontaktu wzrokowego z innymi uczestnikami – jest to znak szacunku.

Warto również pamiętać, że Austriacy rzadko zapraszają swoich partnerów biznesowych do domu. Jeśli jednak otrzymasz takie zaproszenie, potraktuj to jako szczególny zaszczyt i dowód wyjątkowego zaufania.

W kwestii opłat w restauracjach, w Austrii często doliczany jest 10–15-procentowy dodatek za obsługę. Jeśli chcesz dodatkowo nagrodzić kelnera, najlepszym rozwiązaniem jest odpowiednie zaokrąglenie rachunku.

Jak rozmawiać o interesach – styl negocjacji i prowadzenia dialogu

Negocjacje z austriackimi partnerami charakteryzują się uporządkowanym i metodycznym podejściem, w którym każdy etap ma swoje znaczenie. Spotkania zazwyczaj rozpoczynają się krótką rozmową na tematy ogólne – small talk stanowi ważny element budowania relacji i przełamywania pierwszych lodów. Warto więc wcześniej przygotować sobie kilka neutralnych tematów do rozmowy, takich jak aktualne wydarzenia, kultura czy sport.

Po wstępnym wprowadzeniu partnerzy płynnie przechodzą do właściwej części spotkania, czyli rozmów biznesowych, które odbywają się zgodnie z ustalonym wcześniej harmonogramem. Bardzo ważne jest, aby podczas spotkania sporządzać notatki, rejestrując kluczowe uzgodnienia, określając kolejne kroki oraz przypisując odpowiedzialność za ich realizację poszczególnym stronom. Takie podejście jest zgodne z oczekiwaniami Austriaków, którzy cenią sobie precyzję i jasność działań.

Styl negocjacyjny w Austrii zakłada omawianie spraw po kolei, zgodnie z ustalonym porządkiem. Austriacy nie lubią wracać do kwestii już omówionych i uzgodnionych, dlatego ważne jest, by każdy etap negocjacji był zamknięty przed przejściem do kolejnego. Prezentacje przygotowane na takie spotkania powinny być zwięzłe, konkretne i dobrze przemyślane. Fakty oraz dane liczbowe przedstawione podczas prezentacji warto także przygotować w formie pisemnej, co ułatwia ich późniejsze przeanalizowanie.

Podczas rozmów należy unikać otwartej konfrontacji. Utrzymanie spokojnego i przyjaznego tonu jest kluczowe, ponieważ Austriacy cenią sobie uprzejmość oraz kulturę dialogu. Agresywne techniki negocjacyjne, w tym targowanie się, są źle postrzegane – większość austriackich partnerów nie ceni takiego stylu prowadzenia rozmów.

Uzgodnienia osiągnięte podczas negocjacji traktowane są przez Austriaków jako wiążące, dlatego istotne jest, by każda strona była świadoma

zobowiązań, jakie przyjmuje na siebie w trakcie rozmów. Austriacy podejmują decyzje w sposób staranny i dokładny, unikając ryzyka. Proces ten bywa czasochłonny i wymaga cierpliwości, ponieważ często przed podpisaniem kontraktu konieczne jest zorganizowanie kilku spotkań.

Zrozumienie i dostosowanie się do tego stylu negocjacji pomoże w budowaniu trwałych i owocnych relacji biznesowych z austriackimi partnerami.

Upominek czy niezręczność? O prezentach w austriackim biznesie

W kulturze biznesowej Austrii wręczanie upominków nie jest powszechną praktyką i zazwyczaj unika się tego rodzaju gestów, by nie stwarzać niepotrzebnych zobowiązań ani nie naruszać zasad formalności. Jeśli jednak zdecydujesz się na podarunek, powinien on być skromny, subtelny i starannie zapakowany. Taki upominek ma przede wszystkim charakter symboliczny i nie powinien być zbyt kosztowny ani przesadnie okazały.

Inaczej wygląda sytuacja w przypadku zaproszenia do prywatnego domu austriackiego partnera, co samo w sobie jest oznaką szczególnego zaufania. W takiej sytuacji warto przynieść butelkę dobrego wina jako wyraz wdzięczności dla gospodarza oraz kwiaty dla gospodyni. Tego typu gesty są mile widziane i postrzegane jako element dobrego wychowania.

Znajomość tych subtelnych zasad dotyczących prezentów pozwala uniknąć niezręczności i wzmacnia pozytywny wizerunek w oczach austriackich partnerów.

Jak pisać do partnerów biznesowych – styl i zasady korespondencji

Korespondencja z austriackimi partnerami biznesowymi powinna charakteryzować się uprzejmym, ale jednocześnie zwięzłym i konkretnym

stylem. Austriacy cenią precyzyjne i rzeczowe komunikaty, które jasno przekazują cel wiadomości, unikając zbędnych ozdobników czy rozwlekłych sformułowań.

Najlepiej, jeśli korespondencja prowadzona jest w języku niemieckim, który jest językiem urzędowym i preferowanym w kontaktach biznesowych w Austrii. Choć angielski jest zrozumiały, użycie niemieckiego podkreśla profesjonalizm i szacunek wobec partnera. Do wiadomości e-mail warto dołączyć krótką, niezbyt obszerną prezentację firmy, która w przystępny sposób przedstawi najważniejsze informacje o Twojej działalności i może stanowić punkt wyjścia do dalszych rozmów.

W przypadku braku odpowiedzi na wysłaną wiadomość, dopuszczalne, a nawet wskazane jest wykonanie telefonu z uprzejmym zapytaniem, czy e-mail dotarł do odpowiedniej osoby. Taki krok jest postrzegany jako oznaka zaangażowania i dbałości o kontakt, a nie jako nachalność.

Dostosowanie się do tych zasad w korespondencji z austriackimi partnerami pozwala budować profesjonalny wizerunek i sprzyja efektywnej komunikacji.

Jak nawiązywać kontakty biznesowe w Austrii

W nawiązywaniu kontaktów biznesowych w Austrii nie jest konieczne posiadanie rekomendacji ani wprowadzenia przez osoby trzecie. Austriacy są na ogół otwarci na nowe rozmowy handlowe i gotowi do nawiązywania relacji bez pośrednictwa. Ważne jest jednak, aby od samego początku prezentować się jako partner profesjonalny i wiarygodny.

Choć Austriacy często posługują się językiem angielskim, szczególnie w środowisku międzynarodowym, preferują prowadzenie rozmów biznesowych w języku niemieckim. Korzystanie z ich ojczystego języka w komunikacji, zarówno podczas spotkań, jak i w korespondencji, świadczy o szacunku i zwiększa szanse na pozytywne przyjęcie.

W pierwszym etapie nawiązywania kontaktu Austriacy szczególnie dużą wagę przywiązują do sprawdzenia wiarygodności potencjalnego partnera.

Jest to szczególnie istotne w przypadku przedstawicieli firm zagranicznych, które nie są jeszcze znane na austriackim rynku. Dlatego warto zadbać o jasne przedstawienie swojej działalności, historii firmy, referencji lub doświadczenia, co pomoże zbudować zaufanie i stworzy solidną podstawę do dalszych rozmów.

Prezentacja, która robi wrażenie – co warto pokazać austriackim partnerom

Przygotowując prezentację dla austriackich partnerów biznesowych, kluczowe jest, aby była ona konkretna, rzeczowa i oparta na twardych faktach oraz danych liczbowych. Austriacy cenią precyzyjne informacje, które jasno pokazują kompetencje firmy i jej ofertę, dlatego warto zadbać o logiczną strukturę i czytelność przekazu.

Podstawowym elementem każdej prezentacji powinny być ogólne informacje o firmie, takie jak historia działalności, profil działalności czy lokalizacja siedziby oraz fabryk. Dobrze jest również przedstawić osoby reprezentujące firmę, dodając wysokiej jakości zdjęcia kontaktowych osób, co ułatwia późniejszą identyfikację i buduje bardziej osobisty wymiar współpracy. Należy także zaprezentować sprzedawane produkty lub usługi – najlepiej w formie wizualnej, ze zdjęciami dobrej jakości i szczegółowym opisem, który podkreśli ich zalety.

Bardzo ważnym elementem prezentacji są informacje potwierdzające profesjonalizm i wiarygodność firmy. Należy zawrzeć wszelkie certyfikaty, znaki jakości oraz wyróżnienia, które świadczą o wysokim standardzie oferowanych produktów lub usług. Warto również przedstawić referencje dotyczące współpracy z uznanymi partnerami biznesowymi, szczególnie z Europy Zachodniej, co znacząco podnosi postrzeganą wartość firmy w oczach austriackich kontrahentów.



Tak przygotowana prezentacja nie tylko robi dobre wrażenie, ale przede wszystkim buduje zaufanie i podkreśla solidność Twojej oferty, co jest kluczowe w kulturze biznesowej Austrii.

Źródło: Zagraniczne Biuro Handlowe PAIH w Wiedniu

Opracowanie: Redakcja portalu Trade.gov.pl

ZASTRZEŻENIE

Powyższy materiał jest chroniony prawami autorskimi, które przysługują Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu S.A. („PAIH”) i można go wykorzystywać w sposób dozwolony przez przepisy ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tj. Dz. U. z 2019, poz. 1231), ale jedynie w celach niekomercyjnych (tj. na użytek własny). Nie jest dozwolone komercyjne wykorzystanie przekazywanych treści. Ponadto, materiał ten można wykorzystać, jeżeli przepisy lub zgoda uprawnionego zakładają, że wykorzystanie w celach niekomercyjnych nie wymaga pozwolenia ze strony uprawnionego. Dla innych sposobów wykorzystania materiału niezbędne jest uzyskanie pozwolenia od uprawnionego z tytułu autorskich praw majątkowych. PAIH nie ponosi odpowiedzialności z tytułu jakiegokolwiek szkody bezpośredniej lub pośredniej jakiegokolwiek rodzaju, w tym szkody za utratę zysków, wynikłej z całkowitego lub częściowego wykorzystania informacji udostępnionych przez PAIH w niniejszym materiale. W związku z tym, każdy odbiorca tych informacji powinien sprawdzić przydatność i poprawność wyżej wymienionych informacji zgodnie z ich przeznaczeniem i korzystać z tych informacji na własną odpowiedzialność. PAIH oraz jej pracownicy nie ponoszą w żadnym wypadku odpowiedzialności za jakąkolwiek decyzję lub działanie podjęte w oparciu o wyżej wymienione informacje, ani za jakiegokolwiek konsekwencje wynikające z decyzji podjętych w oparciu o te informacje.

www.trade.gov.pl



**Polska Agencja
Inwestycji i Handlu**
Grupa PFR