

# Business-Knigge

Ein Ratgeber für den Umgang  
mit ausländischen Geschäftspartnern

## Mut zu neuen Märkten

Immer mehr Thüringer Unternehmen wagen den Schritt ins Ausland. Mit zunehmender Globalisierung eröffnen sich einheimischen Geschäftsleuten neue, unbekannte Märkte und Möglichkeiten.

Bevor Sie mit Ihren Aktivitäten außerhalb Deutschlands beginnen, sollten Sie sich bewusst sein, dass bei einem Grenzübertritt die Sprachbarriere oft das kleinste Problem darstellt. Es gilt, Unterschiede in Geschäftskultur, Benehmen oder Mentalität zu kennen und zu beachten, so dass sich Ihr ausländischer Businesspartner mit Ihnen wohl fühlt.

Denn nur so können Sie verstehen, warum der Chinese es lächelnd ablehnt, eine Vertragsunterzeichnung oder ein



Meeting auf den 4. April zu legen. Oder warum Ihr französischer Geschäftsfreund sich offensichtlich nicht über den von Ihnen als Gastgeschenk mitgebrachten Wein freuen kann.

Dieser Business-Knigge macht auf Verhaltensweisen in den wichtigsten Exportländern Deutschlands aufmerksam und soll Ihnen dabei helfen, sich in dem jeweiligen Land besser zurechtzufinden. Der eine oder andere kulturelle Fauxpas wird sich zwar nicht vermeiden lassen. Aber dieser sollte lediglich charmanter Natur sein und Ihren ausländischen Geschäftspartner höchstens zum Schmunzeln anregen, um damit das Eis zu brechen. Manchmal kann ein Fehltritt allerdings noch so unauffällig sein, er beleidigt Ihren ausländischen Kollegen ungemein.

Nach der Lektüre dieses Business-Knigge werden Sie einigen kulturellen Fallen geschickt ausweichen können und von Anfang an bei Ihrem ausländischen Geschäftspartner Pluspunkte in Sachen Umgangsformen, Kultur und Landeskunde sammeln.

Gerald Grusser

Hauptgeschäftsführer der IHK Erfurt

Heute ist er Mitglied im Hauptausschuss der Internationalen Handelskammer Paris. Aufgrund seiner Verdienste in der Anbahnung von Geschäftskontakten und Förderung der Handelsbeziehungen ernannte ihn der Schwedische König zum Honorarkonsul und der Französische Präsident zum Ritter des Nationalen Verdienstordens.

## Inhalt

### Worauf Sie bei Ihren Nachbarn achten sollten

Belgien	6
Dänemark	10
Frankreich	14
Luxemburg	18
Niederlande	22
Österreich	26
Polen	30
Schweiz	34
Tschechische Republik	38

### Richtige Umgangsformen bei Geschäften in Europa

Großbritannien	42
Italien	46
Russland	50
Schweden	54
Spanien	58

---

## Pluspunkte sammeln in Kultur und Landeskunde

---

Brasilien	62
China	66
Kuwait	70
Vereinigte Arabische Emirate	74
Vereinigte Staaten von Amerika	78

---

IHK Erfurt – Die erste Adresse mit kompetenter Unterstützung	80
--	----

---

Das Enterprise Europe Network Thüringen in der IHK Erfurt	88
---	----

---

# BELGIEN

Koninkrijk België [niederl.], Royaume de Belgique [frz.]

## GUT ZU WISSEN:

Belgien unterteilt sich in verschiedene Kultur- und Sprachgruppen. In Wallonien spricht man Französisch, in Flandern Flämisch bzw. Niederländisch und in Ostbelgien gibt es einen deutschsprachigen Landesteil. Sie sollten sich also informieren, welche dieser 3 Sprachen für Ihren Geschäftspartner eigentlich die Muttersprache ist. Als neutraler Einstieg kann auch die englische Sprache verwendet werden, die von vielen Belgiern beherrscht wird.





## Umgangsformen:

Beachten Sie, dass die Flamen als sehr fleißig, geschäftstüchtig und höflich gelten. Beim Erstkontakt sind sie oft ein wenig reserviert und wortkarg.

Die Wallonen dagegen wirken extrovertierter, selbstbewusster und spontaner. Ihre Körpersprache ist gestenreicher als die der Flamen. Sie scheinen herzlicher, aber auch oberflächlicher. Ansonsten bietet es sich an, pragmatisch, offen und höflich vorzugehen. Sie sollten nicht gleich zur Sache kommen, sondern vielmehr nach einem kurzen Small Talk das Geschäft besprechen.

## Geschäftskultur:

Im Geschäftsleben wird sowohl von Wallonen als auch Flamen Pünktlichkeit erwartet.

In Vertragsverhandlungen mit flämischen Partnern wird, sofern die Gespräche nicht auf Deutsch geführt werden, üblicherweise auf Englisch verhandelt.

Anders kann es sich bei Verhandlungen mit Wallonen verhalten. Hier sollten Sie eher davon ausgehen, dass die Verhandlungen vonseiten des Partners auf Französisch geführt werden. Wallonische Verhandlungspartner ähneln in vielem ihren Geschäftspartnern aus Frankreich. So neigen sie zum Beispiel dazu, in ihrem Verhandlungsansatz die Materie vom Abstrakten zum Konkreten anzugehen. Diese Methode steht im Gegensatz zur deutschen Art, die Verhandlungen im Detail anzufangen.

Flämische Verhandlungspartner wiederum erinnern zum Teil an niederländische und an deutsche Gepflogenheiten: Das Verhandlungsklima ist ähnlich nüchtern, jedoch von Anfang an angenehm und höflich.

## Zu Tisch:

Geschäftssessen finden bei den Flamen hauptsächlich mittags statt, der Abend gehört der Familie.



Anders ist es bei den Wallonen. Sie gehen auch abends gern aus und legen viel Wert auf gutes Essen in gehobenen Restaurants. Dort wird dann ausgiebig getafelt. Egal, ob Dinner oder Lunch – drei Stunden Zeit sollten Sie für einen kulinarischen Termin mit Belgiern einkalkulieren. Alkohol gehört in Belgien zu fast jeder Mahlzeit, jedoch eher Wein als Bier, denn das wird eventuell als bäurisch oder typisch Deutsch interpretiert.

Wer nichts trinkt, sollte eine kleine Ausrede parat haben, damit es nicht so aussieht, als ob man die Kontrolle behalten wolle.

Die Benutzung von Zahnstochern nach dem Essen sollte man sich verkneifen.

## Die wichtigsten Redewendungen:

### Deutsch

Guten Tag Herr/Frau

Wie geht es Ihnen?

Danke, gut!

Vielen Dank

Auf Wiedersehen

### Französisch

Bonjour Monsieur/Madame

Comment allez vous?

Bien, merci!

Merci beaucoup!

Au revoir!

### Niederländisch

Goededag meneer/mevrouw

Hoe gaat het met u?

Goed, dank u!

Hartelijk dank!

Tot ziens!

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Kritisieren Sie die belgische Arbeitsweise lieber nicht, sondern lassen Sie sich darauf ein. Denn eine zu forsch Haltung kommt schnell negativ an und wirkt lehrerhaft.

Auch sollten Sie beim Small Talk Themen wie die Geschichte Belgiens, die Abspaltungsideen Flanderns von Belgien, das Königshaus und die bestehenden Spannungen zwischen Wallonen und Flamen meiden.

### Landeskunde

Fläche: 30.528 km<sup>2</sup>  
Einwohnerzahl: 10.584.534  
Hauptstadt: Brüssel (Bruxelles)  
Staatsform: Parlamentarische Monarchie

Sprachen: Niederländisch, Französisch, Deutsch  
Währung: Euro  
Nationalitätszeichen: B  
Ländervorwahl: (0032)

# KÖNIGREICH DÄNEMARK

Kongeriget Danmark

## GUT ZU WISSEN:

Das gesellschaftliche Prinzip ist auf eine kurze Formel gebracht: "Jante Lov". Übersetzt heißt das so viel wie "Glaube nicht, dass du mehr bist als dein Nächster". So herrscht in Dänemark echte Gleichberechtigung zwischen Mann und Frau. Es ist also nicht ungewöhnlich, wenn auch eine männliche Führungskraft Erziehungsurlaub nimmt.

Um Missverständnissen vorzubeugen: Das Abendessen heißt auf Dänisch "middag".





## Umgangsformen:

In seinem Wesen ist der Däne ein sehr zurückhaltender Typ Mensch. Er untertreibt oft stark, was seine eigenen Fähigkeiten und Leistungen betrifft. Ein ebensolches Verhalten erwartet er auch von seinen ausländischen Geschäftspartnern. Ein zu dickes Auftragen oder eine zu starke Unterstreichung der eigenen Person und dem bisher Geleisteten ist also in Dänemark nicht gefragt und auch nicht angebracht. An dieser Stelle muss allerdings hinzugefügt werden, dass der Däne im Vergleich zu den anderen skandinavischen Typen als der „Italiener“ des Nordens gilt.

Man sollte es unterlassen, beim ersten Händeschütteln den Arm oder die Schulter des Gegenübers zu berühren. Es gilt, die nötige Distanz zum Geschäftspartner zu wahren.

## Geschäftskultur:

In Dänemark verläuft die Kommunikation ruhig. Stark ausgeprägtes Selbstvertrauen, extrovertierte Rhetorik und Übertreibungen sind nicht angebracht. Bei Verhandlungsbeginn gibt sich der dänische Geschäftspartner generell eher reserviert. Die Dänen verhandeln direkt, offen und nach strukturierten Abläufen. Sie erwarten klare Verhältnisse und Darstellungen, kalkulieren sehr genau und sind bei Verhandlungen gut vorbereitet. Wer das beste Preis- und Qualitätsverhältnis bietet, macht in der Regel das Geschäft. Basartechniken wie in den südlichen Gegenden Europas sind keineswegs erwünscht. Anfangsangebote sollten bei Verhandlungen deshalb realistisch und mit nicht allzu großen Verhandlungsspielräumen gestaltet werden. Der Dresscode in Dänemark ist eher locker. Selbst bei offiziellen Verhandlungsgesprächen und Meetings ist es nicht ungewöhnlich, dass auch Jeans und Pullover getragen werden.



## Zu Tisch:

Dänen sind in der Regel sehr gastfreundlich. Einladungen erfolgen sowohl zum Mittag- als auch zum Abendessen, meistens in ein Restaurant. Handelt es sich bei der Einladung um ein reines Geschäftsessen, finden diese immer häufiger in firmeneigenen Räumen statt. So soll eine engere Bindung zu den ausländischen Gästen hergestellt werden. Ist für ein Geschäftsessen der Abschluss von Verhandlungen abzusehen, ist auch eine Einladung in den privaten Bereich der dänischen Geschäftspartner keine Seltenheit.

Berühmt ist Dänemark für sein Smørrebrød, das sind sehr leckere Vorspeisen auf der Grundlage von dünnem Schwarzbrot. Dazu wird häufig Aquavit getrunken. Abendessenseinladungen erfolgen meistens zeitlich recht früh. Der dänische Gastgeber wird erwarten, dass man sich nach dem Abendessen nicht gleich verabschiedet, sondern noch in der Hotelbar etwas Zeit miteinander verbringt.

## Die wichtigsten Redewendungen:

god morgen, dag, aften	- Guten Morgen, Tag, Abend
På gensyn, farvel	- Auf Wiedersehen
Hvordan har du det?	- Wie geht es Ihnen?
Tak, godt.	- Danke, gut.
Tak for mad.	- Danke, es hat gut geschmeckt.

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Beim Small Talk Themen wie Europäische Integration oder Alkohol meiden. Hohn und Spott über die Monarchie und über die beliebte Königin kann der Däne ebenso wenig vertragen wie Kritik an seinem "Wohlfahrtssystem", das mit hohen steuerlichen Belastungen funktioniert. Ansonsten kann man mit Dänen über Gott und die Welt diskutieren.

### Landeskunde

Fläche:	43.094 km <sup>2</sup> Kernland	Hauptstadt:	Kopenhagen	
	2,2 Mio. km <sup>2</sup> zugehöriges Grönland		Konstitutionelle Monarchie	
Einwohnerzahl:	1.396 km <sup>2</sup> zugehörige Färöer Inseln	Staatsform:	Dänisch, Färöisch, Kalaallisut (Grönland)	
	5.475.791 Kernland		Nationalitätszeichen:	DK
	56.584 Grönland, 48.354 Färöer			Ländervorwahl:

# FRANKREICH

la France

## GUT ZU WISSEN:

Frankreich gilt als hierarchisch stark gegliederte Gesellschaft. Autoritär geführte Unternehmen sind häufig und französische Chefs delegieren kaum. Akademiker aus den angesehenen Eliteschulen und alteingesessene Großgrundbesitzer stellen die Führungsriege im Land. Sehr wichtig sind in Frankreich Titel, außerdem wird Wert auf Beziehungen und Netzwerke gelegt. Von Deutschen wird erwartet, dass sie Termine absolut pünktlich wahrnehmen, allerdings tun es Ihnen deshalb französische Geschäftspartner nicht zwingend gleich.





## Umgangsformen:

Franzosen wollen ernst genommen werden. Das beginnt mit der korrekten Anrede. Diese enthält immer die Anredeform beziehungsweise den Titel und die Position („Monsieur le directeur“, bei Firmeninhabern gern: „Monsieur le président“) oder die Anredeform und den Nachnamen („Monsieur Dupont“). Geschäftspartner werden niemals geduzt.

Pluspunkte können Sie mit Kenntnissen über die Kultur der Franzosen sammeln, deren Bedeutung Sie nicht anzweifeln sollten. Außerdem ist die Wahrung der Privatsphäre den Franzosen oberstes Gebot. Geschäftstermine im Juli und August bieten sich wegen der Ferienzeit nicht an. Ebenso sollten Sie es vermeiden, den Termin für ein Meeting in die Zeit zwischen 12 Uhr und 14 Uhr nachmittags zu legen.

Die Geschäftsgarderobe ist formell und dunkel, etwas legerer darf es nach Büroschluss sein.

## Geschäftskultur:

Die Beherrschung der französischen Sprache Ihrerseits wird erwartet. Abgesehen von Paris müssen Sie davon ausgehen, dass Verhandlungen nicht in Englisch stattfinden werden.

Während Verhandlungsgesprächen mit Ihren französischen Geschäftspartnern sollten Sie sich dem Kommunikationsstil ein wenig anpassen. Franzosen sprechen oft sehr blumig und ausschweifend. Selbst Kritik kann dann noch wie ein Kompliment klingen. Seien Sie also gern kritisch, aber schlagen Sie den richtigen Ton an, und wählen Sie die passenden Worte. Hier gilt: Mehr ist mehr!

Wollen Sie ein Gastgeschenk mitbringen, empfiehlt es sich, dies schon am Morgen des Termins an den Gastgeber zu schicken. Sollten Sie an einen Wein als Mitbringsel zu einer privaten Einladung denken, seien Sie vorsichtig. Das könnte missverstanden werden, als wäre Ihr Gastgeber nicht in der Lage, einen guten Wein zu kredenzen. Betonen Sie beim Überreichen, dass dies ein ausgezeichnete Wein sei, den Ihr Geschäftspartner unbedingt einmal probieren sollte.



## Zu Tisch:

Beim Betreten des Restaurants warten Sie bitte, bis das Servicepersonal Ihnen und Ihrer Begleitung einen Platz zuweist. Freie Platzwahl, wie man sie aus Deutschland kennt, ist in Frankreich nicht üblich. Grundsätzlich isst man in französischen Restaurants nicht mit den Händen. Auch Geflügel, wird mit Messer und Gabel verzehrt.

Der Franzose ist ein Genießer. Zwar spricht er während des Essens gern, da aber ausschließlich über private Dinge. Zum Geschäftlichen kommt man hier frühestens beim Dessert.

## Die wichtigsten Redewendungen:

Es geht bei Geschäftsreisen nicht darum, die Landessprache perfekt zu beherrschen. Doch wer zumindest ein paar Sätze sprechen kann, zeigt Interesse über das Geschäftliche hinaus.

Bonjour / Bonsoir	- Guten Tag / Guten Abend:
Comment allez-vous?	- Wie geht es Ihnen?
Merci beaucoup!	- Vielen Dank!
Au revoir!	- Auf Wiedersehen!
Santé! À votre santé!	- Zum Wohl / Auf Ihr Wohl

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Bei der Konversation gilt es, Gesprächsthemen sensibel auszuwählen. Das alte Europa, Korsika, USA-Feindlichkeit sind zu heikle Themen im Business Talk. Außerdem sollte man sich das Thema Gehalt sparen. Weiterhin sollte man vorsichtig sein, was Gestiken betrifft. Denn auch hier gibt es einige „faux-amis“ (Gesten mit unterschiedlicher Bedeutung in Frankreich und Deutschland), die schnell zum Fauxpas werden können: Schlagen Sie nicht mit der Faust in die Hand und legen Sie nicht schwungvoll Ihre linke Hand in die rechte Ellenbogenkrümmung. Auf die Erklärung dieser für die Franzosen obszönen Gesten soll an dieser Stelle verzichtet werden. Seien Sie sich aber gewiss, dass Sie damit jeden Franzosen empören würden.

### Landeskunde

Fläche:	543.965 km <sup>2</sup> Kernland (mit Gebieten in Übersee: 672.352 km <sup>2</sup> )	Staatsform:	semipräsidentiale Republik
Einwohnerzahl:	61.875.822 Kernland (mit Gebieten in Über- see: 64.473.140)	Sprachen:	Französisch
Hauptstadt:	Paris	Währung:	Euro
		Nationalitätszeichen:	F
		Ländervorwahl:	(0033)

# LUXEMBURG

Groussherzogtum Lëtzebuerg [lux.], le Grand-Duché de Luxembourg [frz.]

## GUT ZU WISSEN:

Den typischen Luxemburger gibt es nicht. Luxemburg kann knapp 140 Nationalitäten aufweisen. Täglich pendeln aus den benachbarten Ländern rund 120.000 Menschen in das Land – hauptsächlich in die Hauptstadt Luxemburg Stadt. Der Ausländeranteil in Luxemburg beträgt 42,6 Prozent. Dennoch sagen die Luxemburger über den Luxemburger an sich: Mir wëlle bleiwe wat mir sinn – Wir wollen bleiben, was wir sind.





## Umgangsformen:

Die Anrede erfolgt mit Herr/Frau oder Monsieur/Madame und dem Nachnamen. Da die meisten Luxemburger aus historischen Gründen zu ihren französischen Nachbarn eine stärkere Affinität hegen als zu den deutschen Nachbarn und auch ihr Lebensstil sehr frankophil ist, bevorzugen viele im täglichen Umgang die französische Sprache. Dies findet in individuell unterschiedlichem Maße seinen Ausdruck auch darin, dass französische Wörter in der gesprochenen Sprache verwendet werden.

## Geschäftskultur:

Bei Begrüßung und Verabschiedung wird ein kräftiger Händedruck erwartet, wobei Blickkontakt absolut notwendig ist, um Vertrauen und Aufrichtigkeit zu signalisieren. Ein wenig Small Talk zur Auflockerung der Atmosphäre ist durchaus normal, sollte jedoch nicht mit persönlichen Fragen vermischt werden.

Besprechungen sollten immer eine Tagesordnung haben, die Sie Ihrem Geschäftspartner am besten bereits vorab zukommen lassen sollten. Das heißt jedoch nicht, dass nicht auch einmal davon abgewichen werden kann.

Das Treffen von Entscheidungen erfordert seine Zeit und schnelles Vorpreschen wird nicht gern gesehen. Anstelle von gewieften Verhandlungstaktiken, um die Entscheidung zu beschleunigen, sollten Sie lieber nachfragen, ob Ihr Gegenüber weitere Zahlen oder sonstige Informationen benötigt. Mit Geduld, Höflichkeit und Charme erreichen Sie bei Luxemburgern viel mehr.



## Zu Tisch:

Luxemburger sind Genießer und legen sehr großen Wert auf gutes Essen. Davon zeugt auch die große Zahl hervorragender Restaurants in der Hauptstadt.

Wollen Sie Ihrem Geschäftspartner eine Freude machen, bestellen Sie im Restaurant ein typisch luxemburgisches Gericht: Judd mat Gaardebounen (geräuchertes Schweinefleisch mit dicken Bohnen) und als Vorspeise eine Bouneschlupp (Bohnensuppe mit Kartoffeln). Zum Dessert empfiehlt sich eine Quetschentaart (Pflaumenkuchen) oder ein Omelette soufflée au kirsch.

## Die wichtigsten Redewendungen:

Weil fast alle Luxemburger ausgezeichnet Französisch und Deutsch sprechen, werden wahrscheinlich selten Verständigungsschwierigkeiten auftreten. Sie können jedoch Pluspunkte sammeln, wenn Sie einige Worte „Lëtzebuergesch“ (mosel-fränkischer Dialekt) sprechen können.

Moien	– Guten Tag
Villmols merci	– vielen Dank

Bei Tisch empfiehlt es sich, auf Französisch anzustoßen ([À la/votre] santé) und sich einen guten Appetit zu wünschen (Bon appetit).

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Vermeiden Sie das Thema Weltkriege und sprechen Sie niemals schlecht über die Herzogsfamilie.

Seien Sie besonders höflich gegenüber Ihren Geschäftspartnern und drängeln Sie nicht vor. Fragen Sie nicht nach den Toiletten – denn dies wird als unhöflich angesehen – sondern erkundigen Sie sich, wo Sie sich die Hände waschen können.

### Landeskunde

Fläche:	2.586 km <sup>2</sup>	Sprachen:	Luxemburgisch, Französisch, Deutsch
Einwohnerzahl:	483.800	Währung:	Euro
Hauptstadt:	Luxemburg (Luxembourg)	Nationalitätszeichen:	L
Staatsform:	Konstitutionell-parlamentarische Monarchie	Ländervorwahl:	(00352)

# NIEDERLANDE

de Nederlanden

## GUT ZU WISSEN:

Obwohl auch viele Niederländer selbst die Wörter Holland und Holländer verwenden, so gibt es doch einen Unterschied, denn Holland ist „nur“ eine Region im Nordwesten der Niederlande, die zwei der insgesamt zwölf Provinzen umfasst: Noord-Holland und Zuid-Holland. Die Niederländer, die von dort stammen, sind die eigentlichen Holländer. Die meisten Niederländer werden es Ihnen nicht übel nehmen, wenn sie als Holländer bezeichnet werden, aber manch einer könnte leicht pikiert sein. Also, gut zu wissen, dass es da einen kleinen Unterschied gibt. Das Länderkennzeichen „NL“ steht außer für „Nette Leute“ ja auch für „Nederland“.





## Umgangsformen:

Gesiezt werden nur ältere Menschen, alle anderen duzen sich. Das vereinfacht die Kommunikation, sollte aber nicht als schnelle Freundschaftseinladung verstanden werden.

Pünktlich sollte man zu seinen Verabredungen auch in den Niederlanden erscheinen. Allerdings geht es hier nicht ganz so streng und genau zu wie zum Beispiel in Deutschland. Auch die Verlängerung einer Deadline wird eher akzeptiert.

Absprachen und Vereinbarungen zwischen Geschäftspartnern werden in den Niederlanden häufig mündlich getroffen. Legt man Wert auf das Protokollieren oder das simple schriftliche Festhalten eines Meetings oder einer Vereinbarung, sollte man sich nicht scheuen, selbst die Initiative zu ergreifen.

## Geschäftskultur:

Im Geschäftsleben herrschen Understatement und flache Hierarchien. Die Niederländer mögen ein bescheidenes Auftreten. Nehmen Sie die Niederlande als Handelspartner ernst. Das Land ist zwar nicht groß, hat aber im Welthandel einen bedeutenden Rang.

Sie sollten nicht ungefragt Visitenkarten verteilen, sondern nur, wenn Sie gefragt werden oder als Antwort auf eine, die Ihnen gereicht wird.

Machen Sie keine zu üppigen Gast- oder Werbegeschenke. Für die bescheidenen Niederländer sieht das nach Bestechung aus. Seien Sie stets bestimmt, aber bescheiden. Passen Sie sich dem niederländischen Understatement an. So ist das Auto kein Statussymbol. Auch höher gestellte Manager dürfen ruhig mit der Bahn anreisen (oder sogar mit dem Fahrrad).

Niederländer schätzen Teamarbeit. Geschäftsführer schrecken nicht davor zurück, mit vermeintlich Untergebenen zusammenzuarbeiten. Umgekehrt haben die Mitarbeiter in ihrem Arbeitsbereich das so genannte „inspraak“ – Mitspracherecht. Berücksichtigen Sie das bei Meetings und nehmen Sie auch den Auszubildenden am Verhandlungstisch ernst.



## Zu Tisch:

Mit dem Essen begonnen wird nicht, bevor die Gastgeberin oder die älteste Frau am Tisch Platz genommen hat. Es gilt als unhöflich, wenn man sich eine zweite Portion holt, bevor alle anderen ihren ersten Gang beendet haben.

Machen Sie Komplimente über das Essen – Niederländer überzeugen Ausländer gern davon, dass ihre Küche besser ist als angenommen.

## Die wichtigsten Redewendungen:

So begrüßt man sich zur entsprechenden Tageszeit:

Goedemorgen	– Guten Morgen
Goedemiddag	– Guten Tag
Goedenavond	– Guten Abend
Smakelijk eten!	– Guten Appetit!
Hartelijk dank, dank u wel	– Herzlichen Dank, vielen Dank
Tot ziens	– Auf Wiedersehen

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Beleidigen Sie nie das Königshaus oder die Niederlande als Nation. Auch den Zweiten Weltkrieg sollten Sie als Gesprächsthema aussparen.

Verhalten Sie sich beim Autofahren auf keinen Fall rücksichtslos gegenüber Fahrradfahrern, denn Radfahren ist in den Niederlanden äußerst beliebt.

Vermeiden Sie Themen, die eventuell in der europaweiten Diskussion standen. Erinnert sei dabei an die „Wassertomaten“ oder die „Gifftulpen“.

Fläche:	41.528 km <sup>2</sup>	Sprachen:	Niederländisch, Friesisch
Einwohnerzahl:	16.570.613	Währung:	Euro
Hauptstadt:	Amsterdam	Nationalitätszeichen:	NL
Staatsform:	Parlamentarische Monarchie	Ländervorwahl:	(0031)

# ÖSTERREICH

Austria

## GUT ZU WISSEN:

Schließen Sie nicht von der gemeinsamen deutschen Sprache auf weitere Gemeinsamkeiten zwischen Österreich und Deutschland. Beachten Sie das bitte bei Ihrer Konversation. Vergleiche oder die Gleichsetzung mit unserem Nachbarland sind also keineswegs angebracht oder gern gehört.





## Umgangsformen:

Für Unterhaltungen gut geeignete Themen sind klassische Musik, Oper (Mozart und Strauss), österreichische Kunst und Architektur sowie Wintersport.

Status und Hierarchie spielen in Österreich eine besonders große Rolle. Die Verwendung von Vornamen oder das Duzen ist ausschließlich engen Freunden und Familie vorbehalten. Auf Titel, wenn auch nur Universitätsabschlüsse, wird in Österreich sehr viel Wert gelegt, und diese sollten Sie in der Anrede einbinden. Im Schriftlichen sind die Titel auf alle Fälle vollständig und in der richtigen Reihenfolge zu benutzen. Lange Anreden wie „Herr Magister“, „Frau Diplom-Ingenieur“ oder „Herr Professor Doktor Meier“ sind deshalb normal.

## Geschäftskultur:

Österreicher planen allgemein Wochen, wenn nicht sogar Monate im Voraus und stellen Ihre Termine nur ungern um. Dies sollten Sie beachten, wenn Sie einen Termin vereinbaren oder verändern wollen. Pünktlichkeit ist in Österreich stets oberstes Gebot, und dies wird auch von Ausländern so erwartet. Geschäftstreffen beginnen meist mit einem kurzen Small Talk. Von der geplanten Agenda wird nur höchst selten abgewichen.

Österreicher kleiden sich einfach, aber elegant und legen viel Wert auf ihr Äußeres. Um einen guten ersten Auftritt zu haben, sollten Sie sich also entsprechend kleiden und auch auf sauberes Schuhwerk achten. Für Männer empfiehlt sich ein dunkler Anzug, mit weißem Hemd und einer konservativen Seidenkrawatte. Für Frauen sind Anzüge mit Seidenbluse oder Business-Kostüm besonders geeignet. Auch klassisch-elegante Hosenanzüge sind akzeptabel. Sorgen Sie dafür, dass Sie in Österreich immer einen Vorrat an Visitenkarten dabei haben, da von Ihnen erwartet wird, dass Sie diese allen, denen Sie geschäftlich begegnen, anbieten. Dies gilt auch für die Damen an der Rezeption und im Sekretariat.

## Zu Tisch:

Mittag- und Abendessen sind meist größere Mahlzeiten in Österreich. Berühmt sind vor allen



Dingen Wiener Schnitzel, Gulasch und Nudeln. Außerdem gibt es oft Pausen für eine kleine „Brotzeit“ am Vormittag sowie eine Kaffee- und Kuchenpause am Nachmittag. Traditionell spricht der Gastgeber vor dem Essen einen Toast, niemand sollte vorher sein Glas erheben. Angestoßen wird mit „Prost!“. Sie sollten auch nicht mit dem Essen beginnen, bevor alle anderen es tun, meist nach dem Wunsch „Guten Appetit“. Ihre Hände sollten stets auf dem Tisch und nicht auf Ihrem Schoß liegen. Vermeiden Sie es außerdem, die Ellenbogen auf den Tisch zu stützen. Sie signalisieren Ihrem Gastgeber, dass Sie mit dem Essen fertig sind, indem Sie Messer und Gabel nebeneinander diagonal auf den Teller legen. Dabei sollte die Schneidfläche des Messers auf Sie zu und die Spitzen der Gabel nach oben zeigen. Sie zeigen, dass es Ihnen geschmeckt hat, indem Sie Ihren Teller leer essen.

## Die wichtigsten Redewendungen:

Grüß Gott, Habidere	– je nach Tageszeit: Guten Morgen, Tag, Abend,
Auf Wiederschau(e)n	– Auf Wiedersehen
Servus	– Hallo oder Auf Wiedersehen, Tschüss

Sollte Sie einmal jemand in der Bim nach einer Tschick fragen und Sie, wenn Sie ihn nicht verstanden haben, als Piefke oder Koffer bezeichnen oder Ihnen sogar eine Watschen androhen, dann sollten Sie lieber schnell weitergehen. Denn dann hat Sie jemand in der Straßebahn nach einer Zigarette gefragt, Sie dann sehr abwertend als Deutschen oder Trottel bezeichnet und Ihnen abschließend eine Ohrfeige angedroht. Dieses Beispiel zeigt einmal mehr, dass Österreichisch zwar eine deutsche, aber dennoch eine schwere Sprache ist.

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Machen Sie keine Versprechen, die Sie nicht so meinen, auch nicht aus Höflichkeit. Österreicher erwarten, dass Sie sagen, was Sie meinen, und werden es mit Ihnen ebenso halten. Vermeiden Sie ferner Gesprächsthemen wie Geld, Scheidungen, Antisemitismus, Religion und Österreichs Rolle im Zweiten Weltkrieg.

### Landeskunde

Fläche:	83.871 km <sup>2</sup>	Sprachen:	Deutsch, regionale Amtssprachen: Slowenisch, Kroatisch, Ungarisch
Einwohnerzahl:	8.348.233	Währung:	Euro
Hauptstadt:	Wien	Nationalitätszeichen:	A
Staatsform:	Parlamentarische Republik	Ländervorwahl:	(0043)

# POLEN

Rzeczpospolita Polska

## GUT ZU WISSEN:

Die direkte Anrede mit dem Nachnamen wird in Polen als herabwürdigend oder gar provozierend empfunden, denn sie demonstriert großen sozialen Abstand. Personen gleichen Ranges benutzen einfach das Wort Pan (Herr) bzw. Pani (Frau) oder fügen noch den Vornamen hinzu. Um Ihrem Partner Ihre Hochachtung zu demonstrieren, empfiehlt sich die Anrede mit Titel, wobei dieser Begriff sehr weit gefasst sein kann (zum Beispiel „kierownik“ – Leiter, „dyrektor“ – Direktor, „prezes“ – Vorsitzender). Dabei werden Titel auch noch gern nach oben "aufgerundet", so dass z.B. ein Staatssekretär durchaus mit „Panie Ministrze“ angesprochen werden kann.





## Umgangsformen:

Tauschen Sie in Polen bei einer förmlichen Begrüßung Visitenkarten aus. Diese müssen jedoch nicht unbedingt ins Polnische übersetzt sein. Männer und Frauen duzen sich im Geschäftsleben nicht, Geschäftspartner werden mit ihrem Titel angesprochen.

Erfolg versprechen persönliche Einladungen oder die Gratulation zum Namenstag, der in Polen wichtiger ist als der Geburtstag!

## Geschäftskultur:

Geben Sie Ihren polnischen Geschäftspartnern die Chance, Sie als Person kennen zu lernen. Geschäftsgespräche können sogar zugunsten privater Themen unterbrochen werden. Weichen Sie entsprechenden Fragen nicht aus, scheuen Sie sich nicht, Ihre Bildung an den Tag zu legen und einflussreiche Freunde und Bekannte zu erwähnen.

Ausgefeilte, "wasserdichte" Verträge werden im Geschäftsleben zwar durchaus als wichtig erachtet. Trotzdem liegen sie in der Rangliste etwas hinter dem ungeschriebenen Beziehungskodex, der gegenseitiges Vertrauen als das Entscheidende ansieht. Irritierend auf die polnische Seite kann ein frühzeitiges Insistieren auf schriftliche Abmachungen wirken oder wenn zu viel Wert auf Details und "druckreife" Formulierungen für einen angestrebten Vertragstext gelegt wird.

Ganz anders der Umgang mit Behörden. Die öffentliche Verwaltung legt hohen Wert auf eine genaue Einhaltung der Verwaltungswege und ein penibles, korrektes Ausfüllen von Formularen. Hier können Formfehler Projekte ins Schwanken bringen.

Wichtig sind ferner solide Kleidung, Pünktlichkeit und Akkuratesse.



## Zu Tisch:

Geschäftliche Mittagessen finden zu ähnlichen Zeiten wie in Deutschland statt. Gewöhnlich wird für den Beginn eine Uhrzeit zwischen 12.30 und 14.00 Uhr gewählt. Der Gastgeber erscheint dabei circa zehn Minuten vor dem einberufenen Termin, um den Gast persönlich empfangen zu können. Ein spätes Mittagessen um 15.00 Uhr ist aber auch möglich, da insgesamt die Menschen in Polen doch gern etwas später zu Tisch sitzen.

Ein hoher Alkoholkonsum ist in Polen gängig, jedoch wird sehr wohl akzeptiert, wenn jemand den Trinkgewohnheiten nicht folgen kann. Weil die meisten Polen gläubig sind, sollten Sie freitags nicht unbedingt in ein Steak-Restaurant einladen, denn an diesem Tag wird in Polen fast immer Fisch gegessen - zumindest halten sich dort viel mehr Menschen an diese Regel als in Deutschland.

## Die wichtigsten Redewendungen:

Dzien dobry	- Guten Morgen, Hallo
Dobry wieczór	- Guten Abend
Do widzenia	- Auf Wiedersehen
Dzi'ki	- danke
Na zdrowie!	- Zum Wohl!

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Fragen Sie eine Frau niemals nach ihrem Alter. Das gilt in Polen als unhöflich.

Essen Sie in Gegenwart eines Polen kein Pferdefleisch, oder bieten Sie es ihm gar zum Verzehr an. Polen haben auf Grund der 1000jährigen Tradition der polnischen Kavallerie eine sehr spezielle Bindung zu diesen Tieren. Pferdefleisch zu verzehren kommt in Polen dem Essen eines guten Freundes gleich.

Sprechen Sie gegenüber den sehr gläubigen Polen nicht negativ oder abschätzig über die Kirche oder gar über den verstorbenen Papst Johannes Paul II.

Fläche:	312.685 km <sup>2</sup>	Sprachen:	Polnisch
Einwohnerzahl:	38.115.641	Währung:	Zloty
Hauptstadt:	Warschau (Warszawa)	Nationalitätszeichen:	PL
Staatsform:	Parlamentarische Republik	Ländervorwahl:	(0048)

# SCHWEIZ

Confédération Suisse[frz.], Confederazione Svizzera [ital.], Confederaziun Svizra [räto-rom.]

## GUT ZU WISSEN:

Das Klischee, dass die Schweizer langsam und mit einem Akzent sprechen, den wir Deutschen vielleicht als putzig empfinden, mag stimmen. Aber genau dieser Akzent ist es auch, der unsere Nachbarn im Geschäftsleben sehr stört. Oft empfinden die Schweizer ihr eigenes Hochdeutsch dem unsrigen Hochdeutsch gegenüber als „Bauerndeutsch“. So kann es Ihnen unter Umständen passieren, dass Meetings mit Schweizer Geschäftspartnern in Englisch stattfinden. Das mag seltsam klingen, schafft aber Chancengleichheit, mit der sich die Schweizer wohler fühlen.





## Umgangsformen:

Die Schweizer sind dafür bekannt, dass sie gegenüber ihren Mitmenschen ausgesprochen höflich sind. Die Wahrung des guten Tons geht teilweise so weit, dass eventuelle Konflikte gar nicht erst angesprochen – und somit zwar nicht gelöst, aber umgangen – werden.

Auch gehört es sich in der Schweiz, dass man sich einen „schönen Tag“ wünscht. Dabei sollten Sie darauf achten, dass es nicht wie eine beiläufige Floskel klingt.

Trotz aller Höflichkeit und Zurückhaltung geht man in der Schweiz sehr schnell vom „Sie“ zum „Du“ über. Das weicht Hierarchien auf und schafft unter Geschäftspartnern ein persönlicheres Verhältnis. Den teilweise für das deutsche Ohr recht ungewöhnlich klingenden Namen Ihres Gegenübers sollten Sie sich schnell merken. Denn die Schweizer haben ein sehr gutes Namensgedächtnis und erwarten dies auch von Ihnen.

## Geschäftskultur:

Auch in der Schweizer Geschäftswelt steht die Höflichkeit gegenüber Mitarbeitern und Geschäftspartnern an erster Stelle. Hier mag es niemand, Befehle zu empfangen. Genauso wenig wollen aber auch Führungskräfte Befehle erteilen. In der Schweiz wird um etwas gebeten. Sicherlich hat diese Bitte dieselbe Verbindlichkeit wie ein Befehl oder eine Aufforderung, aber auch hier gilt: „Der Ton macht die Musik.“

Einzelkämpfertum ist generell unerwünscht. Es wird so lange verhandelt, bis alle Teilnehmer an einem Meeting oder einer geschäftlichen Verhandlung zufrieden gestellt sind. So kann sich die Entscheidungsfindung zu einer Problematik sehr lange hinziehen. Allerdings sind bei einem Ergebnis, mit dem alle Beteiligten einverstanden sind, meistens keine Nachverhandlungen mehr nötig. Sie sollten nicht übereifrig oder übertrieben ehrgeizig auftreten.

Der Dresscode in der Schweiz ist dem Deutschen relativ ähnlich. Bei Meetings und öffentlichen Veranstaltungen sind Anzug mit Krawatte für die Herren Pflicht. Die Damen tragen meist ein Kostüm. An Bürotagen sind eine Jeans mit Hemd und Sakko nicht ungewöhnlich.



## Zu Tisch:

Sind Sie bei einem schweizerischen Geschäftspartner nach Hause eingeladen, fühlen Sie sich geehrt. Es kann in der Regel viel Zeit vergehen, ehe man eine Einladung in das Heim eines Schweizer erhält. Seien Sie unbedingt pünktlich und während des Abends zurückhaltend. Gastgeschenke sind auch in der Schweiz gern gesehen. Mit einer guten Flasche Wein oder einem Strauß Blumen machen Sie nichts verkehrt. Wollen Sie mit landestypischen Produkten Pluspunkte sammeln, und Ihrem Geschäftspartner Pralinen schenken, achten Sie darauf, dass diese aus einer edlen Confiterie stammen.

Loben Sie während des Aufenthaltes häufig das Essen und das Haus des Geschäftspartners. Der Abend beginnt in der Schweiz viel zeitiger als vielleicht gewohnt. Damit verbunden, endet er aber auch früher. Nach Kaffee und Digestif ist der Abend in der Regel beendet.

## Die wichtigsten Redewendungen:

In der Schweiz werden insgesamt vier offizielle Sprachen gesprochen. Deutsch, Französisch, Italienisch und Rätoromanisch. Informieren Sie sich, welche Sprachen für Sie relevant sind.

### Schweizerdeutsch

Grüäzi  
Adee, Adiö  
en Guete  
schmecken

### Deutsches Hochdeutsch

– Guten Tag  
– Auf Wiedersehen (Tschüss ist ein privater Gruß)  
– Guten Appetit  
– riechen (Vorsicht: falscher Freund)

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Versuchen Sie nicht, den Schweizer Dialekt nachzuahmen. Jeder Geschäftspartner aus dem Nachbarland würde das als unangenehm, vielleicht sogar als arrogant empfinden.

Ein Thema, mit dem Sie sich schnell unbeliebt machen könnten, ist die Nichtzugehörigkeit der Schweiz zur EU.

Fläche:	41.285 km <sup>2</sup>	Sprachen:	Deutsch, Französisch, Italienisch, Rätoromanisch
Einwohnerzahl:	7.591.400	Währung:	Schweizer Franken
Hauptstadt:	Bern (Bern [frz.], Berna [ital./rätorom.])	Nationalitätszeichen:	CH
Staatsform:	halbdirekte Konföderation	Ländervorwahl:	(0041)

# TSCHECHISCHE REPUBLIK

Ceská republika

## GUT ZU WISSEN:

Sollten Sie eine Einladung zu einem Ihrer Geschäftspartner nach Hause erhalten, informieren Sie sich im Vorhinein, ob zu dessen Haushalt Kinder zählen. In Tschechien wird es sehr gern gesehen, wenn in diesem Fall auch die Kinder bei den Gastgeschenken nicht vergessen werden.





## Umgangsformen:

Tschechen sind eher zurückhaltend und reserviert. Enthusiastische Reaktionen oder übertriebene Komplimente sind nicht zu erwarten. Das äußert sich auch in einer eher restriktiven Körpersprache. Halten Sie also angemessene Distanz zum Gegenüber, und verderben Sie sich ihre Verhandlung nicht durch plumpe Vertraulichkeiten.

Treten Sie am besten höflich, sensibel und bescheiden auf, denn extrovertiertes Verhalten wird nicht gern gesehen. Wichtigtuerei, Arroganz und unsachliche Kritik sind unangebracht. Sollten Verhandlungen nicht so verlaufen, wie es sich Ihre tschechischen Geschäftspartner vorgestellt haben, würden sie Ihnen das nicht direkt mitteilen. Oftmals muss der Deutsche an der Mimik und Gestik der Tschechen ablesen, wie die Geschäfte im Moment stehen. Man sollte versuchen zwischen den Zeilen zu lesen oder zwischen den Worten zu hören.

## Geschäftskultur:

Ihr tschechischer Geschäftspartner legt großen Wert auf Pünktlichkeit. Seine Geschäftsorientierung ist gemeinhin stark ausgeprägt. Small Talk mit dem Geschäftspartner vor Verhandlungsbeginn misst er weniger Bedeutung für den erfolgreichen Abschluss eines Geschäfts bei. Tschechen kommunizieren sehr direkt und kommen schnell zum Punkt. Diese Verhaltensweise ähnelt sehr der deutschen Kommunikation.

Die Tschechen bemühen sich um eine gute geschäftliche Atmosphäre, indem sie versuchen, eine persönliche Beziehung zu Ihren Geschäftspartnern aufzubauen.

Ihr Anfangsangebot in einer Verhandlung sollte realistisch und nicht übertrieben sein, denn südländische Basartechniken sind überhaupt nicht gern gesehen.

Formalität und Hierarchien sind für Ihren tschechischen Geschäftspartner oft wichtig. Man sagt "Dobrý den" (Guten Tag), schüttelt sich die Hand und stellt sich mit vollem Namen vor. Titel sollten nicht vergessen werden. Es empfiehlt sich, vorhandene Dokortitel oder akademische Grade zu benennen. Bei einer Begrüßung zwischen einem Mann und einer Frau war-



tet der Mann in der Regel, bis die Frau ihm die Hand zur Begrüßung entgegenstreckt. Die Kleidung in der Geschäftswelt ist eher konservativ und formal: Männer sollten Anzug, Frauen ein Kleid oder Kostüm tragen.

## Zu Tisch:

Einladungen zum Essen erfolgen in der Tschechischen Republik häufiger als in Deutschland, meist wird Ihr Geschäftspartner mit Ihnen in ein Restaurant gehen. Neben dem geschäftlichen Informationsaustausch ist es dem Tschechen wichtig, mehr über sein Gegenüber zu erfahren. Das Zuhause ist in Tschechien ein sehr privater Raum und ist sehr selten Treffpunkt für ein Geschäftsessen. Sollten Sie wider Erwarten dennoch in das Haus eines Geschäftspartners eingeladen werden, sind kleine Gastgeschenke gern gesehen.

## Die wichtigsten Redewendungen:

Dobr den	– Guten Tag
Na shledanou	– Auf Wiedersehen
Dekuji, prosím	– Vielen Dank, bitteschön
Jak se máte?	– Wie geht es Ihnen?
Mám se dobře.	– Mir geht es gut.

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Diskutieren Sie nicht über Themen aus der Vergangenheit wie zum Beispiel über den Kommunismus oder die Besetzung durch die Nationalsozialisten. Vermeiden Sie es ferner, in Verhandlungen während der Redepausen sofort das Wort zu ergreifen und umgehen Sie lange Monologe. Verwenden Sie niemals das Wort „Tschechei“. Dieser Begriff stammt aus der nationalsozialistischen Besatzungszeit und ist ein absolutes No Go.

Fläche:	78.864 km <sup>2</sup>	Sprachen:	Tschechisch
Einwohnerzahl:	10.403.100	Währung:	Tschechische Krone (CZK)
Hauptstadt:	Prag (Praha)	Nationalitätszeichen:	CZ
Staatsform:	Parlamentarische Republik	Ländervorwahl:	(00420)

# GROSSBRITANNIEN

United Kingdom

## GUT ZU WISSEN:

Ab zwei Personen bilden Briten eine Schlange – die man auf keinen Fall ignorieren darf! Wenn Sie ungeduldig sind oder drängeln, wirken Sie auf den britischen Geschäftspartner ungehobelt. Auch hier gilt: Bewahren Sie stets die Ruhe und Fassung.

Small Talk ist alles: Fallen Sie nie mit der Tür ins Haus. Sprechen Sie erst über Fußball, Wetter und Co.





## Umgangsformen:

So sehr Briten sonst für ihr Understatement bekannt sind: In der Sprache zählt ein Hauch von Ironie. Wenn ein britischer Geschäftspartner „very interesting“ sagt, so entspricht dies lediglich einem „okay“. Und wenn er in der Verhandlung erklärt, „we have a tiny problem“, sollte man sich beim Wort „tiny“ (winzig) nicht entspannt zurücklehnen. Das Gegenüber meint damit, dass ein großes Problem ansteht.

In Großbritannien wird sich genau einmal die Hand geschüttelt – und das, wenn man sich das erste Mal vorstellt. Wer beim zweiten Treffen zum Handshake ausholt, ist bereits in ein kleines Fettnäpfchen getreten. Grundsätzlich haben die Briten ein ausgeprägtes Distanzverhalten – rund eine Armlänge Abstand sollten Sie einhalten.

## Geschäftskultur:

Meetings sind in Deutschland strukturierter und organisierter. Lassen Sie sich nicht verunsichern, wenn sich Gesprächspartner oder Kollegen nicht an die Tagesordnung halten. Bestehen Sie nicht auf ein striktes Abhandeln aller Punkte. Bleiben nach dem Meeting noch Themen ungeklärt, werden sie im Nachhinein bilateral am Telefon oder via E-Mail besprochen. Briten denken wesentlich kurzfristiger als Deutsche. Für Präsentationen heißt dies: Betonen Sie die schnell umsetzbaren Erfolge. Zudem sollten Präsentationen nicht zu detailliert sein – das kann Briten langweilen.

Der britische Dresscode ist vergleichbar mit dem amerikanischen und einen Hauch traditioneller. Anzug und Krawatte sind im Geschäft Pflicht. Auch im Sommer! Für Frauen gelten keine landesspezifischen Besonderheiten. Röcke sollten knielang und das Outfit nicht zu sexy sein. Haut wird bedeckt. Vermeiden Sie grundsätzlich schreiende Farben und extreme Farbtupfer – auch bei der Wahl des Schuhwerkes.



## Zu Tisch:

Besonders fein zeigt sich, wer etwa beim Essen der Suppe den Löffel nicht von vorn in den Mund führt, sondern seitlich. Dabei wird der Löffel nicht ganz in den Mund geschoben. Beim Hauptgang und generell gilt: Wer etwas auf sich hält, benutzt die Gabel mit den Zinken nach unten – was bei Reis und Erbsen zu einer wackligen Angelegenheit wird. Hier feierlich, dort feiernd: Nach dem Büro geht es oft in den Pub. Wer sich stets um den After-Work-Drink drückt, gilt als unhöflich.

## Die wichtigsten Redewendungen:

Verwenden Sie „please“, „thank you“, „sorry“ und „excuse me“ reichlich!

Very british – So werden aus Befehlen höfliche Fragen:

- I wonder if you can do ...?
- I would very much appreciate it, if ...?
- Would you be so kind ...?

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Halten Sie nicht mehr auf Ihr Englisch, als es tatsächlich hergibt. Nichts kommt schlechter an als BSE, also Bad Simple English. Im Zweifelsfall gehen Sie auf Nummer sicher und verlassen Sie sich auf einen Übersetzer. Auch verwenden Ausländer bei Präsentationen immer wieder die Maßeinheit Zentimeter statt Inches – peinlich.

Fläche:	244.820 km <sup>2</sup>	Sprachen:	Englisch
Einwohnerzahl:	60.587.000	Währung:	Pfund Sterling
Hauptstadt:	London	Nationalitätszeichen:	GB
Staatsform:	konstitutionell-parlamentarische Monarchie	Ländervorwahl:	(0044)

# ITALIEN

Italia

## GUT ZU WISSEN:

Auch wenn es so präsent ist wie das Knattern der Vespas: Ciao hat im Geschäftsleben nichts zu suchen. Wer einen Chef, Vorgesetzten oder Geschäftspartner mit Ciao begrüßt, der hat ihn geduzt. Besonders älteren Geschäftspartnern gegenüber sollte man extrem höflich sein.





## Umgangsformen:

Auf Status und Titel wird großen Wert gelegt. Die korrekte Anrede der Gäste enthält die Anredeformen „Signor“ und „Signora“ sowie die Position, zum Beispiel „Presidente“ und „Direttore“, oder einen Titel, wie „Dottore“ und „Dottoressa“. Möglich ist auch, bei der Anrede Titel und Namen zu kombinieren. Damit ergeben sich zur Begrüßung folgende Möglichkeiten: „Buongiorno, Signor Presidente!“ oder „Buongiorno, Dottore Gabas“. Zu beachten ist hierbei, dass nicht alle Italiener promoviert haben: In Italien wird nämlich jeder Hochschulabsolvent Dottore beziehungsweise Dottoressa genannt. Es gehört sich zudem, einen Anwalt mit „Avvocato“ und einen Ingenieur mit „Ingeniere“ anzusprechen.

## Geschäftskultur:

Dass Italiener grundsätzlich unpünktlich sind, stimmt keinesfalls. Im Norden Italiens kommen Verspätungen selten vor, in Rom etwas häufiger und im Süden auch. Doch verallgemeinern lässt sich diese Regel nicht. Bestätigen Sie in Italien Ihre Termine ein bis zwei Tage vorher per E-Mail oder Fax. Schreiben Sie, dass Sie sich auf den Termin freuen.

Bei Meetings sollte man sich nicht aus der Ruhe bringen lassen. Vorab aufgestellte Tagesordnungspunkte werden nur selten strikt eingehalten. Während einige Punkte gar nicht besprochen werden, besteht bei manchen die Tendenz zur Haarspalterei. Man sollte sich dennoch nicht zu Ungeduld verleiten lassen oder sogar Druck ausüben. Ständiges Verbessern und Bevormunden mögen Italiener überhaupt nicht – es sollte unterlassen werden.

Während Unterbrechungen in Deutschland als unhöflich angesehen werden, sind diese in Italien erlaubt. Wenn Sie den Gesprächspartner stets aussprechen lassen, kann dieser denken, Sie seien unterkühlt.

Im Geschäft gilt es, stets eine Bella Figura zu machen. Italiener sind modebewusst, ihnen macht das Tragen hochwertiger Kleidung Spaß. Daran sollte man sich als Ausländer im Ge-



schäftsleben anpassen. Frauen machen mit einem schicken Kostüm oder Hosenanzug nichts falsch. Männer sollten gut geschnittene Anzüge tragen und bei Krawatten auf zu kräftige Farben verzichten. Farblich ist bei Anzügen alles erlaubt, solange es seriös aussieht.

## Zu Tisch:

Italiener besprechen Geschäfte gerne beim Essen. Im Restaurant gilt: Das selbstständige Suchen eines Tisches gehört sich nicht. Das Menü schließt mit einem Espresso, der Caffe heißt. Nach dem Espresso wird kein Wein mehr getrunken. Cappuccino trinken Italiener traditionell nur zum Frühstück oder am Nachmittag – nicht jedoch nach den Hauptmahlzeiten.

## Die wichtigsten Redewendungen:

Si	- Ja
No	- Nein
Buon Giorno	- Guten Tag
Grazie	- Danke
Come state?	- Wie geht es Ihnen?
Buon appetito!	- Guten Appetit!
Arrivederci	- Auf Wiedersehen

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Rechnungen bei Tisch werden nicht geteilt: Für Italiener ist das gegenseitige Einladen selbstverständlich. Heute ich, morgen du, lautet die Devise. Bei dieser Regel schwingt die positive Grundeinstellung mit, dass es bei der Geschäftsbeziehung ein nächstes Mal gibt!

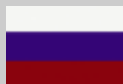
Fläche:	301.336 km <sup>2</sup>	Sprachen:	Italienisch, regional:
Einwohnerzahl:	59.619.290		Deutsch, Franzö-
Hauptstadt:	Rom (Roma)		sisch, Ladinisch,
Staatsform:	Parlamentarische		Slowenisch
	Republik	Währung:	Euro
		Nationalitätszeichen:	I
		Ländervorwahl:	(0039)

# RUSSLAND

Rossijskaja Federazija

## GUT ZU WISSEN:

Russland ist groß – und die Unterschiede im Grad der Weltoffenheit zwischen den Großstädten Moskau und St. Petersburg auf der einen und dem Rest des Landes auf der anderen Seite sind eklatant. Bei Zugreisen sollten Sie beachten: Das Land hat elf Zeitzonen, aber alle Züge fahren nach Moskauer Zeit.





## Umgangsformen:

Herzlichkeit und persönliche Beziehungen spielen eine äußerst wichtige Rolle. Es ist üblich, Geschäftsbeziehungen im privaten Rahmen fortzuführen, sprich, Sie können mit Einladungen in die Familie rechnen. Sagen Sie unbedingt zu – und weigern Sie sich nicht, die Hauschuhe anzuziehen, die Ihnen angeboten werden. Reichen Sie außerdem nicht die Hand vor dem Überschreiten der Türschwelle.

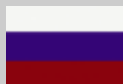
Der Begriff von Pünktlichkeit unterscheidet sich von unserem. In Russland ist Zeit ein dehnbarer Begriff. Verhandlungen können langwierig sein. Wann genau sie zustande kommen, wie lange sie andauern, ob und wann ein Ergebnis definitiv fixiert wird, ist nicht immer absehbar. Eile gilt als unhöflich – und weckt das Misstrauen Ihrer Geschäftspartner.

## Geschäftskultur:

Korruption ist in dem Land ein großes Problem und Besserung ist nicht in Sicht. Manche Beamte brauchen keine Bestechung. Vielmehr reagieren Sie bereits, wenn jemand als Mensch zu Ihnen kommt. Versuchen Sie es in Russland auf alle Fälle mit Bemerkungen wie: „Ohne Sie komme ich nicht weiter“, zu der Sie ein verlorenes Gesicht machen.

Beziehungen werden in Russland intensiver gepflegt. Russen bauen Ihre Geschäftsbeziehungen auf Vertrauen auf. Entsprechend gehört eine gute, oft über das deutsche Maß weit hinaus gehende Beziehungspflege zum Umgang mit russischen Geschäftspartnern.

Wer in Russland als Geschäftspartner ernst genommen werden will, sollte sich, wie in anderen Ländern auch, entsprechend kleiden. Anzug und Krawatte sind Pflicht. Bedenken Sie, dass die Kleidung in Russland noch stärker als in Deutschland die Position in der Gesellschaft widerspiegelt und als Symbol von Macht und Wohlstand angesehen wird. Mit einem dunklen oder blauen Anzug gehen Sie auf Nummer sicher. Frauen dürfen sich feminin kleiden – auf zu viel Haut sollten Sie aber verzichten.



## Zu Tisch:

Der Wodka-Konsum bei Geschäftsessen spielt nicht mehr so eine große Rolle wie früher. Moderne Geschäftsmänner kommen auch ohne Alkohol zum Thema. Dennoch: Einige russische Geschäftspartner testen immer noch, ob jemand trinkfest ist. Um mitzuhalten: Essen Sie viel und fett. Der erste Toast wird vom Gastgeber ausgesprochen.

## Die wichtigsten Redewendungen:

[Da]	- Ja
[Nijet]	- Nein
[harascho]	- Gut
[balschoie spassibo]	- Danke
[Sdrastwuitje]	- Guten Tag
[Poschalsta]	- gern geschehen
[Na starowje]	- Auf Ihr Wohl!
[Doswidanja]	- Auf Wiedersehen

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Wer als Führungskraft oder als Geschäftsmann in Moskau ernst genommen werden möchte, verzichtet auf öffentliche Verkehrsmittel oder behält diese Vorliebe zumindest für sich. Manager reisen mit dem Taxi oder einer Privatlimousine. Das Problem: Moskau erliegt jeden Tag einem Verkehrskollaps, die Fahrt mit dem Auto ist Unsinn. Dennoch sollte man sich daran halten – oder einfach nicht über seine Anreise sprechen.

Fläche:	17.075.400 km <sup>2</sup> (3.952.550 km <sup>2</sup> europ.)	Staatsform:	Semipräsidentiale Republik
Einwohnerzahl:	142.400.000 (104.400.000 europ.)	Sprachen:	Russisch
Hauptstadt:	Moskau	Währung:	Rubel
		Nationalitätszeichen:	RUS
		Ländervorwahl:	(007)

# SCHWEDEN

Sverige

## GUT ZU WISSEN:

Folgen Sie einer Einladung in das Haus eines Geschäftspartners, ziehen Sie bitte ungefragt Ihre Schuhe aus. Das ist eine alte Tradition in Schweden. Sie können bei Ihrem Geschäftsfreund Pluspunkte sammeln, wenn Sie diese Tradition kennen. Also: Immer saubere Strümpfe tragen.





## Umgangsformen:

Der Handschlag ist wie in ganz Europa eine gängige Form der Begrüßung. Danach gehen die Schweden sehr schnell dazu über, den Geschäftsfreund zu „duzen“. Dabei verlieren sie allerdings nie den nötigen Respekt gegenüber ihrem Geschäftspartner.

In der Regel geben sich diese Nordeuropäer in ihrem Auftreten im Geschäftsleben kühl, nüchtern und sachlich. Sie ziehen eine ebensolche Kommunikationsart vor. Sie verzichten in ihrer Sprachkultur auf Ausschmückungen oder Anekdoten und erwarten dies auch von ihren ausländischen Gesprächspartnern.

Verhalten Sie sich Frauen gegenüber zuvorkommend und aufmerksam. In Schweden ist es nicht unwahrscheinlich, dass Sie gerade Ihrer zukünftigen Vorgesetzten die Tür aufhalten oder den Vortritt lassen. Gleichberechtigung wird in Schweden groß geschrieben und aktiv gelebt.

## Geschäftskultur:

In Schweden gilt eine goldene Regel: die des Fair Plays. Tricks und verwirrende Wortakrobatik sollte man sich hier sparen. Auch auf Small Talk legen die Skandinavier keinen Wert. Kommen Sie bei geschäftlichen Verhandlungen gleich auf den Punkt. Sollten Sie mit einer Angelegenheit nicht einverstanden sein, scheuen Sie sich nicht, dies klar zu äußern. Der Schwede akzeptiert ein „Nein“, so lange der angebrachte Ton gewahrt wird.

Grundsätzlich ähneln sich Schweden und Deutsche in ihrem Verhandlungsstil. Sie legen ebenso wie die Deutschen großen Wert auf fundierte Zahlen und stichhaltige Fakten.

Zu einem Geschäftstreffen sollte man unbedingt pünktlich erscheinen. Unpünktlichkeit wird in Schweden als absolut unhöflich empfunden. Termine für Meetings sollten niemals auf das Wochenende oder weit nach 16 Uhr gelegt werden.

Beim Dresscode sollte das Motto eingehalten werden, durch welches sich der Schwede selbst auszeichnet: „Klar, elegant und schlicht.“ Herren tragen bei Meetings und Veranstaltungen unbedingt Anzug und Krawatte, Frauen ein Kostüm in gedeckten Farben.



## Zu Tisch:

Sind Sie in Schweden zu einem privaten Essen eingeladen, sollten Sie sich immer rückversichern, um welche Art Einladung es sich handelt. Es ist durchaus möglich, dass man Sie zu einem so genannten Knytkalas eingeladen hat, bei dem jeder Gast Speisen für den allgemeinen Verzehr beisteuert.

Beim Essen ist es üblich, dass sich jeder selbst bedient. Auch Kuchen wird im Ganzen serviert, so dass der Gast ein Stück auswählen kann. Da jeder selbst festlegt, wie viel an Speisen er sich auf den Teller legt, gilt es als unhöflich, wenn dieser nicht vollständig geleert wird. Sich das letzte Stück einer Speise zu nehmen, könnte als gierig interpretiert werden.

Bevor der Gastgeber keinen Skål (Toast) ausgesprochen hat, wird in der Regel nicht getrunken.

## Die wichtigsten Redewendungen:

God Dag / morgon

– Guten Tag / Morgen

Hej

– Hallo

Smaklig måltid!

– Guten Appetit!

Adjö / Hej då

– Auf Wiedersehen / Tschüß

Tack

– Danke (häufig verwenden!)

Hur mår ni?

– Wie geht es Ihnen?

Jag mår bra, tack.

– Danke, mir geht es gut.

## Was Sie besser nicht tun sollten:

In Schweden herrscht im Allgemeinen an öffentlichen Plätzen Rauchverbot. Das sollten Sie respektieren, um niemanden zu verärgern. Die Schweden sind sehr stolz auf ihr Land. Sie sollten deshalb weder auf zu hohe Preise für Alkohol und andere Genussmittel noch auf das Wetter schimpfen. Das könnte falsch verstanden und Ihnen übel genommen werden.

Außerdem reagieren die Skandinavier sehr empfindlich auf das Thema „Einwanderungsdebatte“.

Fläche: 450.295 km<sup>2</sup>  
Einwohnerzahl: 9.179.731  
Hauptstadt: Stockholm  
Staatsform: Parlamentarische Monarchie

Sprachen: Schwedisch, regional: Finnisch, Samisch, Meänkieli  
Währung: Schwedische Krone (1 Euro = 9,398 SEK)  
Nationalitätszeichen: S

# SPANIEN

España

## GUT ZU WISSEN:

Der Arbeitstag in Spanien beginnt frühestens um 9 Uhr – und endet oft spät in der Nacht. Zwischen 13 und 16 Uhr ist Siesta, in dieser Zeit sollten sie keine Termine oder Besuche machen.





## Umgangsformen:

Status und Titel sind den Spaniern wichtig. Idealerweise nennt man bei der Anrede zusätzlich die Position, wie „Presidente“, „Director“, oder einen Titel, etwa „Ingeniero“ oder „Profesor“. Danach folgt dann der Nachname. Der Nachname setzt sich in Spanien meist aus väterlichem und mütterlichem Namen zusammen. Im Zweifelsfalle verwendet man beide - im Schriftverkehr immer. Im Mündlichen kann man auch nur den ersten, väterlichen Nachnamen nennen. Zur Begrüßung des Gesprächspartners José Antonio Martínez de Garcia kann man also sagen „Buenos días, Director Martínez!“ Während des Gesprächs sollte man im Business immer die förmliche Sie-Form verwenden.

## Geschäftskultur:

Bei der Kommunikation im Geschäftsleben gilt in Spanien wie in Großbritannien und den USA: Wer Spanier kennt, muss Beziehungen durch Small Talk pflegen. Bei einem dreiviertelstündigen Gespräch sind nicht selten 43 Minuten privat und zwei geschäftlich. Das bedeutet für viele eine Umstellung. Deutsche laufen Gefahr zu denken, der Spanier rede um den heißen Brei. Gespräche dürfen nie so direkt geführt werden wie etwa mit deutschen Kollegen. Auch in Europas Süden werden Absagen nett verpackt und kritische Worte mit viel Lob geäußert. Pünktlichkeit genießt in Spanien nicht die obere Priorität, wird jedoch von Deutschen stets erwartet. Spanische Gäste können sich hingegen etwa 30 Minuten verspäten, was Sie niemals kritisieren sollten.

Von Mitte Juli bis Ende August schläft der Geschäftsbetrieb in einigen Regionen. Sie sollten versuchen, in dieser Zeit keine Geschäfte mit Spaniern aufzubauen und die Sommerpause nicht kritisieren. Schließlich macht ein Gros der Spanier nur im Sommer Urlaub, arbeitet jedoch im Gegensatz zu vielen Deutschen das gesamte Jahr durch.



## Zu Tisch:

Ein gemeinsames Mittagessen ist nicht so beliebt wie in Frankreich, kann aber vorkommen. Achtung: In Madrid sollte man frühestens beim Nachttisch zum Geschäftlichen kommen. In Katalonien kann es bereits früher sein. Sehr beliebt sind in Spanien gemeinsame Abendessen, die etwa von 21.30 Uhr bis 24.00 Uhr oder noch länger dauern können.

## Die wichtigsten Redewendungen:

buenas días!	- Guten Tag
buenas tardes!	- Guten Tag (nach 12 Uhr mittags)
buen provecho!	- Guten Appetit
gracias!	- Danke
por favor!	- Bitte
hasta la vista!/hasta otra!	- Auf Wiedersehen

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Deutsche schreiten in Spanien oft zu schnell zur Sache. Dabei führt etwa ein zu abschlussorientiertes Vorgehen selten zum Erfolg. Kontakt zu potenziellen Geschäftspartnern sollte unbedingt über Bekannte, Vertretungen oder bei Messen hergestellt werden. Wer einen Termin vereinbart, sollte sich nicht irritieren lassen, wenn Spanier erst ein oder zwei Tage zuvor zusagen. Es bedeutet nicht, dass an einem Treffen kein Interesse besteht.

Folgende Themen sollten Sie in Gesprächen nicht ansprechen: Stierkampf, Siesta, die Diktatur Franco oder den baskischen Separatismus. Politik wirkt sich durchaus auf das Geschäftsleben aus. Sie sollte jedoch niemals thematisiert werden.

Achtung: Fluchen gehört sich nicht. Im religiösen Spanien wird darauf besonders verärgert reagiert. Zügeln Sie sich also, wenn im Business etwas schief läuft.

### Landeskunde

Fläche:	504.645 km <sup>2</sup>	Sprachen:	Spanisch (Kastilisch), regional: Aranesisch, Baskisch, Galicisch, Katalan
Einwohnerzahl:	46.063.511	Währung:	Euro
Hauptstadt:	Madrid	Nationalitätszeichen:	E
Staatsform:	Parlamentarische Erbmonarchie	Ländervorwahl:	(0034)

# BRASILIEN

República Federativa do Brasil

## GUT ZU WISSEN:

Wer geschäftlich nach Brasilien reist, sollte drei Dingen besondere Beachtung zukommen lassen: den Hierarchien, der Sprache und dem südamerikanischen Temperament. Die brasilianische Gesellschaft ist stark hierarchisch geprägt. Was für politische und soziale Strukturen gilt, schlägt sich natürlich auch im Geschäftsleben nieder. Also: Respektieren Sie Hierarchien vor Ort und sorgen Sie dafür, dass man Sie respektiert. Halten Sie mit akademischen Graden oder Auszeichnungen nicht hinter dem Berg und umgeben Sie sich mit „Würdenträgern“, die Ihren eigenen Status untermauern.





## Geschäftskultur:

Geschäftlich verabreden sich Brasilianer üblicherweise zum Mittagessen; das Abendessen bleibt feierlichen Anlässen vorbehalten. Wollen Sie Ihren Geschäftspartner einladen, lassen Sie sich vor Ort eines der angesagten Restaurants empfehlen, damit untermauern Sie Ihren Status.

Brasilianer haben ein anderes Zeitempfinden als wir. Es kann vorkommen, dass Sie auf Ihre Geschäftspartner warten müssen. Bleiben Sie geduldig und verlieren Sie kein Wort darüber. Erscheinen Sie zur abgemachten Zeit bei Geschäftsterminen. Lassen Sie sich nicht verleiten, selbst unpünktlich zu werden. Ist Ihr Gesprächspartner eingetroffen und Sie haben sich begrüßt, steht zunächst Small Talk auf der Tagesordnung. Nehmen Sie sich viel Zeit dafür.

Brasilien ist das einzige portugiesischsprachige Land Südamerikas. Wer dort Geschäfte machen will, kommt mit Englisch nicht weit. Spanisch verstehen die Brasilianer ansatzweise.

Brasilianer sind enthusiastische Menschen. Verschließen Sie sich auf keinen Fall ihrem Temperament. Wer in der Runde nicht mitredet oder nur starr dasteht, gilt schnell als desinteressiert und beleidigt damit seine Gegenüber. Sie werden besser Kontakte knüpfen können, wenn Sie sich in Gestik und Mimik üben und die mitteleuropäische Zurückhaltung überwinden.

## Umgangsformen:

Die Begrüßung fällt in der Regel herzlicher aus als in hiesigen Gefilden. Männer schütteln sich die Hände, kennen sie sich, umarmen sie sich und klopfen dabei auf Hüfte und Schulter. Frauen grüßen sich untereinander mit einem Kuss auf jede Wange. Von Ihnen als Ausländer erwartet man, dass Sie herzlich die Hand geben und ein paar freundliche Worte zur Begrüßung finden. Sollten Sie später mit einem Respekt bezeugenden Schulterklopfen empfangen werden, erwidern Sie dieses unbedingt.

Die Anrede setzt sich üblicherweise aus einem höflichen „Senhor“ oder „Dona“ und dem Vornamen der Person zusammen, nur bei Älteren und bei Respektpersonen fällt der Vorname weg.



## Zu Tisch:

Haben Sie ein Geschäftsessen, seien Sie pünktlich, aber rechnen Sie damit, dass Ihr brasilianischer Kollege es nicht unbedingt ist. Beim Betreten des Lokals geht die Frau vor, nur durch die Tür schreitet der Mann als Erster. Im Restaurant wird Ihnen ein Platz zugewiesen.

Am Tisch sind Brasilianer nicht so streng. Sie können sich getrost auf Ihre europäischen Manieren verlassen. Beim Essen gilt allgemein: Der Mann bestellt, der Mann bezahlt. Wenn Sie Ihren Geschäftspartner einladen wollen, sagen Sie vorher dem Kellner Bescheid, dass er Ihnen die Rechnung bringen soll. Das vermeidet „Kämpfe“ ums Bezahlen und macht einen unaufdringlichen, aber bestimmten Eindruck.

## Die wichtigsten Redewendungen:

Wenn Sie kein Portugiesisch oder Spanisch sprechen, verinnerlichen Sie zumindest die brasilianischen Begrüßungsfloskeln:

Bom dia	– Guten Tag (am Morgen)
Boa tarde	– Guten Tag (am Nachmittag) und das freundliche
Tudo bem?	– Geht es gut?!

Nützlich sind auch: muito obrigado bzw. muita obrigada (für die Frau) – Herzlichen Dank.

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Verzichten Sie auf Kritik an einem Einzelnen vor anderen. Er verlöre dadurch sein Gesicht – und Sie Ihren mühsam erarbeiteten Ruf.

Selbst wenn Brasilianer die Problematik anschneiden: Sprechen Sie auf keinen Fall über den Regenwald, das Schicksal der Ureinwohner, Armut, Kinderarbeit oder Korruption! Ein absolutes Tabu in allen Zusammenhängen ist die Homosexualität. Vermeiden Sie dieses Thema.

Fläche:	8.514.215 km <sup>2</sup>	Sprachen:	Portugiesisch
Einwohnerzahl:	188.600.000	Währung:	Real
Hauptstadt:	Brasilia	Nationalitätszeichen:	BR
Staatsform:	Präsidentiale Bundesrepublik	Ländervorwahl:	(0055)

# VOLKSREPUBLIK CHINA

Zhǎnghuá Rénmín Gònghéguó

## GUT ZU WISSEN:

China heißt nicht umsonst das „Land des Lächelns“. Wenn ein Chinese lächelt, bedeutet das allerdings nicht unbedingt Zustimmung, sondern lediglich, dass er höflich und aufmerksam zuhört. Überraschende Unverbindlichkeit regiert bei Verträgen: Ein unterschriebener Vertrag gilt noch lange nicht als bindend. Der Inhalt ist nur Grundlage für weitere Diskussionen und kann später jederzeit geändert werden.





## Geschäftskultur:

Für den Geschäftsverlauf ist es entscheidend, wie Kontakte zustande gekommen sind. Bei bedeutenden Verhandlungen und erst recht beim Erstkontakt sollte niemals Personal aus der zweiten Reihe geschickt werden.

Bei Geschäftsverhandlungen sollten Partner aus dem Ausland unbedingt auf chinesische Feiertage Rücksicht nehmen. Verhandlungen sollten so angesetzt werden, dass sie etwa zwei Wochen vor Beginn der Feiertage beendet werden können.

Verlieren Sie niemals die Geduld oder zeigen Sie gar Zorn. Wer sich nicht beherrschen kann, wird von Chinesen keinen Respekt entgegengebracht bekommen.

Verhandlungspartner sollten das Wort „nein“ stets mit den Sätzen wie „Das könnte schwierig werden“ oder „Ich werde es versuchen“ umgehen. So wenig Chinesen mit einem „nein“ vor den Kopf gestoßen werden möchten, so unausgeprägt ist die in Deutschland bekannte Kritikfähigkeit. Auch wenn es der Wahrheit entspricht: Es ist unhöflich und ein großer Fehltritt im Geschäftsalltag, einen Chinesen zu kritisieren. Chinesen reagieren schockiert, wenn Deutsche ihre Arbeit oder Leistung mit Worten „Das ist schlecht“ oder „Damit bin ich unzufrieden“ kommentieren. Wer niemanden verprellen und bessere Leistungen sehen möchte, muss Chinesen loben und stattdessen fragen, ob der eine oder andere Punkt noch anders gemacht werden könne.

Während der falsche Dresscode in den USA schnell für seltsame Blicke sorgt, läuft die Kleiderwahl für Geschäftsleute im Reich der Mitte entspannter ab. Zu empfehlen ist für Männer beim Erstkontakt ein normaler dunkler Businessanzug mit Krawatte. Frauen sollten Kostüm tragen und wenig Haut zeigen. Wichtig: Auch bei hohen Temperaturen sollte geschlossenes Schuhwerk getragen werden. Sandalen oder Sandaletten sind bei offiziellen Terminen tabu. Im täglichen Geschäftsleben reicht für Männer eine gepflegte Hose mit Hemd.

## Umgangsformen:

Wichtig beim obligatorischen Visitenkarten-Austausch in China ist, dass Sie die Karte immer beidhändig überreichen, am besten mit einer angedeuteten Verbeugung. Übrigens: Der Nachname eines



Chinesen steht in der Regel vor dem Vornamen. Steht also auf der Visitenkarte „Wang Zhonghua“, so ist Wang der Familienname. Ansonsten geht die Begrüßung in China streng nach Rangfolge. Alle Anwesenden schütteln sich mit leichter Verbeugung die Hände. Sie haben einen festen Händedruck? Dann üben Sie schon mal, sanft die Hand zu geben. Denn so gehört sich das in China.

## Zu Tisch:

Die Chinesen essen bekanntlich mit Stäbchen – und das sollten Sie auch tun. Die Stäbchen werden niemals gekreuzt oder dazu benutzt, Essen aufzuspießen. Schmatzen und Rülpsen beim Essen ist in China kein Zeichen schlechter Manieren, sondern zeugt davon, dass es schmeckt. Das feuchte Tuch, das zu Beginn der Mahlzeit gereicht wird, ist für die Hände gedacht und nicht fürs Gesicht. Und: Gegessen wird, was auf den Tisch kommt. Eine Speise abzulehnen, geht nicht. Ebenso tabu ist es, sich bei Tisch die Nase zu putzen.

## Die wichtigsten Redewendungen:

[Ni hao]	– Grußformel, Guten Tag!
[Xièxie]	– Danke!
[Duo chi dian!]	– Guten Appetit!
[Shíde]	– Ja
[Zàijiàn]	– Auf Wiedersehen!

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Geschenke niemals in weißes Papier einpacken, denn die Farbe Weiß steht für Trauer. Vermeiden Sie die Zahl Vier. Die Chinesen bringen die Vier mit dem Tod in Verbindung. Die ideale Zahl ist die Acht. Und schenken Sie Ihrem Geschäftspartner oder dessen Frau auf keinen Fall Blumen, denn die waren bislang auch nur zur Ehrung der Toten gedacht.

Fläche:	9.571.302 km <sup>2</sup>	Währung:	Renminbi
Einwohnerzahl:	1.321.000		(Yuán, Jiao und Fen)
Hauptstadt:	Peking (Beijing Shi)	Nationalitätszeichen:	RC (China/Taiwan)
Staatsform:	Volksrepublik	Ländervorwahl:	(0086)
Sprachen:	Hochchinesisch (Mandarin)		

# KUWAIT

Daulat al-Kuwait

## GUT ZU WISSEN:

In der Öffentlichkeit sind Berührungen zwischen Frauen und Männern tabu. Männer sollten den Blickkontakt mit einheimischen Frauen vermeiden. Nehmen Sie auf das Bilderverbot des Islam Rücksicht und halten Sie sich mit dem Fotografieren von Menschen zurück – vor allem von Betenden. Die arbeitsfreien Wochentage sind, anders als bei uns, Donnerstag und Freitag – beachten Sie das bei der Terminplanung.





## Geschäftskultur:

Die kuwaitische Kultur ist eine beziehungsorientierte Kultur. Es ist daher entscheidend, eine solide Beziehungsebene zu dem arabischen Geschäftspartner aufzubauen und nachhaltig zu pflegen. Mehrere Geschäftstreffen im Jahr sind ein Muss, auch wenn sie Reisebudgets und Terminkalender strapazieren.

Kaufen und Verkaufen ist eine Sache von Mensch zu Mensch. Erst verkauft der Unternehmer seine Persönlichkeit, dann das Produkt. Im arabischen Raum wird Berufliches daher gern mit Privatem verbunden. Es ist von Vorteil, viel Freizeit mit arabischen Geschäftspartnern zu verbringen, um die Beziehungsebene zu festigen. Sportliche und kulturelle Veranstaltungen bieten sich hier bestens an. Zwar sind Personen aus weniger sachorientierten Kulturen sehr wohl an guten Ergebnissen und Geschäftsabschlüssen interessiert. Nur sehen sie keine Möglichkeit, bei gestörten sozialen Beziehungen ein gutes Ergebnis zu erzielen.

Im arabischen Raum ticken die Uhren im wahrsten Sinne des Wortes anders: Mensch und Beziehung gehen vor exakt eingehaltenen Terminkalendern. "Ihr habt die Uhr, wir haben die Zeit." – lautet nicht umsonst ein arabisches Sprichwort. Der Satz "Ich habe keine Zeit" ist im arabischen Raum extrem unhöflich und kann als Beleidigung aufgefasst werden. Familiäre Verpflichtungen werden als Entschuldigung stets akzeptiert und gelten nicht als unprofessionell. Nach langer Zeit des Abwartens kann es arabischen Geschäftspartnern manchmal aber auch gar nicht schnell genug gehen. Um ein Projekt auf die Schiene zu bringen, muss dann alles sofort und mit zum Teil abenteuerlichen Deadlines erledigt werden. Auch hier heißt es: flexibel und vorbereitet sein zahlt sich aus.

## Umgangsformen:

Als Mann sollten Sie Frauen nicht die Hand anbieten – und umgekehrt. Männer unter sich begrüßen sich häufig, indem sie sich die rechte Hand halten und die linke auf die Schulter des Gegenübers legen. In Gesprächen ist Schweigen Gold – und wichtiger Teil der Unterhal-



tung, das heißt: Respektieren Sie Pausen. Vergessen Sie nicht, nach der Familie zu fragen. Vermeiden Sie dabei aber, Männer direkt nach ihren Frauen zu fragen. Warten Sie ab, bis und ob sie selbst darauf zu sprechen kommen. Bei der Verabschiedung sollten Sie Ihr Bedauern über die Trennung ausdrücken, das ist im Nahen Osten ein Muss.

## Zu Tisch:

Schweinefleisch und Alkohol sind für Muslime im Prinzip tabu. Je westlicher ein Muslim lebt, desto eher wird er das eine und/oder das andere zu sich nehmen. Lassen Sie in einem solchen Fall dennoch Speisen mit Schweinefleisch und auch alkoholische Getränke nicht auf derselben Platte reichen wie die übrigen Gerichte. Lassen Sie beim Essen Ihre linke, unreine Hand aus dem Spiel. Wundern Sie sich nicht, wenn Ihre Gäste Sie unmittelbar nach dem Essen verlassen: Nach dem Kaffee ist Schluss.

Ein Spezialfall ist die Zeit des Ramadans, während der tagsüber gefastet wird. Wägen Sie daher gut ab, ob Sie einen Geschäftsbesuch in diese Zeit legen wollen. Sind Sie während des Ramadan vor Ort, bedenken Sie: Im Beisein eines fastenden Moslems vor Sonnenuntergang zu essen, zu trinken oder zu rauchen könnte als Beleidigung aufgefasst werden. Zum Fest des Fastenbrechens am Ende des Ramadan werden Nichtmuslime gern in das gesellschaftliche Leben integriert. Das Gesetz der Höflichkeit gebietet, dass Sie zu diesem Anlass Ihre Glückwünsche aussprechen, mündlich und ruhig auch schriftlich.

## Die wichtigsten Redewendungen:

Verzichten Sie auf am Ende nur peinlich verlaufende Versuche und sprechen Sie Englisch.

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Halten Sie Ihre Gesten klein. Mit dem Finger auf eine Person zu deuten, kann als Angriff missverstanden werden.

### Landeskunde

Fläche:	17.818 km <sup>2</sup>	Sprachen:	Arabisch
Einwohnerzahl:	2.535.000	Währung:	KD (Kuwait-Dinar = 1.000 Fils)
Hauptstadt:	Kuwait-Stadt [Al-Kuwayt]	Nationalitätszeichen:	KWT
Staatsform:	konstitutionelle Monarchie	Ländervorwahl:	(00965)

# VEREINIGTE ARABISCHE EMIRATE

Imarat al-arabiyya al-mutta ida

## GUT ZU WISSEN:

Beziehungen stehen in der Golfregion vor dem Geschäft. So geschäftstüchtig Ihr Gegenüber auch scheint – er will wissen, mit wem er es zu tun hat. Gemeinsamkeiten und Sympathie fördern eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung.





## Geschäftskultur:

Ist ein Geschäftspartner gefunden, stehen verschiedene Phasen des Kennenlernens an. Diese umfassen Korrespondenzen, Telefonate und natürlich Treffen in den Vereinigten Arabischen Emiraten. Wenn Geschäftspartner bei einem Treffen vom Thema abweichen, ist dies kein schlechtes Zeichen. Je weniger es in den Gesprächen ums Business geht, desto interessierter ist der Araber an der Person. Tun Sie es ihm gleich und bekunden Sie ihm ebenso reges Interesse. Die Gespräche übers Geschäft kommen danach wie von selbst in Gang.

Zur Anbahnung einer Geschäftsbeziehung kommen Geschenke weniger zum Einsatz. Besteht allerdings eine Beziehung, sind Präsente ein probates Mittel, die Beziehung zu pflegen. Als Geschenk empfehlenswert sind Bildbände oder symbolträchtiges, figürliches Porzellan. Was immer als Geschenk auserkoren wurde: Achten Sie bei der Auswahl darauf, dass es keine religiösen Tabus verletzt, dass es von hoher Qualität ist und von Ihnen mit der rechten Hand übergeben wird.

Wer sich nachlässig kleidet, wird in und um Dubai nicht ernst genommen. Die Qualität der Kleidung sollte ausgezeichnet sein. Teure Designerlabels sind gefragt und deuten auf die soziale Herkunft des Trägers. Bei Geschäften tragen Männer stets einen Anzug. Das Sakko sollte man nur ablegen, wenn der Gastgeber dazu auffordert. Frauen sollten sich möglichst zurückhaltend kleiden.

## Umgangsformen:

In den Vereinigten Arabischen Emiraten müssen Geschäftspartner und Kollegen formell angesprochen werden. Der Status in der Gesellschaft und die berufliche Position spielen eine wichtige Rolle. Nicht zuletzt wegen der für Deutsche komplizierten Sprache sollte man sich rechtzeitig erkundigen, wie der Name richtig ausgesprochen und geschrieben wird. Hochrangige Persönlichkeiten sollten mit Titel angesprochen werden, zum Beispiel „Shaikh Bara“, „His/Your Highness“ (Herrscher) oder „His/Your Excellency“ (Angehörige der Herrscherfami-



lien, Botschafter, Minister und hohe politische Würdenträger); gefolgt von dem Vornamen. Zur Begrüßung ist im Geschäftsleben der Handschlag üblich. Dieser sollte nicht zu stark sein.

## Zu Tisch:

Zur Geschäftsbeziehung gehören auch Geschäftsessen. Bei denen wird wenig über das Geschäft gesprochen. Wichtig sind sie dennoch. Kabsa und Mandi sind in den Golfstaaten beliebte Lammgerichte mit Reis. Zu diesen typischen Speisen wird meist Brot gereicht, das Messer und Gabel ersetzen kann. Man baut dafür mit dem Brot kleine Schaufeln. Das Brot wird mitgegessen – und kein zweites Mal in die Speisen getaucht. In der Regel wird der Gast aufgefordert, mit dem Essen zu beginnen. Man sollte also entweder darauf warten oder den Appetit zügeln, bis der Gastgeber zu essen beginnt. Viel zu essen ist ein gutes Zeichen. Der Gastgeber wird Sie immer wieder auffordern, noch mehr zu essen. Wenn man satt ist, lehnt man dreimal höflich ab. Dabei lässt man einen kleinen Rest auf dem Teller zurück. Denn leere Teller signalisieren, dass man weiterhin Hunger hat. Sollte man selbst Gastgeber sein, müssen die Gäste natürlich mehrfach zum Essen aufgefordert werden.

## Die wichtigsten Redewendungen:

Sabah al-Khir	– Guten Tag
Masaa al-Khir	– Guten Abend
As-salâmu alaykum	– Friede sei mit Dir
Wa-alaykum as-salâm	– Auch mit Dir sei Friede (Antwort)

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Sollten Sie von einem Araber um einen Gefallen gebeten werden, den Sie nicht erfüllen können, sollten Sie diesen Wunsch nie ausschlagen. Erstens ist ein direktes „Nein“ wie in anderen Kulturen unhöflich. Zweitens wird der Gegenüber selbst den Versuch zu schätzen wissen – auch wenn Sie den Wunsch nie erfüllen können. Helfen ist Bestandteil jeder Freundschaft in der Region.

Fläche:	83.600 km <sup>2</sup>	Sprachen:	Arabisch
Einwohnerzahl:	4.588.697	Währung:	VAE-Dirham (=100 Fils)
Hauptstadt:	Abu Dhabi	Nationalitätszeichen:	UAE
Staatsform:	Föderation von sieben autonomen Emiraten – konstitutionelle Monarchie	Ländervorwahl:	(00971)

# VEREINIGTE STAATEN VON AMERIKA

United States of America

## GUT ZU WISSEN:

„Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft“. Dies gilt auch bei amerikanischen Geschäftsfreunden. Allerdings sollte man darauf achten, dass die kleinen Mitbringsel einen Wert von 25 \$ nicht überschreiten und nicht zu persönlich oder klischeebehaftet sind (etwa eine kubanische Zigarre für einen eher konservativen Herren). Ist man der Einladung eines Geschäftsfreundes in sein Haus gefolgt, vergessen Sie nicht, sich im Anschluss mit einem thank-you-letter zu bedanken.





## Umgangsformen:

Peinliche Begrüßungssituationen werden in den USA mit einer simplen Regel vermieden: Ohne Rücksicht auf hierarchische Unterschiede grüßt hier derjenige, der sein Gegenüber zuerst gesehen hat. Ein gegenseitiges, anerkennendes Nicken und ein Lächeln reichen völlig aus. Bei einer Begrüßung mit Handschlag wiederum streckt die ranghöhere Person zuerst die Hand aus. Hierbei wird – wie in Europa – ein kurzer fester Handshake als Ausdruck einer zielstrebigem, starken Persönlichkeit gewertet.

Nach der Begrüßung nennen sich die Amerikaner sehr schnell beim Vornamen. Diese Geste gilt als normal und sagt nichts über die Vertraulichkeit der Geschäftsleute zueinander aus, ist nicht etwa mit dem „Duzen“ gleichzusetzen.

## Geschäftskultur:

Jedem Gespräch mit amerikanischen Geschäftspartnern geht ein Small Talk voraus, bevor man auf das Wesentliche zu sprechen kommt. So wird versucht, eine angenehme Atmosphäre für Gespräche und Verhandlungen zu schaffen. Die Themenwahl sollte hier wohl überlegt sein. Grundsätzlich gilt: Themen, zu denen jeder eine positive Einstellung hat und welche keine Meinungsunterschiede zu Tage fördern könnten, stehen hoch im Kurs. Dazu zählen unter anderem: Reisen, Essen, Sport, Wellness, Musik oder Filme. Wogegen Themen wie Krankheiten, Religion, Diskriminierung oder Waffenbesitz vermieden werden sollten.

Sind die Gespräche beim eigentlichen Kern der Sache angelangt, kommen die Amerikaner gern schnell zum Punkt. Weites Ausholen und die Wiedergabe von Hintergrundinformationen zu einem Thema empfinden sie oft als überflüssig und als eine Art „um den heißen Brei herumreden“. Bleiben Sie also bei den Dingen, die für den jeweiligen Punkt relevant sind.

Der Dresscode spielt im amerikanischen Business eine sehr große Rolle. Herren sollten in praktisch jeder Lebenslage eine Krawatte (zumindest bei sich) tragen. Damen sollten in der Geschäftswelt nie zu viel Haut zeigen. Schnell kann ihr Ansehen und ihre Autorität unter ei-



nem zu freizügigen Outfit leiden. Körperpflege und Hygiene werden in den USA sehr groß geschrieben. Männer mit Dreitagebart werden schnell als Europäer geoutet. Frauen mit nackten, unrasierten Beinen oder Achseln gelten als unkultiviert.

## Zu Tisch:

In amerikanischen Restaurants – egal, ob im Gourmet-Restaurant oder beim Italiener um die Ecke – ist es üblich, vom Servicepersonal einen Platz zugewiesen zu bekommen. Wird eine Hand beim Essen nicht benutzt, legt man sie im Schoß und nicht auf dem Tisch neben dem Teller ab. Wird für einen Moment der Tisch verlassen, deponiert man die Serviette auf dem Stuhl, nicht auf dem Tisch. Verlässt eine Dame den Tisch, ist es üblich, dass sich die Herren erheben. Ebenso, wenn sie zu ihrem Platz zurückkehrt.

## Die wichtigsten Redewendungen:

How are you? oder How do you do?	– Wie geht es Ihnen? (Begrüßungsfloskel)
Thanks, I'm fine, and you?	– Danke, gut, und Ihnen / selbst?
Nice to meet you.	– Schön, Sie kennen zu lernen.
Enjoy your meal.	– Guten Appetit.

## Was Sie besser nicht tun sollten:

Humor steht bei den Amerikanern sehr hoch im Kurs. Nicht selten wird eine Rede mit einer Anekdote oder einem Witz eingeleitet. Allerdings sollte man hier seine Grenzen kennen und niemandem persönlich zu nahe treten. Anzügliche Komplimente einer Kollegin gegenüber oder ein anstößiger Witz werden schnell falsch verstanden. Nicht nur mit Worten, auch mit Blicken oder gar Berührungen sollte man sich in der amerikanischen Geschäftswelt zurückhalten. Denn sexual harassment (sexuelle Belästigung) landet in den USA sehr schnell vor Gericht und wird mit gigantischen Schadensersatzforderungen bestraft.

### Landeskunde

Fläche:	9.826.630 km <sup>2</sup>	Währung:	US-Dollar
Einwohnerzahl:	304.482.526	Nationalitätszeichen:	USA
Hauptstadt:	Washington D.C.	Ländervorwahl:	(001)
Staatsform:	Präsidentiale Bundesrepublik		
Sprachen:	Englisch		

## IHK – Die erste Adresse mit kompetenter Unterstützung

Entscheidet sich ein thüringisches Unternehmen, den Schritt über die deutsche Grenze zu wagen, sind die Thüringer Industrie- und Handelskammern die ersten Ansprechpartner. Sie bieten den Mitgliedsbetrieben eine breite Palette an Unterstützung in jeder Phase der Auslandsaktivität. Die Beratungskompetenz resultiert aus intensiven Erfahrungen in allen Bereichen des Auslandsge­schäfts, verbunden mit vielfältigen regionalen und ausländischen Kontakten und Vernetzungen:

- Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK)
- Auslandshandelskammern (AHK)
- Bundesagentur für Außenwirtschaft
- Botschaften
- Konsulate etc.

### 1. Information und Beratung

Die IHK Erfurt stellt den interessierten Unternehmen aktuelle Länderinformationen über poli­ tische, wirtschaftliche und rechtliche Rahmenbedingungen zur Verfügung. Dazu zählen:

- individuelle Beratung
- Seminare, Vorträge oder Info-Tage zu einzelnen Ländern oder Regionen
- Merkblätter und Broschüren zu verschiedenen Themen der Außenwirtschaft
- Markt-, Branchen- und Produktinformationen sowie Statistiken über Handels- und In- vestitionsströme zwischen Deutschland und dem jeweiligen Land
- Vermittlung von Ansprechpartnern im inner- oder außereuropäischen Land (z.B. deutsche oder nationale Kammern, Behörden, Institute, Normenämter, Fachanwälte, Dolmetscher, Sachverständige etc.)
- Digitaler IHK-Newsletter und das monatliche Rundschreiben Außenwirtschaft „News- International“



## 2. Handels- und Kooperationssuche im Ausland

### Direktkontakt mit Handels- und Kooperationspartnern

Die IHK Erfurt bietet dem Unternehmen, welches sich im Ausland etablieren will, vielfältige Möglichkeiten bei der Suche nach Handels- und Kooperationspartnern an:

- individuelle Datenbank-Adressrecherchen nach Thüringer Firmen mit Auslandsbezug sowie nach inländischen Unternehmen, Produkten und Dienstleistungen
- Hinweise zu den zahlreichen Datenbanken für das Auslandsgeschäft
- Informationsveranstaltungen, Erfahrungsaustausch und Unternehmertreffen
- Internationale Geschäftspartnervermittlung ([www.e-trade-center.com](http://www.e-trade-center.com))
- Bestellservice für Firmenadressen

### **Wichtige Internetadressen für Auslandsgeschäfte:**

DIHK:	<a href="http://www.dihk.de">www.dihk.de</a>
IXPOS (Außenwirtschaftsportal):	<a href="http://www.ixpos.de">www.ixpos.de</a>
Bundesagentur für Außenwirtschaft:	<a href="http://www.bfai.de">www.bfai.de</a>
Auswärtiges Amt:	<a href="http://www.auswaertiges-amt.de">www.auswaertiges-amt.de</a>
Auslandshandelskammern:	<a href="http://www.ahk.de">www.ahk.de</a>
Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle:	<a href="http://www.bafa.de">www.bafa.de</a>
Ausstellungs- und Messeausschuss der dt. Wirtschaft:	<a href="http://www.auma.de">www.auma.de</a>
Deutscher Zoll:	<a href="http://www.zoll.de">www.zoll.de</a>

### **Messebeteiligung im In- und Ausland**

Die IHK Erfurt begleitet internationale Messauftritte von Thüringer Unternehmen unter anderem durch:

- Informationen zu unterschiedlichen Messeveranstaltungen im Ausland sowie zu internationalen Messen in Deutschland
- Hilfestellung bei Auslandsmessebeteiligungen
- Recherchen nach relevanten Messen sowie der dazugehörigen Informationen
- Organisation von Firmengemeinschaftsbeteiligungen

### **3. Außenwirtschaftsförderung**

Die Erfurter IHK unterstützt einheimische kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) des verarbeitenden Gewerbes und aus dem Bereich der technologieorientierten Dienstleistungen sowie Architektur- und Ingenieurbüros mit nicht rückzahlbaren Zuschüssen aus Mitteln:

- der EU: Europäischer Fonds für regionale Entwicklung (EFRE),  
<http://europa.eu/scadplus/leg/de/lvb/l60015.htm>
- des Landes Thüringen: Thüringer Ministerium für Wirtschaft, Technologie und Arbeit (TMWTA), <http://www.thueringen.de/de/tmwta/>

#### **Außenwirtschaftsberatung**

- Leistungen für Kontakthanbahnung und Kontaktausbau
- Auswahl geeigneter Absatzwege und Absatzpartner im Ausland
- Hilfestellung bei der Ausarbeitung von Vertragsvereinbarungen, Exportfinanzierungen und -versicherungen
- Informationen und Analysen zu produktspezifischen Marktchancen

#### **Imagemaßnahmen**

Die IHK Erfurt bietet den Thüringer Unternehmen Hilfe bei der Erstellung von unternehmens- und produktspezifischen Unterlagen in der jeweiligen Fremdsprache an:

- Imageprospekte
- Firmenvideos und CD-ROMs / DVDs
- Internetauftritte (Gestaltung von Homepages)

## Messebeteiligungen

- Einzelbeteiligungen an:  
Fachmessen im Ausland  
internationalen Fachmessen im Inland unter bestimmten Voraussetzungen (für junge Unternehmen und Existenzgründer)
- gemeinschaftliche Beteiligungen

## 4. Außenwirtschaftsverkehr und Abwicklung von Export- und Importgeschäften

Die IHK Erfurt leistet wertvolle Beiträge zu erfolgreichen Export- und Importgeschäften:

- Informationen über Freihandels- und Präferenzabkommen
- Unterstützung bei der Beantragung verbindlicher Ursprungsankünfte und vereinfachter Zollverfahren
- Auskünfte zu deutschem und europäischem Exportkontrollrecht und zu Embargobestimmungen, zu einzelnen Ländern sowie Hilfe bei Antragstellungen für Ein- und Ausfuhr genehmigungen
- Beratung zu Rechtsvorschriften sowie zu den jeweils erforderlichen Export- und Importdokumenten
- Auskünfte zu Zollsätzen, Umsatzsteuer, Verbrauchssteuern und sonstigen Abgaben
- Ausstellung von Ursprungszeugnissen und sonstiger dem Außenwirtschaftsverkehr dienender Bescheinigungen
- Verkauf der für den Handel mit EU- oder Drittländern notwendigen Formulare
- Ausstellung von internationalen Zollpassierscheinheften (Carnet A.T.A -> für die vorübergehende Verwendung und Carnet C.P.D. -> für die Ein- und Ausfuhr nach China [Taiwan])

- Erfahrungsaustausch in IHK-Fachkreisen sowie Vorträge und Seminare zu aktuellen Themen
- Informationen zu Liefer- und Zahlungsbedingungen sowie Devisenbestimmungen einzelner Länder und Empfehlungen zu Zahlungsabsicherung, Exportförderung und –finanzierung
- Tipps und Hinweise zur Vertragsgestaltung
- Auskünfte über die Möglichkeiten der Einziehung von Auslandsforderungen und Benennung von Inkassostellen und Schiedsgerichten
- Erschließung internationaler Märkte durch Nutzung des weltweiten AHK-Netzwerkes

## 5. Ansprechpartner im Geschäftsbereich International

Industrie- und Handelskammer Erfurt

Geschäftsfeld International

Arnstädter Straße 34 | 99096 Erfurt | [international@erfurt.ihk.de](mailto:international@erfurt.ihk.de)

Detlef Reuter

Tel. 0361 3484-220 | Fax: 0361 3485-976 | [@reuter@erfurt.ihk.de](mailto:@reuter@erfurt.ihk.de)

Mark Bremer

Tel. 0361 3484-200 | Fax: 0361 3485-978 | [@bremer@erfurt.ihk.de](mailto:@bremer@erfurt.ihk.de)

Evelyn Ziegenrücker

Tel. 0361 3484-221 | Fax: 0361 3485-976 | [@ziegenruecker@erfurt.ihk.de](mailto:@ziegenruecker@erfurt.ihk.de)

Jana Burkhardt

Tel. 0361 3484-390 | Fax: 0361 3485-9390 | [@janaburkhardt@erfurt.ihk.de](mailto:@janaburkhardt@erfurt.ihk.de)

## Das Enterprise Europe Network Thüringen in der IHK Erfurt

„Wir stehen Unternehmen zur Seite“ - unter diesem Motto bietet das europaweite Beratungsnetzwerk „Enterprise Europe Network“ seit Januar 2008 kleinen und mittleren Unternehmen Information, Beratung und Unterstützung in Fragen rund um den EU-Binnenmarkt, die europäische Forschungsförderung und den grenzüberschreitenden Technologietransfer. Damit werden die Serviceangebote der bisher als „Euro Info Centre“ (EIC) und „Innovation Relay Centre“ (IRC) bekannten Netzwerke vereint.

Träger der Beratungsstellen in Thüringen sind die Industrie- und Handelskammer Erfurt und die Stiftung für Technologie, Innovation und Forschung Thüringen (STIFT).

Europaweit sind mehr als 500 Partnerinstitutionen in rund 40 Ländern im Netzwerk tätig.

### Fachbereich Information und Kooperation

Hier erhalten Sie Informationen, Beratung und Unterstützung

- zu EU-Programmen und Gemeinschaftsrecht
- zur Markterschließung im Europäischen Binnenmarkt
- bei der Suche nach Geschäftspartnern im europäischen Ausland
- zu Möglichkeiten der Mitwirkung an europäischer Unternehmenspolitik



Ansprechpartner:

Wilbert Somers

IHK Erfurt Arnstädter Straße 34

99096 Erfurt

Tel. 0361 3484-400 | Fax 0361 34859-400

E-mail: [w.somers@een-thueringen.eu](mailto:w.somers@een-thueringen.eu)

Weitere Informationen zu den angebotenen Dienstleistungen erhalten Sie unter [www.een-thueringen.eu](http://www.een-thueringen.eu)

## **HERAUSGEBER**

IHK | Industrie- und Handelskammer Erfurt

IHK Erfurt

Arnstädter Straße 34 | 99096 Erfurt

Tel. 0361 3484-0 | Fax 0361 3485-950

Internet: <http://www.erfurt.ihk.de>

## **STAND**

November 2008

Industrie- und Handelskammer Erfurt  
Arnstädter Straße 34 | 99096 Erfurt  
Tel. 0361 3484-0 | Fax 0361 3485-950  
Internet: <http://www.erfurt.ihk.de>

# Business-Knigge



Ein Ratgeber für den Umgang  
mit ausländischen Geschäftspartnern



Industrie- und Handelskammer  
Erfurt