

9. Serveis en els mercats internacionals

- 9.1 Punts clau
- 9.2 Procés d'exportació de serveis
- 9.3 Exportació de serveis transfronterers
- 9.4 Exportació inversa de serveis
- 9.5 Moviment de personal per prestar serveis a la destinació
- 9.6 Exportació de serveis amb presència comercial a l'estranger
- 9.7 Deslocalització de la prestació de serveis
- 9.8 Temes de la guia relacionats amb l'exportació de serveis

9.1 Punts clau

L'exportació de serveis exigeix canvis substancials en relació al procés de venda habitual dins el propi país. La identificació precisa del mercat i dels clients exteriors, el compliment dels requisits específics i la bona gestió de les obligacions fiscals i del cobrament són elements clau en el **procés d'exportació de serveis**.

Entre les modalitats d'exportació de serveis, la primera que cal valorar és la **transfronterera**, en què només s'exporta el servei pròpiament dit. En canvi, en l'**exportació inversa**, és el client qui es desplaça a casa nostra per emprar el servei.

L'exportació que comporta **moviment de personal** de l'empresa proveïdora es més complexa. En aquest cas, les exigències del país de destinació poden ser diverses, des del permís de treball fins a la demostració de la necessitat d'aportar personal propi.

La modalitat de **presència comercial a l'estranger** requereix estudiar acuradament tot el que comporta; això pot canviar en funció del país: entitat jurídica, contractació de personal, limitacions al capital estranger, etc. En conseqüència, **la deslocalització de la prestació de serveis** només serà recomanable quan els avantatges de fer-ho siguin clarament superiors als desavantatges.



Claus de l'èxit:



Valorar la capacitat i els coneixements tècnics de la vostra empresa.



Heu de tenir present que, en alguns països, determinats serveis poden tenir l'entrada restringida.



Aprofitar els avantatges dels convenis internacionals.

Recomanacions:

- Si l'exportació requereix aportar personal propi, és previsible que, en el país de destinació, us exigeixin títols acadèmics o nivells de formació equivalents als seus.
- També és possible que us obliguin a contractar personal del mateix país.
- Les limitacions de capital estranger màxim poden interferir en la voluntat d'establir seus o delegacions en determinats països.
- En altres països, en canvi, disposar de seu local és una exigència per poder-hi vendre.

9.2 Procés d'exportació de serveis

Pas a pas en l'exportació de serveis



Establiment de l'estratègia d'entrada



Identificació del mercat



Identificació dels clients



Identificació de la regulació i els requisits a la destinació



Compliment de les obligacions fiscals



Gestió del cobrament

Tipologia d'exportació de serveis:

- **Exportació de serveis transfronterers:** el proveïdor i el client operen directament des dels seus països i només el servei creua la frontera.
- **Exportació inversa:** el client viatja al país del proveïdor i rep el servei.

- **Moviment d'individus:** el proveïdor del servei viatja al país de destinació amb l'objectiu d'oferir el servei.
- **Establiment a l'estranger:** el proveïdor estableix una seu al país de destinació, des d'on ofereix el servei.



Cal tenir present:

- ✓ Abans d'iniciar l'exportació d'un servei, haureu de valorar si la vostra empresa té la capacitat i els coneixements tècnics necessaris per adaptar el servei a les preferències culturals i a les normes del mercat de destinació. Haureu de determinar si podreu atendre els requisits normatius i reguladors que us imposin al país de destinació.
- ✓ Verifiqueu si existeixen convenis internacionals amb el país de destinació. Els acords de la UE poden abastar el comerç de serveis en sectors clau i, sovint, redueixen o fins i tot eliminen els obstacles per exportar-los.



Ampliar la informació:

- ✓ ACCIÓ posa a la vostra disposició, de forma gratuïta, l'assessorament de consultors especialitzats en internacionalització. Consulteu el [capítol 13.4](#).

9.3 Exportació de serveis transfronterers

Model d'exportació

El proveïdor i el client operen directament des dels seus països i només travessa la frontera el servei. Aquest tipus de servei es presta sovint per mitjà de portals en línia, telèfon o correu electrònic.



Exemple: una empresa catalana consultora d'investigació proporciona informes d'anàlisi econòmica a una empresa dels Estats Units.

Barreres d'entrada més habituals:

Autorització i concessió de llicències: el país pot exigir que l'empresa que presta el servei disposi de llicències específiques per poder operar.

Reconeixement mutu de diplomes i de qualificacions: el país de destinació haurà de reconèixer els títols acadèmics i d'altres qualificacions pertinents del proveïdor. Si no existeix el reconeixement mutu, és probable que no es permeti prestar el servei.

Restriccions específiques en alguns sectors de serveis: en el país de destinació, alguns sectors de serveis poden estar limitats o restringits, o es pot exigir l'adaptació d'equivalència.



Cal tenir present:

- ✓ Models d'empresa de serveis transfronterers:
 - Consultoria.
 - Investigació de mercat.
 - Serveis professionals (jurídics, arquitectònics i de comptabilitat).
 - Serveis informàtics.
 - Serveis de telecomunicacions.



Ampliar la informació:

- ✓ ACCIÓ posa a la vostra disposició, de forma gratuïta, l'assessorament de consultors especialitzats en internacionalització. Consulteu el [capítol 13.4](#).



9.4 Exportació inversa de serveis

Model d'exportació

El client viatja al país del proveïdor i rep el servei. És a dir, és el client qui travessa la frontera per emprar el servei que el proveïdor ofereix en el seu propi mercat.



Exemple: un turista xinès viatja a Catalunya i visita un museu o menja en un restaurant.

Barreres d'entrada més habituals:

Els requisits que ha de complir l'empresa proveïdora del servei són, bàsicament, les exigències establertes pel mercat estatal i de la UE.



Cal tenir present:

- ✓ ACCIÓ posa a la vostra disposició, de forma gratuïta, l'assessorament de consultors especialitzats en internacionalització. Consulteu el [capítol 13.4](#).

9.5 Moviment de personal per prestar serveis a la destinació

Model d'exportació

El proveïdor del servei viatja al país de destinació per oferir el servei. És a dir, l'empresa proveïdora envia temporalment personal propi fora de la UE per prestar un servei.



Exemple: un bufet català d'advocats especialitzat en el mercat marroquí desplaça temporalment personal propi al Marroc per assessorar un client *in situ*.

Barreres d'entrada més habituals:

- **Requisits de visat de negocis i permís de treball.**
- **Requisit de residència i/o nacionalitat:** és possible que, en el país de destinació, s'exigeixi que el personal del proveïdor sigui resident o fins i tot ciutadà del país.
- **Requisits d'autorització i certificació:** també se'ls poden exigir llicències, formació, certificats acadèmics o altres certificats de qualificació específics.
- **Proves de necessitats econòmiques/proves del mercat de treball:** alguns països exigeixen que el proveïdor o el comprador del servei demostrin que al país no hi ha personal qualificat per poder-lo satisfer.



Cal tenir present:

✓ Models d'empresa de serveis que requereixen la presència de personal propi en les seves actuacions a l'estranger:

- Empreses d'enginyeria en la realització de projectes.
- Empreses de tecnologia de la informació que instal·len programes informàtics.
- Empreses industrials que realitzen treballs de planificació i de manteniment.



Ampliar la informació:

✓ ACCIÓ posa a la vostra disposició, de forma gratuïta, l'assessorament de consultors especialitzats en internacionalització. Consulteu el capítol [13.4](#).

9.6 Exportació de serveis amb presència comercial a l'estranger

Model d'exportació

El proveïdor estableix una seu al país de destinació, des d'on ofereix el servei. Requereix obrir una filial, una sucursal o una oficina de representació en un altre país.

Barreres d'entrada més habituals

L'exportació de serveis amb aquesta modalitat exigeix un coneixement previ dels requisits i les restriccions a què s'exposa l'empresa al país de destinació:

- **Requeriment de presència local:** alguns serveis no es poden prestar en països que no pertanyen a la UE sense tenir presència local.
- **Restriccions al tipus d'entitat jurídica.**
- **Requeriment de nacionalitat:** alguns sectors poden exigir la presència de personal del mateix país de destinació.
- **Limitacions de capital estranger màxim.**
- **Disposicions fiscals:** el marc jurídic d'alguns països inclou la imposició discriminatòria de les inversions estrangeres.
- **Restriccions financeres:** poden existir determinades restriccions a les inversions estrangeres directes o a les fusions i adquisicions transfrontereres.



Exemple: un banc català obre una sucursal a Mèxic.



Cal tenir present:

- ✓ Models d'empresa de serveis amb presència comercial a l'estranger:
 - Serveis financers.
 - Serveis de telecomunicacions.
 - Serveis ambientals.



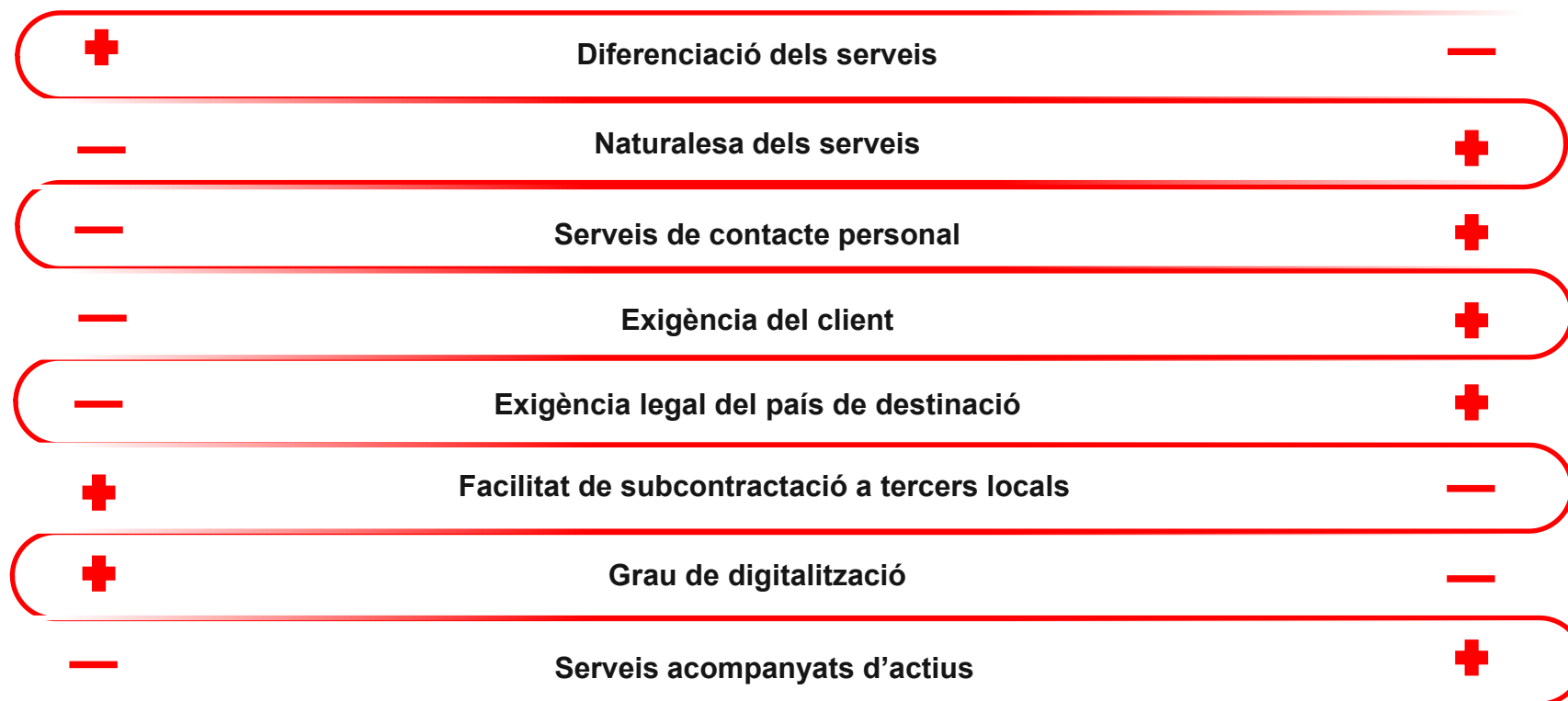
Ampliar la informació:

- ✓ ACCIÓ posa a la vostra disposició, de forma gratuïta, l'assessorament de consultors especialitzats en internacionalització. Consulteu el [capítol 13.4](#).



9.7 Deslocalització de la prestació de serveis

Factors que incideixen en la necessitat de desplaçament



MENOR necessitat de desplaçament



MAJOR necessitat de desplaçament



Cal tenir present:

- ✓ Una anàlisi correcta i anticipada d'aquests factors us permetrà preveure els costos i la viabilitat econòmica de la internacionalització del vostre servei.

9.8 Temes de la guia relacionats amb l'exportació de serveis



Estratègia internacional

El [capítol 1](#) recull les pautes per preparar un pla d'internacionalització, identificar-ne els clients potencials i definir una estratègia de màrqueting promocional adequada.



Fiscalitat internacional

El [capítol 5.5](#) exposa l'aplicació de l'IVA en la prestació de serveis.



Contractes internacionals

El [capítol 6](#) analitza els principals tipus de contractes i les formes de protegir la propietat industrial. Tots dos conceptes són imprescindibles per exportar serveis i salvaguardar les nostres creacions.



Mobilitat de personal

La mobilitat de personal és molt important en determinats tipus de serveis. Consulteu el [capítol 10](#).



Comerç online

El [capítol 11](#) tracta el comerç *online*, tot incloent que, en aquest comerç i a efectes tributaris, determinats béns tradicionalment es consideren serveis.



Inversió estrangera

El [capítol 12.5](#) està dedicat a les formes més comunes d'establir-se, mentre que el [capítol 1.4](#) n'exposa totes les possibilitats.