

Inhaltsverzeichnis

Danksagung

1	Einleitung	1
2	Vorbereitungsmaßnahmen für geschäftliche Kontaktaufnahmen	3
2.1	Beachtung der soziokulturellen Besonderheiten .	4
2.1.1	„Asiaten“ - Wer sind sie?	4
2.1.2	Lebensphilosophien und Religionen	5
2.1.3	Metakonfuzianismus	8
2.1.4	Mentalitäten der asiatischen Völker	9
2.1.5	Asiatische Tugenden	10
2.1.6	Asiatische vs. europäische Wertvorstellungen ...	11
2.1.7	Probleme und Spannungen in Asien	12
2.1.8	Besondere Einflußfaktoren in Asien	15
2.1.9	Checkliste	18
2.2	Solide Kenntnisse und fundiertes Wissen über die eigene Firma, die eigene Nation und die asiatischen Geschäftspartner	19
2.2.1	Unternehmenskultur und Produkte der eigenen Firma	20
2.2.2	Geschichte, Kultur und Politik der eigenen Nation	21
2.2.3	Unternehmensstruktur, Produkte und Zukunftspläne der asiatischen Geschäftspartner sowie deren Länder	22
2.2.4	Checkliste	23
2.3	Kommunikation	24

2.3.1	Schriftwechsel und Nutzung der Telekommunikation	25
2.3.2	Verbale Aussage - vielschichtige Aussage	26
2.3.3	„Ja“ und „Nein“	28
2.3.4	Entschuldigungen	30
2.3.5	Kritik	31
2.3.6	Komplimente	32
2.3.7	Verhüllte Botschaften	33
2.3.8	Nonverbale Aussagen: Gesten, Mimik und Stimme	35
2.3.9	Schweigen	38
2.3.10	Exkurs: Das Bild der Europäer von den Asiaten ..	39
2.3.11	Checkliste	40

3 Maßnahmen vor der (ersten) Begegnung 41

3.1	Vor der Begegnung	41
3.1.1	Visitenkarte: Name und Stellenbezeichnung sowie Übersetzungsprobleme	42
3.1.2	Gedruckte Anschauungsmaterialien und Unterlagen für die Präsentation	44
3.1.3	Zusammensetzung und Aufgabenteilung der Delegation	47
3.1.4	Entwicklung einer Verhandlungsstrategie und -taktik	49
3.1.5	Entscheidungsbefugnis	56
3.1.6	Grundwissen über die Sprache	58
3.1.7	Dolmetscher	59
3.1.8	Checkliste	60
3.2	Begegnung	61
3.2.1	Begrüßung	61
3.2.2	Visitenkarten-Tausch-Etikette	63
3.2.3	Sitzordnung	65

3.2.4	Benutzung der Präsentationsmittel	66
3.2.5	Getränke	67
3.2.6	Small-talk: Bedeutungen, Themen und Etikette ..	67
3.2.7	Beziehungen anknüpfen und pflegen	70
3.2.8	Exkurs: Kleiderordnung	71
3.2.9	Exkurs: Hemmnisse auf asiatischer Seite	74
3.2.10	Checkliste	75
4	Verhandlungen	76
✧ 4.1	Grundsätze: Geduld, Ausdauer und Zeit	76 ✓
4.1.1	Erkennen des „wahren“ Chefs	79
4.1.2	Gegenseitige Verpflichtung	81
4.1.3	Bürokratie	83
4.1.4	Soziale Kontrolle: Gesicht wahren	85
4.1.5	Harmonieorientiertes Denken und Handeln	86
4.1.6	Ungeschriebene Gesetze: Senioritätsorientierung und Zeitverständnis	87
4.1.7	Checkliste	91
✧ 4.2	Grundregeln	91
4.2.1	Lächeln	91
4.2.2	Zeit zum Kennenlernen und Zuhören	93
4.2.3	Nichtdrängen auf eine Entscheidung oder Herausgabe der gewünschten Informationen	95
4.2.4	Alle Aussagen und Bewegungen genauestens merken	96
4.2.5	Nachverhandlungen als Regelfall	97
4.2.6	Exkurs: Bedeutung des Protokolls	99
4.2.7	Checkliste	100
✧ 4.3	Entscheidungs- und Verhandlungsmodus	100
4.3.1	Entscheidungsprozesse und Hierarchieorientie- rung	100
4.3.2	Unterschiedliche Verhandlungsweisen	103

4.3.3	Checkliste	104
4.4	Umgang mit Asiaten	105
4.4.1	Umgang mit asiatischen Mitarbeitern, Lieferanten, Kunden und Behörden	105
4.4.2	Exkurs: Beeinflussung durch „under table money“	108
4.4.3	Checkliste	108
5	Soziale Komponenten des Geschäftslebens	110
5.1	Geschäftsorientierte soziale Komponenten	110
5.1.1	Bedeutung des Geschäftsessens	110
5.1.2	Tischetikette und Verhaltensweise beim Essen ...	111
5.1.3	Trinken	114
5.1.4	Essensauswahl	116
5.1.5	Singen	117
5.1.6	Gegeneinladung	118
5.1.7	Extragefälligkeiten	119
5.1.8	Checkliste	119
5.2	Geschenke	120
5.2.1	Erste Begegnung und sonstige Anlässe	120
5.2.2	Verpackung und Aussehen	124
5.2.3	Checkliste	124
5.3	Bräuche, Sitten und Tabus	125
5.3.1	Farben	125
5.3.2	Zahlen	126
5.3.3	Aberglaube	127
5.3.4	Besuchsetikette	128
5.3.5	Ungeschriebene Gesetze: Tabus	130
5.3.6	Checkliste	132

6	Persönliche Vorbereitungsmaßnahmen des Managers	134
6.1	„Gesunder Menschenverstand, Sensibilität und Zurückhaltung“	134
6.1.1	Innerliche Vorbereitung	134
6.1.2	Sachbezogene Vorbereitungsmaßnahmen	135
6.1.3	Exkurs: westliche Geschäftsfrauen	136
6.1.4	Checkliste	138
	Literatur	141
	Index	143