



# KULTURA BIZNESU

## CHORWACJA

© 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](mailto:redakcja@trade.gov.pl)

Warszawa, czerwiec, 2025

## Spis treści

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

## Kultura biznesu w Chorwacji

Chorwacja, jako członek Unii Europejskiej i dynamicznie rozwijający się rynek Europy Środkowej, oferuje wiele możliwości dla przedsiębiorców i inwestorów. Jednak skuteczność działań w tym kraju w dużej mierze zależy od umiejętności poruszania się w ramach tamtejszej etykiety biznesowej.

Chorwacka kultura biznesu łączy w sobie elementy środkowoeuropejskiego pragmatyzmu z południowym temperamentem i dużym przywiązaniem do relacji międzyludzkich. Zrozumienie subtelnych różnic w podejściu do negocjacji, komunikacji, prezentacji oferty czy nawet wręczania upominków może znacząco wpłynąć na powodzenie współpracy.

### Język, który buduje zaufanie – jak rozmawiać z chorwackimi partnerami

Oficjalnym językiem w Chorwacji jest język chorwacki, jednak w kontaktach biznesowych najczęściej używa się języka angielskiego. Warto jednak mieć na uwadze, że starsze pokolenie może preferować komunikację w języku niemieckim, a w regionach nadmorskich często używany jest również język włoski.

Chorwaci, w porównaniu do Polaków, są bardziej ekspresyjni – chętniej gestykulują i mówią głośniej. Mimo to, podczas pierwszego spotkania należy unikać nadmiernie przyjacielskich gestów, które mogą zostać odebrane jako zbyt poufale.

W kontekście zasad *savoir-vivre*'u warto pamiętać, że całowanie kobiety w rękę nie jest mile widziane. Ponadto za niegrzeczne uważa się wskazywanie kogoś palcem wskazującym – zamiast tego zaleca się użycie całej dłoni.

## Kalendarz pod kontrolą – jak planować spotkania z chorwackimi partnerami

Planując wyjazdy służbowe do Chorwacji, należy unikać okresów wakacyjnych – szczególnie lipca i sierpnia – oraz świąt Bożego Narodzenia. W terminie od 15 lipca do 15 sierpnia wiele firm zawiesza działalność lub pracuje w bardzo ograniczonym zakresie, co znacząco utrudnia prowadzenie działań biznesowych.

Chorwaci cenią punktualność – zazwyczaj stawiają się na spotkania na czas. Niemniej jednak, w mniej formalnych sytuacjach tolerowane są spóźnienia do 15 minut. Zdecydowanie preferują spotkania osobiste, twarzą w twarz. W przypadku kontaktu zdalnego chętniej korzystają z rozmów telefonicznych niż z komunikacji pisemnej.

Terminy spotkań warto ustalać z kilkudniowym wyprzedzeniem. Nie jest natomiast konieczne potwierdzanie ustaleń z wcześniejszych rozmów – Chorwaci zazwyczaj traktują wcześniejsze ustalenia jako obowiązujące. Za optymalne godziny spotkań uznaje się przedział 10:00–11:00 oraz 14:00–15:00. Należy unikać umawiania spotkań na soboty oraz piątkowe popołudnia – wielu Chorwatów po lunchu wyjeżdża na weekend do domów letniskowych na wsi lub nad morzem.

## Powitania, tytuły i zasady – czyli chorwacka etykieta w praktyce

W Chorwacji tradycyjnym sposobem powitania jest uścisk dłoni, któremu towarzyszy bezpośredni kontakt wzrokowy. Formuła powitania zależy od pory dnia – rano używa się zwrotu "Dobro jutro", w ciągu dnia "Dobar dan", a wieczorem "Dobra večer". W mniej formalnych sytuacjach, szczególnie w



gronie znajomych czy młodszych osób, popularne jest także powitanie "Bok", oznaczające "Cześć".

Bliscy znajomi mogą witać się w bardziej bezpośredni sposób – poprzez serdeczny uścisk lub pocałunki w oba policzki, co jest szczególnie częste wśród kobiet. W sytuacjach towarzyskich to zazwyczaj młodsza osoba pierwsza się wita.

Spotkania biznesowe w Chorwacji zazwyczaj rozpoczynają się od wymiany wizytówek. Choć nie jest wymagane tłumaczenie wizytówki na język chorwacki, jej lokalna wersja będzie mile widziana i pozytywnie odebrana. Warto pamiętać, że Chorwaci często posługują się biegle językami obcymi.

W kontaktach formalnych dużą wagę przywiązuje się do tytułowania rozmówcy – stosuje się zwroty grzecznościowe takie jak "Gospodin" (Pan), "Gospođa" (Pani), a także tytuły zawodowe (np. "Doktor") w połączeniu z nazwiskiem. Zwracanie się po imieniu jest zarezerwowane dla osób pozostających w bliskich relacjach lub staje się możliwe dopiero wtedy, gdy zaproponuje to osoba starsza. W środowiskach zawodowych obserwuje się jednak coraz częstsze przechodzenie na mniej formalny styl, w tym zwracanie się do siebie po imieniu – niezależnie od zajmowanego stanowiska.

## Wygląd ma znaczenie – co mówi o Tobie Twój strój

W Chorwacji przywiązuje się dużą wagę do wyglądu zewnętrznego, zwłaszcza w kontekście zawodowym. Na spotkania biznesowe i do pracy mężczyźni zazwyczaj wkładają garnitur, marynarkę oraz krawat, co podkreśla formalny charakter relacji i profesjonalizm.

Kobiety mają nieco większą swobodę w doborze stroju, jednak również obowiązuje je oficjalny dress code. Stylizacje powinny być eleganckie i stonowane – niedozwolone są głębokie dekolty czy zbyt wyzywające elementy ubioru. Ubranie powinno odzwierciedlać powagę sytuacji oraz szacunek do rozmówcy.

## Etykieta w sytuacjach towarzyskich i podczas wydarzeń biznesowych

W Chorwacji głównym posiłkiem dnia jest obiad (ručak), który często przypada na godziny wczesnopołudniowe. Powszechną praktyką jest wychodzenie z pracy na dłuższą przerwę obiadową – niektórzy wracają w tym czasie do domu, by zjeść z rodziną, a następnie kontynuują obowiązki zawodowe.

Posiłki zazwyczaj mają uroczysty charakter i często rozpoczynają się od aperitif, którym jest najczęściej lokalna rakija. Wznosząc toast, mówi się "Živjeli", co oznacza "Na zdrowie". W trakcie obiadu lub kolacji często serwowane jest wino. Tradycyjny posiłek składa się zazwyczaj z trzech dań: zupy, dania głównego oraz deseru. Chleb stanowi niemal obowiązkowy dodatek do każdego dania. Przed rozpoczęciem jedzenia należy życzyć wszystkim przy stole smacznego, mówiąc "Dobar tek".

Spotkania przy stole – zarówno przy kawie, jak i przy pełnym posiłku – mają istotne znaczenie społeczne i są ważnym elementem budowania relacji, zarówno prywatnych, jak i zawodowych. Jeśli gospodarz lub partner biznesowy nalega, by zapłacić rachunek, należy uprzejmie się zgodzić. Odrzucenie tej propozycji może być uznane za nietakt.

Choć dawanie napiwków nie jest obowiązkowe, w przypadku zadowolenia z obsługi przyjęte jest zostawienie napiwku w wysokości 10–15 proc. wartości rachunku, a niekiedy nawet więcej.

## Jak rozmawiać o interesach – styl negocjacji i prowadzenia dialogu

W chorwackiej kulturze biznesowej harmonogramy i plany spotkań traktowane są raczej jako elastyczne wytyczne niż sztywne ramy. Spotkania

często zmieniają swoją formułę – mogą zostać przeniesione do kawiarni lub restauracji, co sprzyja budowaniu bardziej swobodnej atmosfery i zacieśnianiu relacji.

W razie negocjacji z instytucjami rządowymi lub samorządowymi należy uzbroić się w cierpliwość – proces decyzyjny bywa powolny. Jednak w ostatnich latach obserwuje się wyraźną tendencję do przyspieszania negocjacji i skracania ich czasu przez partnerów chorwackich, szczególnie z sektora prywatnego.

Chorwaci przywiązują dużą wagę do relacji – zanim przejdą do meritum rozmów, chętnie poświęcają czas na bliższe poznanie drugiej strony. Dlatego też same negocjacje często odbywają się przy kawie lub obiedzie. Do podjęcia decyzji biznesowej zazwyczaj potrzeba kilku spotkań – najczęściej dwóch lub trzech.

Podczas negocjacji cena wciąż pozostaje kluczowym czynnikiem. Dlatego właśnie rozmowy dotyczące warunków cenowych lub kredytowych bywają trudne i czasochłonne. Charakterystyczne dla Chorwatów jest również unikanie bezpośredniego wyrażania odmowy – zamiast tego używają oni zwrotów takich jak „zobaczymy”, „to będzie trudne” czy „powoli”, które w rzeczywistości oznaczają niechęć do dalszych ustaleń lub decyzji.

Chorwaci są dumni ze swojego kraju. Doceniają, gdy rozmówcy zauważają piękno ich ojczyzny, bogactwo kultury i wysoką jakość lokalnej kuchni. Takie odniesienia są mile widziane również w kontekście biznesowym i mogą pomóc w budowaniu pozytywnych relacji.

Jednocześnie warto zachować ostrożność w rozmowach na temat polityki, wojny oraz relacji z innymi krajami bałkańskimi – to tematy wrażliwe, które mogą wywołać emocjonalne reakcje. Mimo otwartości Chorwatów na dzielenie się opiniami charakteryzuje ich porywczy temperament, dlatego dyskusje tego typu niosą ryzyko nieporozumień.



Warto też wiedzieć, że Chorwaci identyfikują się przede wszystkim jako mieszkańcy Europy Środkowej, a nie Bałkanów – takie podejście jest często podkreślane także w kontekście biznesowym.

## Upominek czy niezręczność? O prezentach w chorwackim biznesie

W chorwackiej kulturze biznesowej przyjęte jest wręczanie drobnych upominków zarówno podczas pierwszej wizyty u partnera, jak i po zakończeniu udanych negocjacji. Taki gest jest odbierany jako wyraz uprzejmości i szacunku, a nie próba wywierania wpływu.

Najlepiej sprawdzają się niewielkie prezenty nawiązujące do kraju pochodzenia darczyńcy – mogą to być lokalne produkty, pamiątki czy alkohol. Upominek powinien być elegancki, lecz nienachalny.

W przypadku zaproszenia do domu chorwackich gospodarzy dobrym pomysłem na prezent są czekoladki lub butelka alkoholu – z wyjątkiem wina. Chorwaci z dumą podchodzą do własnej produkcji win i uważają je za najlepsze, dlatego wręczanie wina z zagranicy może być odebrane jako nietakt. W przypadku kwiatów warto pamiętać o nieparzystej liczbie i unikać wręczania róż oraz chryzantem – są one kojarzone z miłością lub żałobą.

Zgodnie z lokalnym zwyczajem otrzymany prezent otwiera się zazwyczaj od razu, w obecności osoby, która go wręczyła – jest to postrzegane jako oznaka szacunku i wdzięczności.

## Jak pisać do partnerów biznesowych – styl i zasady korespondencji

W Chorwacji korespondencję biznesową można swobodnie prowadzić w języku angielskim – jego znajomość wśród przedsiębiorców i osób

pracujących w sektorze biznesowym jest powszechna. Angielski jest językiem preferowanym w oficjalnych kontaktach, niezależnie od branży.

Warto jednak pamiętać, że wielu Chorwatów równie dobrze posługuje się językiem niemieckim i włoskim – szczególnie w regionach przygranicznych oraz nadmorskich. Znajomość tych języków może okazać się dodatkowym atutem w budowaniu relacji, zwłaszcza w mniej formalnych kontekstach.

## Jak nawiązywać kontakty biznesowe w Chorwacji

Chorwaci w relacjach biznesowych mogą początkowo sprawiać wrażenie zdystansowanych i powściągliwych. Jednak wraz z kolejnymi spotkaniami stają się znacznie bardziej otwarci i skłonni do budowania bliższych relacji.

Ważnym elementem procesu nawiązywania kontaktów są spotkania przy kawie. Kultura picia kawy jest w Chorwacji bardzo rozwinięta i głęboko zakorzeniona w codziennym życiu. Wspólna kawa, nawet poza formalnym kontekstem, często staje się początkiem bardziej otwartej i przyjaznej współpracy.

## Prezentacja, która robi wrażenie – co warto pokazać chorwackim partnerom

Chorwaccy partnerzy biznesowi cenią sobie konkret i przejrzystość – dlatego prezentacja oferty firmy powinna być zwięzła, klarowna i skupiona na kluczowych informacjach. Ważne jest, aby możliwie szybko przejść do sedna sprawy, unikając zbyt długich wstępów czy ogólników.

Choć przygotowanie materiałów prezentacyjnych w języku chorwackim będzie z pewnością mile widziane, nie jest to konieczne. Z powodzeniem można posługiwać się prezentacjami i dokumentami w języku angielskim, który jest powszechnie rozumiany i akceptowany w środowisku biznesowym.

Źródło: Zagraniczne Biuro Handlowe PAIH Chorwacja

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](http://www.trade.gov.pl)



Polska Agencja  
Inwestycji i Handlu  
Grupa PFR