

Mit ausländischen Geschäftspartnern kommunizieren

Diese interkulturellen Unterschiede sollten Sie kennen!

Selbst berühmten Persönlichkeiten und Staatsmännern sind schon hineingetreten in das kulturelle Fettnäpfchen. Da legte z. B. der russische Präsident Wladimir Putin bei einem Gipfeltreffen in Peking 2014 der First Lady Peng Liyuan eine Decke um die Schultern, um sie zu wärmen. Nett gemeint, aber für die chinesische Kultur eine peinliche Situation. Sobald man mit ausländischen Geschäftspartnern zu tun hat, merkt man schnell, wie wichtig es ist, die andere Kultur zu kennen und sie zu beachten.

Deutsche Produkte sind weltweit gefragt und so ist auch die Vielfalt an Ländern, an die deutsche Unternehmen ihre Waren liefern, mittlerweile sehr groß geworden.

Häufig wird es erforderlich, dass ein Mitarbeiter oder bei neuen Geschäftsabschlüssen der Chef persönlich in das fremde Land reist. Ob die Kommunikation nun per E-Mail oder Telefon von Deutschland aus erfolgt oder vor Ort mit dem Geschäftspartner persönlich verhandelt wird – eine gute Vorbereitung ist Gold wert.

Die Redaktion der Zeitschrift **ZOLL.EXPORT** hat Frau Anna Lassonczyk, Dipl.-Kulturwirtin, zertifizierte interkulturelle Trainerin und Inhaberin der Firma Intercultural Success gefragt, was die wichtigsten Besonderheiten sind, die deutsche Unternehmer kennen sollten, und welche Unterschiede es von Kulturkreis zu Kulturkreis gibt.

Frau Lassonczyk, kann man sagen, dass wir Deutschen uns mit einem Kulturkreis ganz besonders gut verstehen?

Ja und nein. Es gibt sicher Kulturkreise, die uns näher stehen oder die wir intuitiv besser verstehen. Doch wenn wir einmal an Deutschland denken, gibt es selbst hier schon einige Unterschiede, z. B. zwischen



Frau Lassonczyk unterstützt Unternehmen, Institutionen und Privatpersonen in ihren beruflichen Tätigkeiten z. B. bei Auslandsaufenthalten, der Zusammenarbeit in multikulturellen Teams sowie im internationalen Vertrieb.

Bayern und Norddeutschland. Und selbst zwischen uns und dem Nachbarstaat Österreich, wo die Sprachbarriere kein Problem darstellt, gibt es Unterschiede. In Österreich sind bspw. die persönliche Empfehlung, Harmonie und Humor im Business wesentlich entscheidender als in Deutschland.

Was muss bei der asiatischen, z. B. der chinesischen Kultur beachtet werden?

In der Kommunikation mit chinesischen Geschäftspartnern oder Mitarbeitern soll-

ten vier Dinge auf jeden Fall berücksichtigt werden.

Sprachbarriere

Nicht alle Chinesen sprechen gleich gut Englisch. Ich empfehle, in jedem Fall einen Übersetzer hinzuzuziehen. Dazu kommt noch, dass es in China viele verschiedene Dialekte gibt. Diese erste Hürde sollte man in jedem Fall gleich vorab nehmen.

Gesichtswahrung

In Asien sind die Ehre und die Wertschätzung des Menschen ein hohes Gut. Wenn

also einem chinesischen Mitarbeiter ein Fehler unterlaufen sein sollte, sprechen Sie dies auf keinen Fall in der Öffentlichkeit bzw. vor anderen Kollegen an, höchstens in einem Vier-Augen-Gespräch. In Deutschland können wir in Feedbackgesprächen sachlich das Verhalten der Person kritisieren ohne ihr Ego anzukratzen. Ganz im Gegenteil verhält es sich in China, wo die Kritik am Verhalten einer Person einer Bloßstellung gleichkommt.

Beziehungen statt Fakten und Zahlen

In China ist es häufig wichtiger, wen man kennt und nicht, welche besonderen Zahlen man vorzuweisen hat. Ein gutes Netzwerk zu haben, vereinfacht die Geschäfte unheimlich. In Deutschland hat das sog. Vitamin B ja manchmal einen negativen Beigeschmack. Nicht so in China. Dort sagt die Anzahl guter Beziehungen etwas über den Status und Wert einer Person in der Gesellschaft.

Hierarchieorientierung

In Sachen Hierarchie sollte man beachten, dass in China immer der Ranghöchste zuerst begrüßt. Es gibt auch feste Sitzordnungen. Die Machtdistanz zwischen Chef und Mitarbeitern ist in China außerdem größer.

Wie sieht es mit Geschenken aus?

In China wird es sehr geschätzt, wenn man beim Kennenlernen oder bei Besuchen eine kleine Aufmerksamkeit mitbringt. Auch wenn Sie ein hochwertiges Geschenk dabei haben, betonen Sie das nicht, sondern verhalten Sie sich bescheiden.

Wird Ihnen vom chinesischen Geschäftspartner ein Geschenk überreicht, packen Sie es nicht sofort auf, sondern lassen Sie es verschlossen. Andernfalls wirken Sie auf Ihren Gastgeber als gierig.

Achtung bei der Wahl der Geschenke

- keine Armbanduhren schenken: Das symbolisiert Zeit und wird mit Sterblichkeit in Verbindung gebracht.
- keinen Alkohol schenken

- keine weißen Blumen schenken. Weiß ist die Farbe der Trauer.
- keine sehr teuren Präsente schenken, das würde den Gast in Verlegenheit bringen

Als Geschenke empfehle ich Pralinen, einen guten Tee, Früchte (in Japan sehr beliebt, da dort Obst sehr teuer ist) oder ein Kugelschreiberset. Bitte aber darauf achten, dass nicht Made in China darauf steht.

Welche Unterschiede müssen z. B. zwischen der japanischen und der chinesischen Kultur beachtet werden?

Der Umgangston in Japan ist wesentlich höflicher als in China. Dort geht es schon mal lauter zu. In Japan hat man seine Gefühle stärker im Griff, Streit in der Öffentlichkeit ist ein No-Go. Unterschiede gibt es auch in der Religion. Während in China der Konfuzianismus herrscht, ist in Japan der Buddhismus die Religion.

Der Iran ist wieder interessanter für deutsche Exporteure geworden. Wie spreche ich schwierige Sachverhalte, z. B. Zahlungsabwicklung an?

Im Iran ist es wichtig, sich auf der persönlichen Ebene zu treffen. Vertrauen ist hier sehr wichtig. Vereinbarungen oder Verträge sind weniger relevant als die persönliche Wertschätzung.

Um zu Ihrer Frage zurückzukommen, wenn Sie solche unangenehmen Sachen ansprechen müssen, argumentieren Sie als Mitarbeiter/Exportbeauftragter, dass Ihr Vorgesetzter das gefordert hat oder die Zollvorschriften so streng sind und Sie diese Information unbedingt brauchen, da Sie sonst Ärger bekommen. So vermitteln Sie ein persönliches Anliegen, und Ihr iranischer Geschäftspartner wird eher versuchen, Ihnen zu helfen.

Bei Geschäftsreisen wird ja auch die Körpersprache relevant. In welcher Kultur gibt es große Unterschiede zu unserem Kulturkreis?

In der arabischen Welt sollte man vorsichtig mit Körperkontakt zwischen den unterschiedlichen Geschlechtern sein. Von Mann zu Mann sind Schulterklopper oder Umarmungen kein Problem. Beim Kontakt von Mann zu Frau kann z. B. alleine schon das Handausstrecken ein Problem darstellen, wenn die Frau religiös ist, denn das würde ihr die Religion verbieten.

Im asiatischen Raum ist der Augenkontakt weniger intensiv. Es kann schnell als taktlos oder aggressiv empfunden werden, wenn Sie dem Geschäftspartner zu lange und direkt in die Augen schauen. In Japan begleitet die Begrüßung stets eine Verbeugung, während des Gesprächs signalisiert das Kopfnicken Aufmerksamkeit des Gesprächspartners. Zum Bereich Körpersprache können sich Ihre Leser gerne das kostenlose E-Book unter www.intercultural-success.de/gratis/ herunterladen.

Was empfehlen Sie Firmen, wenn sie Kontakt mit ausländischen Partnern aufnehmen?

Häufig kommen Unternehmen zu mir, wenn es schon „gebrannt“ hat. Wichtig ist jedoch eine gute Vorbereitung auf längere Aufenthalte oder Geschäftsreisen, denn ist der Faux pas passiert, kann eine Missstimmung entstanden sein und dies kann einen Geschäftsabbruch oder eine erschwerte Zusammenarbeit zur Folge haben.

In den größeren Firmen, die ich betreue, müssen die Mitarbeiter, die nach Osteuropa entsendet werden, als Voraussetzung mindestens ein eintägiges Intensivtraining absolvieren. Und auch für die Einarbeitung ausländischer Mitarbeiter in deutschen Unternehmen, haben einige Firmen bereits interkulturelle Trainings im Standard-Programm.

Vielen Dank für das interessante Gespräch, Frau Lassonczyk.

Interview geführt durch Gabriele Götz