

## Liebe Leserin, lieber Leser,

vorab ...

r **fem-Neuigkeiten**

### Gratulation

Wir gratulieren Thiele Fisch & Feinkost aus Neumünster zur Auszeichnung Seafood Star 2009, als bestes mobiles Fisch-Fachgeschäft.

Von Herzen freuen wir uns mit unseren Kunden, Anette und Andreas Thiele, über solch großen Erfolg. Wir wünschen Ihnen weiterhin viel Freude, Power und Erfolg.

### Neu

im Team ist **Jochen Bethge** aus Bremen. Er ist (auch) Jurist und ein Experte im Thema Wirtschaftsmediation. Er berät und begleitet uns in einzelnen Workshops und ist Ihr Ansprechpartner, wenn es um Prozessentwicklung geht.

### Andere Länder – andere Sitten ...

Viele von uns haben beruflich mit anderen Kulturen oder auch im Ausland zu tun.

Die Sommerferien stehen vor der Tür – viele von uns verreisen in andere Länder, um Erholung und „Neuland“ zu verbinden.

Anlass für uns, Sie mit einigen Gepflogenheiten vertraut zu machen, damit Sie nicht ins Fettnäpfchen treten.

r **Wichtig zu wissen**

### Italien

#### Von Südtirol bis Sizilien

Blickkontakt ist wichtig. Beim Begrüßen geht der Händedruck von der Frau aus oder dem Ranghöheren. Bei der schriftlichen Anrede finden akademische Titel, auch Direktoren- und Präsidentenpositionen Beachtung.

Geschäftsthemen werden gerne beim gemeinsamen Essen angesprochen. Ein Espresso schließt das Essen ab, danach wird das Restaurant verlassen.

Gegeneinladungen sind üblich. Begleichen Sie die Rechnung schon bevor es zu der Abrechnung kommt. Das kommt gut an bei Ihrem italienischen Geschäftspartner.

Ein Ehrengast nimmt am oberen Ende des Tisches Platz.

Wein mit Wasser zu mischen, ist ein No-go.

Gepflegtes Aussehen ist ein Muss.

Wundern Sie sich nicht, wenn alle durcheinanderreden.

Typische Themen für Small Talk sind: Urlaub, Familie und Formel 1.

## Spanien

### Leidenschaft fürs Leben

In Spanien ergibt sich schnell ein „Du“, oft schon bei der Begrüßung. Ranghöhere und ältere Personen werden konsequent gesiezt, also mit dem spanischen „usted“ angesprochen.

Akademische Titel spielen keine große Rolle. Mit „Dr.“ spricht man nur Ärzte an.

Hierarchien dagegen sind wichtig. Bei Entscheidungen kommen sie zum Tragen.

Small Talk dient dem Beziehungsaufbau. Vermeiden Sie die Themen: Vergleiche mit Portugal, Stierkampf, Einwanderungsproblematik.

Trinkgeld wird auf dem Tisch liegen gelassen.

Eine offizielle Siesta gibt es im Berufsalltag nicht, dennoch sollten Meetings auf 10 Uhr oder ab 16 Uhr angesetzt werden.

Abendessen findet ab ca. 21 Uhr statt.

## Frankreich

### Kultur, Küche und Wein

Begrüßung und Anrede sind sehr förmlich. Begrüßungsküsse gibt es nur unter Leuten, die sich gut kennen.

Hierarchien sind von großer Bedeutung.

Gute und höfliche Konversation ist wichtig.

Nehmen Sie sich viel Zeit für das Essen. Ein Mittagessen kann auf 1,5 bis 2 Stunden ausgedehnt werden.

Wasser und Wein werden parallel getrunken. Mischen ist tabu.

Die Agenda eines Meetings wird meist nicht eingehalten.

Hochwertige Kleidung ist ein Muss. Die Franzosen legen großen Wert auf die genaue Passform. Braune Anzüge vermeiden.

## Großbritannien

### It's hard to be a gentleman

Die Begrüßung verläuft per Handschlag und Blick in die Augen. Man stellt sich mit Vor- und Nachnamen vor, danach geht man oft zum Vornamen über.

Halten Sie Abstand zu Ihrem Gesprächspartner. Körperkontakt ist unüblich.

Ein Gespräch wird mit Small Talk eingeleitet. Folgende Themen eignen sich: Wetter, Hobbys, Sport und Humor.

Drücken Sie sich stets höflich aus („Would you be so kind ...“), wenn Sie einem Geschäftspartner eine Aufgabe erteilen.

Korrektes Englisch ist wichtig bei Vertragsverhandlungen und Übersetzungen.

E-Mails werden kurz gehalten, manchmal wird eine Anrede weggelassen. Briefe dagegen sind stets höflich und formell formuliert.

Kritik sollte mit einem Lob einhergehen.

In einer Schlage stellt man sich hinten an. Vordrängeln gilt als extrem unhöflich.

Der Kleidercode ist konservativ. Braune Anzüge sind tabu.

## USA

### Das Land der unbegrenzten Möglichkeiten

Beim Erstkontakt oder offiziellen Anlässen spricht man sich mit „Mr.“ oder „Mrs.“ an, danach duzt man sich schnell.

Amerikaner gelten als oberflächlich, wollen aber oft nur höflich sein. Ihre Floskeln sollte man allerdings nicht zu ernst nehmen.

Small Talk ist wichtig und kommt leicht zustande.

Rechnen Sie damit, dass Diskriminierung und sexuelle Belästigung problematisch werden können.

Kritik sollte immer in Lob verhüllt werden.

Trinkgeld ist so hoch wie in keinem anderen Land, 15 bis 20 % sind üblich.

Als Europäer sollten Sie weiterhin mit Messer und Gabel speisen.

Fragen Sie nach den „Restrooms“, nicht nach der Toilette.

Der Dresscode ist eher konservativ.

## Vereinigte Arabische Emirate

### Zwischen Wüstensand und Luxus

Bei der Begrüßung sind Titel wichtig und sollten immer genannt werden.

Ein Scheich wird mit „your highness“ oder „your excellency“ angesprochen.

Der Hierarchiedanke ist stark ausgeprägt.

Geschäftsleute begrüßen sich meist mit Handschlag.

Frauen werden generell nicht berührt, außer die Frau reicht Ihnen die Hand.

Der Mann kleidet sich nach den westlichen Standards.

Frauen sollten gedeckte Farben wählen, keine kurzen Röcke tragen und stets Strümpfe bzw. Strumpfhosen. Sie sollten lange Haare immer zusammenbinden. Ein Kopftuch wird nicht erwartet.

Die körperliche Distanzzone ist bei Arabern viel kleiner als bei Europäern. Nähe ist hier ein Zeichen von Sympathie.

Gute Gesprächsthemen für den Small Talk: Bauprojekte in Dubai, technischer Fortschritt, die Kinder, aber nie die Ehefrau.

Seien Sie stets pünktlich, rechnen Sie aber mit der Unpünktlichkeit anderer.

Noch ein Tipp: Unser OK-Zeichen mit Daumen und Zeigefinger gilt als obszön.

## Brasilien

### Gepflogenheiten zwischen Copacabana und Zuckerhut

Meetings beginnen oft verspätet. Pünktlichkeit hat keinen großen Stellenwert.

Man lässt sich gerne ablenken und schweift in Meetings ab. Erst am Ende kommt der Brasilianer auf den Punkt.

Hierarchien sind sehr wichtig.

Gastgeschenke werden gerne gesehen. Übernehmen Sie beim Geschäftsessen die Rechnung.

Greifen Sie zum Besteck. Sogar Obst und Sandwiches werden nicht mit den Fingern gegessen.

Gehen Sie als deutsche Geschäftsfrau humorvoll und gelassen mit dem Machoverhalten der Brasilianer um.

Männer tragen häufig helle Anzüge. Frauen elegante Kostüme und ein gepflegtes Make-up.

Small Talk Themen: Formel 1, Fußball, Reisen, Familie. Vermeiden Sie die Themen: Nachbarland Argentinien, Rassismusproblematik, wirtschaftliche Schwierigkeiten Brasiliens.

Brasilianern wird nachgesagt, dass sie immer eine „Last Minute“-Lösung parat haben und für jedes Problem einen Ausweg finden. Das nennt sich „jeithino“.  
Ein ebenfalls hilfreiches Wort: „despechantes“ – nützliche Beziehungen, die Ihnen jeden Amtsweg verkürzen und viel Ärger ersparen.

## China

### Das Reich der Mitte

Die Begrüßung erfolgt per Handschlag und Augenkontakt.  
Visitenkarten werden mit beiden Händen übergeben, aber ohne Verbeugung. Der Text sollte auf einer Seite auf Chinesisch verfasst sein. Vor der Übergabe sollte die Karte vorgelesen werden.  
Es ist von großer Bedeutung, mit Geschäftspartnern essen zu gehen.  
Die Kunst, Beziehungen aufzubauen und zu pflegen ist in China lebenswichtig. Dort spricht man von „Guanxi“.  
Essen Sie nie den Teller leer – das bedeutet, dass Sie nicht satt geworden sind und gerne noch mehr hätten, was als unhöflich gilt.  
Small Talk Themen: Wetter, Essen, Wirtschaft, Reisen, Sport und Karaoke.  
Übersetzer sind in Verhandlungen sinnvoll.  
Der Ranghöchste sitzt in der Mitte des Besprechungstisches.  
Nach dem Meeting wird ein Protokoll erwartet.  
„Ja“ oder „nein“ als klare Aussagen gibt es nicht.  
Frauen und Männer sind als Geschäftspartner gleichberechtigt.  
Der Kleidercode im Business entspricht dem deutschen: Für die Männer: Anzug, Krawatte, langärmeliges Hemd. Für Frauen: Kostüm und Seidenstrümpfe.  
Auf grelle Farben sollten Sie verzichten, sowie auf weiße Outfits. Weiß steht in China für die Trauer.

## Japan

### Im Land der aufgehenden Sonne

Hierarchien sind in Japan wichtig.  
Visitenkarten werden mit beiden Händen überreicht – so, dass sie gleich lesbar sind. Der Text sollte auf einer Seite auf Japanisch abgedruckt sein.  
Klare Aussagen wie „ja“ oder „nein“ sind unüblich und sollten daher auch von Ihnen vermieden werden.  
Schlagen Sie nie die Beine übereinander und vermeiden Sie Blickkontakt.  
Es gilt als unhöflich, anderen beim Sitzen die Fußsohlen zu zeigen.  
In Restaurants und privaten Häusern zieht man in Japan die Schuhe aus und platziert sie so, dass sie beim Austreten gut wieder anzuziehen sind.  
Für die Benutzung von Toiletten und Gärten stehen meist extra Schuhe bereit.  
Ein Taschentuch wird in der Öffentlichkeit nicht benutzt.  
Der Gastgeber schenkt Ihnen das Glas nach. Es ist sehr unhöflich, sich selbst das Glas einzufüllen.  
Stäbchen werden nur zum Essen verwendet. Gestikulieren Sie nicht damit.  
In Bussen und Straßenbahnen gibt es einzelne Sitzplätze, die andersfarbig sind. Diese sind älteren Menschen vorbehalten.

## Indien

### Ein Land zwischen Tradition und Hightech

Älteren Menschen gilt besonderer Respekt. Sie sollten ihre Begrüßung abwarten. Männer begrüßen sich untereinander mit Handschlag, Geschäftsfrauen ebenfalls. Männer geben Frauen privat nicht die Hand. Sie warten vorerst ab, wie die Frau ihnen begegnet. Meist begrüßt man sich über die „Namaste-Geste“ – ein Kopfnicken, bei dem die Hände unter dem Kinn zusammengehalten werden. Die Fingerspitzen berühren sich dabei.

Nennen Sie bei der Begrüßung vorerst nur Ihren Namen und warten auf Nachfragen. Beziehungen zu Geschäftspartnern sind wichtig. Lassen Sie sich am besten über eine dritte Person empfehlen.

Das Hierarchiedenken ist stark ausgeprägt, auch wegen der Kasten.

Direkte Absagen sind unhöflich. Verpacken Sie ein „Nein“ diplomatisch.

Essen Sie, wenn Sie die Finger benutzen, nur mit der rechten Hand, die linke gilt als unrein.

Folgende Small Talk Themen bieten sich an: technischer Fortschritt Indiens, Sport wie Hockey oder Cricket. Fragen über die Ehefrau und Familie sind tabu.

Meetingabläufe können chaotisch sein, klingelnde Handys gehören dazu.

## Russische Förderung

### Business mit Wodka und Kaviar

Zur Begrüßung gibt man sich die Hand.

Männer geben Frauen jedoch nicht die Hand. Sie warten ab, ob die Frau es tut.

Frauen werden generell sehr höflich behandelt. Eine russische Frau zahlt nie die Restaurantrechnung.

Längerer Blickkontakt ist unüblich.

Hierarchien sind wichtig. Nur der Ranghöchste trifft die Entscheidung.

Beziehungen sind von größter Bedeutung im Geschäftsleben.

Informieren Sie sich über den Namen des Geschäftspartners. Der Vatersname sollte keineswegs mit dem Nachnamen verwechselt werden.

Pünktlichkeit wird von Deutschen erwartet.

Nehmen Sie sich viel Zeit und zeigen Sie sich stets geduldig.

Bei Verhandlungen sollte ein Dolmetscher eingeplant werden. Nicht überall wird Englisch gesprochen.

Gehen Sie vorsichtig mit Kritik um.

Das erste Wodka-Glas wird immer auf ex getrunken. Nippen Sie nicht an dem Glas.

Quelle: Knigge international

Mit sonnigen Urlaubsgrüßen

Ihre **Christina Gärtner & Ihr fem-Team**