



Fit für den Geschäftserfolg in Indien

Aus der Praxis für die Praxis:

die Teilnehmer erarbeiten und erlernen Alltags-taugliche Handlungsalternativen (Toolbox), unterschiedliche Situationen angemessen zu adressieren.

Modularer Aufbau kundenspezifischer Workshops:

die Schwerpunkte werden passgenau auf Ihre Anforderungen zugeschnitten.

- Trainingssprache & Unterlagen: Deutsch oder Englisch
- Individuelle Gruppengestaltung / Themenauswahl



Zielgruppen:

- Firmen mit Indien-Engagement im deutsch-sprachigen Raum / West-Europa
- TOP Manager (Merger & Akquisition, Joint Venture, Moderation/Mediation)
- Fach- und Führungskräfte aller Organisationsebenen
- Projekt-Manager & Gruppenleiter
- Vertrieb, Einkauf, Entwicklung, Technik, Controlling
- MitarbeiterInnen mit regelmäßigem/häufigen Kontakt zu indischen Gesprächspartnern

Methodik:

- Contrast Culture
- Critical Incidents
- Diskussion
- Vortrag
- Gruppenarbeit
- Fallstudien & Rollenspiele
- Hands-on Erfahrung in Übungssituationen
- Auf Wunsch: deutsch-indisches Trainer-Team

K O M P E T E N Z I N I N D I E N S E I T 1 9 9 6

DELTA CONSULTANTS eK
Umbehauer Str. 2
90453 Nürnberg

Phone: +49-911-650 70103
Mobil: +49-172-812 0862

Email / URL:
margit.flierl@delta-consultants.de
<http://www.delta-consultants.de>

Handelsregister Nürnberg
HR A 12691
UST ID: DE 175 116 955

Stadtsparkasse Nürnberg
Konto/Account: 2 963 248
BLZ / Code: 760 501 01

© Margit E. Flierl; all rights reserved

Fit für den Geschäftserfolg in Indien

Basis-Modul – Grundlagen:	3
Themenbereich: Werte / Tradition – Hierarchie / Gesellschaft.....	3
Historische & traditionelle Einflüsse auf das heutige Indien	3
Kulturvergleich: Deutschland – Indien	3
Modul: Business-Etikette für Ausländer in Indien	4
Kontakte & Kontaktaufnahme - Tabus.....	4
Dienstreisen und Etikette in Indien.....	4
Modul: Kommunikation & virtuelle Kommunikation	5
Gruppenarbeit:.....	5
Kommunikation in Indien	5
Umsetzung:.....	5
Modul: Gesprächs- und Verhandlungsführung	6
Gesprächs- und Verhandlungsführung mit Indern.....	6
Umsetzung:.....	6
Vertiefungs-Modul: Verhandlungsführungs-Workshops	7
Verhandlungs-Coaching	7
Verhandlungs-Beratung und -Begleitung.....	7
Modul: kritisches Feedback, virtuelle Zusammenarbeit	8
Feedback & Kritik-Gespräche	8
Umsetzung:.....	8
(optional) Frage-Techniken – belastbare Antworten erhalten	8
(optional) Umsetzung:.....	8
Modul: Konflikt-/ Krisen-Management	9
Gruppenarbeit:.....	9
Konfliktmanagement – adäquater Umgang mit Krisen.....	9
Umsetzung:.....	9
Modul: Entsendungs-Vorbereitung / - Coaching	10

Basis-Modul – Grundlagen:

Themenbereich: Werte / Tradition – Hierarchie / Gesellschaft

empfohlen für: | 1 Tag | 1.5 Tage | 2 Tage |

Historische & traditionelle Einflüsse auf das heutige Indien

90 Min 90 Min 90 Min

- Sprachen, Kasten, Religionen, Rolle der Frau
- Auswirkung der historischen Ereignisse auf das heutige Geschäftsleben
- Zusammenwirken Familie / Gesellschaft in beruflichen Umfeld
- Bildungs-Situation / Lebenslauf
- Respekt & Hierarchie und ihre Auswirkungen im täglichen leben

Zielsetzung / Methodik:

- ✓ Basis-Baustein für den weiteren Verlauf des Workshops
- ✓ Verständnis für geschichtliche & gesellschaftliche Hintergründe erwerben
- ✓ Erkennen, welche Auswirkungen diese Punkte auf die Zusammenarbeit mit Ausländern haben
- ✓ Erkennen der indischen Handlungsmöglichkeiten anhand eines typischen Lebenslaufes
- ✓ Die Erkenntnisse in der täglichen Zusammenarbeit nutzen.

Vortrag; Q&A;

Teilnehmer erarbeiten Vergleiche zur Situation in Deutschland

Dauer (*)

ca. 90 Minuten

Kulturvergleich: Deutschland – Indien

45 Min 45 Min 45 Min

- Unterschiedliche Blickwinkel
- Kulturelle Unterschiede
- Unterschiedliches Zeitempfinden

Zielsetzung / Methodik:

- ✓ Eigenes kulturbedingtes Verhalten erkennen
- ✓ Fremdes Kulturverhalten verstehen
- ✓ Verständnis für Kulturdimensionen entwickeln

Die Wissensvermittlung erfolgt per Vortrag und anschließender Diskussion im Plenum. Die Teilnehmer erarbeiten Vergleiche zwischen Indien und Deutschland.

Dauer (*): ca. 45 Minuten

Modul: Business-Etikette für Ausländer in Indien

empfohlen für:

1 Tag	1.5 Tage	2 Tage
-------	----------	--------

Kontakte & Kontaktaufnahme - Tabus

30 Min	30 Min	30 Min
--------	--------	--------

- Kontaktaufnahme
- Kontaktpflege, korrekte Umgangsformen
- Indische Namen + ihre Bedeutung
- Tabus in der Zusammenarbeit mit Indern

Zielsetzung / Methodik:

- ✓ Erkennen der Hintergründe/Mentalitätsunterschiede anhand indischer Namen
- ✓ Sicherheit im Umgang mit indischen Namen/Anreden erlangen
- ✓ Gesellschaftliche go's/no goes im Bereich Begrüßung/Kontaktaufnahme erkennen

Kontaktaufnahme Situationen werden anhand der Beispiele von Teilnehmern diskutiert und analysiert.

Dauer (*):
ca. 30 Minuten

empfohlen für:

1 Tag	1.5 Tage	2 Tage
-------	----------	--------

Dienstreisen und Etikette in Indien

15 Min	30 Min	30 Min
--------	--------	--------

- Hygiene in Indien – do's/don'ts
- Einladungen annehmen und aussprechen
- Indisches Essen / Tischsitten
- Von Trinkgeldern und Taxifahrern
- Ist Reisen in Indien sicher?

Zielsetzung / Methodik:

- ✓ Überblick über die IST-Situation bei Dienstreisen in Indien
- ✓ Erkennen akzeptabler Verhaltensweisen im sozialen Umfeld
- ✓ Praktische Tipps zum Reisen in Indien

Geführte Fragen-Antwort-Session.
Teilnehmer-Trainer Dialog – typisch am Ende der Veranstaltung

Dauer (*):
ca. 15 – 30 Minuten

K O M P E T E N Z I N I N D I E N S E I T 1 9 9 6

DELTA CONSULTANTS eK
Umbenhauer Str. 2
90453 Nürnberg

Phone: +49-911-650 70103
Mobil: +49-172-812 0862

Email / URL:
margit.flierl@delta-consultants.de
<http://www.delta-consultants.de>

Handelsregister Nürnberg
HR A 12691
UST ID: DE 175 116 955

Stadtparkasse Nürnberg
Konto/Account: 2 963 248
BLZ / Code: 760 501 01

© Margit E. Flierl; all rights reserved

Modul: **Kommunikation & virtuelle Kommunikation**

empfohlen für: | 1 Tag | 1.5 Tage | 2 Tage |

Gruppenarbeit:

-- 30 Min 30 Min

- Wahrnehmung der eigenen Kommunikation
- Wahrnehmung der Eigenarten in der Kommunikation mit Indern
- Erarbeitung der Parallelen und Unterschiede
- Vorstellung der Ergebnisse im Plenum

Dauer (*):
ca. 30 Min

Kommunikation in Indien

45 Min 45 Min 45 Min

- Vergleich Kommunikation Deutschland / Indien
- Fragestellungen / indirekte Kommunikation
- Ja / Nein / Vielleicht
- Hierarchie: Kommunikationsebenen erkennen, Kennen & Nutzen
- Small Talk

Zielsetzung / Methodik:

- ✓ Unterschiede und Parallel in der Kommunikation erkennen
- ✓ Wichtigkeit der unterschiedlichen Kommunikationsebenen erkennen
- ✓ Wichtigkeit von Small-Talk erkennen und nutzen

Die Wissensvermittlung erfolgt per Gruppenarbeit, Vortrag und anschließender Diskussion im Plenum.

Dauer (*):
ca. 45 Minuten

Umsetzung:

--- --- 75 Min

Fallstudie & Rollenspiel zum Thema „Kommunikation“

- Gruppenarbeit (die Teilnehmer werden in ein deutsches und ein indisches Team aufgeteilt)
- Umsetzung der Gruppenarbeit im Rollenspiel
- Gemeinsame Auswertung & Analyse des Rollenspiels
- Erarbeitung alternativer Handlungsszenarien

Dauer (*):
ca. 75 Minuten

Modul: Gesprächs- und Verhandlungsführung

empfohlen für: | 1 Tag | 1.5 Tage | 2 Tage |

Gesprächs- und Verhandlungsführung mit Indern

45 Min 45 Min 45 Min

- Vergleich Gesprächs- und Verhandlungsführung in Deutschland / in Indien
- Typische Redewendungen und ihre Bedeutung
- Vorbereitung auf Gespräche mit Indern
- Wie werden Commitments mit Indern Realität?
- Nachbereitung von Gesprächen, Bestätigungsschreiben, Vereinbarungen
- Notwendige, flankierende Maßnahmen

Zielsetzung / Methodik:

- ✓ Unterschiede in der Gesprächsführung erkennen
- ✓ Adäquaten Umgang mit indischen Verhandlungsstrategien erlernen
- ✓ Indische Strategien erkennen und Gegen-Strategien entwickeln

Die Wissensvermittlung erfolgt per Vortrag und anschließender Diskussion im Plenum, bevorzugt anhand eigener Erfahrungen/Wahrnehmungen der Teilnehmer.

Dauer (*):
ca. 45 Minuten

Umsetzung:

-- -- 75 Min

Fallstudie & Rollenspiel zum Thema „Gesprächs-u. Verhandlungsführung“

- Gruppenarbeit (die Teilnehmer werden in ein deutsches und ein indisches Team aufgeteilt)
- Umsetzung der Gruppenarbeit im Rollenspiel
- Gemeinsame Auswertung & Analyse des Rollenspiels
- Erarbeitung alternativer Handlungsszenarien

Dauer (*):
ca. 75 Minuten

Vertiefungs-Modul: Verhandlungsführungs-Workshops

Verhandlungs-Coaching

- Teilnehmer bereiten eigene Fälle vor
- Im Plenum diskutieren wir
 - o Welche Zielsetzung war erkennbar
 - o Wie wurde die indische Strategie erlebt
 - o Analyse der Motivation des indischen Gesprächspartners
 - o Ergebnis der Verhandlung – evtl. Folgen
- Erarbeitung alternativer Handlungsszenarien in einem geführten Prozess
- Vergleich der Ergebnisse & Diskussion im Plenum
- Diskussion der Durchführbarkeit neuer Verhandlungsstrategien
 - o Welcher Input wer noch nötig?
 - o Welche Maßnahmen sind intern als Vorbereitung wichtig?
 - o Welche Autorisierungen sind dafür erforderlich?

Dauer (*):

Nach Komplexität der Sachlage und Kundenwunsch

Verhandlungs-Beratung und -Begleitung

Verhandlungs-Beratung - *Ghost-Negotiator*

Interessen statt Positionen – **Ihr Wettbewerbsvorteil**

Ob kaufmännische Themen oder technische Inhalte - über 25 Jahre Verhandlungserfahrungen in Asien stehen Ihnen sofort zur Verfügung.

Systematische Herangehensweise

- Analyse der Verhandlungssituation
- Aufzeigen der Rollen und Akteure
- Gemeinsame Erarbeitung alternativer Verhandlungsstrategien und des denkbaren Verhandlungsspielraumes

Gemeinsame Vorbereitung

- Klare Durchsprache der Rollen mit allen Beteiligten des Verhandlungsteams
- Auf Wunsch Einübung der Rollen in praktischen Übungen
- Ausarbeitung der Handlungs-Szenarien
-

Verhandlungs-Führer - *Lead-Negotiator*

Als externer Verhandlungsführer / Verhandlungsberater steht mir größerer Handlungsspielraum zur Verfügung als internen Mitarbeitern – ich bin Ihre zusätzliche Verhandlungsdimension.

Abschließend gemeinsame Analyse des Verhandlungsergebnisses und Ausarbeitung der weiteren Vorgehensweise.

K O M P E T E N Z I N I N D I E N S E I T 1 9 9 6

DELTA CONSULTANTS eK
Umbehauer Str. 2
90453 Nürnberg

Phone: +49-911-650 70103
Mobil: +49-172-812 0862

Email / URL:
margit.flierl@delta-consultants.de
<http://www.delta-consultants.de>

Handelsregister Nürnberg
HR A 12691
UST ID: DE 175 116 955

Stadtparkasse Nürnberg
Konto/Account: 2 963 248
BLZ / Code: 760 501 01

© Margit E. Flierl; all rights reserved

Modul: **kritisches Feedback, virtuelle Zusammenarbeit**

empfohlen für:

1 Tag	1.5 Tage	2 Tage
-------	----------	--------

Feedback & Kritik-Gespräche

45 Min 45 Min 45 Min

- Wie üben wir Kritik? Wie wird in Indien Kritik geübt?
- Wie kann ein Inder Kritik annehmen und trotzdem motiviert weiter arbeiten?
- Feedback abfragen & Antworten bewerten

Zielsetzung / Methodik:

- ✓ Die besondere Wirkung von Feedback/Kritik bei Indern erkennen
- ✓ Auswirkungen abschätzen lernen
- ✓ Erarbeitung der ACE-Methode® als Feedback-Mittel.

Dauer (*): ca. 45 Minuten

Umsetzung:

-- 60 Min 60 Min

Die ACE Methode® an eigenen Sachverhalten der Teilnehmer mittels Übung in Teams umsetzen, anschließende Vorstellung der Team-Ergebnisse und Diskussion im Plenum.
Diskussion/Erarbeitung alternativer Handlungsmöglichkeiten.

Dauer (*): ca. 60 Minuten

(optional) Frage-Techniken – belastbare Antworten erhalten

-- --- 30 Min

- Vergleich offene / geschlossene Fragen
- Vorgehen bei Schulungs-Maßnahmen

Zielsetzung / Methodik:

- ✓ Wirkung von offenen/geschlossenen Fragen erkennen
- ✓ Wirkung von direkter/indirekter Kommunikation erkennen
- ✓ Geeignete Maßnahmen für offenen Informationsfluss erkennen
Diskussion anhand eigener Beispiele der Teilnehmer. Alternative Handlungsszenarien werden gemeinsam erarbeitet.

Dauer (*): ca. 30 Minuten

(optional) Umsetzung:

-- -- 30 Min

- Direkte in indirekte Kommunikation umwandeln
- Anhand eigener Teilnehmer-Beispiel oder nach Vorgaben

Dauer (*): ca. 30 Minuten

K O M P E T E N Z I N I N D I E N S E I T 1 9 9 6

DELTA CONSULTANTS eK
Umbenhauer Str. 2
90453 Nürnberg

Phone: +49-911-650 70103
Mobil: +49-172-812 0862

Email / URL:
margit.flierl@delta-consultants.de
<http://www.delta-consultants.de>

Handelsregister Nürnberg
HR A 12691
UST ID: DE 175 116 955

Stadtparkasse Nürnberg
Konto/Account: 2 963 248
BLZ / Code: 760 501 01

© Margit E. Flierl; all rights reserved

Modul: Konflikt-/ Krisen-Management

empfohlen für:

1 Tag	1.5 Tage	2 Tage
-------	----------	--------

Gruppenarbeit:

- Erarbeiten der Begriffe „Krise“ und „Konflikt“ -- 30 Min 30 Min
- Erarbeiten von Beispielen
- Wie wird damit umgegangen?
- Welche Vorgehensweisen treffen vermutlich auch in Indien zu?
- Vorstellung der Ergebnisse im Plenum

Dauer (*): ca. 30 Minuten

Konfliktmanagement – adäquater Umgang mit Krisen

45 Min 45 Min 45 Min

- potentielle Konflikte frühzeitig erkennen
- unterschiedlicher Umgang mit Konflikten
- effizientes Krisenmanagement mit indischen Geschäftspartnern

Zielsetzung / Methodik:

- ✓ Unterschiede und Parallel in der Einschätzung „Was ist eine Krise“ erkennen
- ✓ Unterschiede in den Lösungsansätzen erkennen.

Gemeinsame Erarbeitung:

- Was stellt für uns einen Konflikt/Krise dar?
- Wie gehen wir damit um?
- Sind die Ursachen/Lösungen auf der persönlichen oder der sachlichen Ebene zu finden?
- Welche unserer Lösungsansätze würde auch in Indien angewendet werden?

Dauer (*): ca. 45 Minuten

Umsetzung:

-- -- 75 Min

Fallstudie zum Thema „Konfliktmanagement“

- Gruppenarbeit (die Teilnehmer werden in ein deutsches und ein indisches Team aufgeteilt)
- Umsetzung der Gruppenarbeit im Rollenspiel
- Gemeinsame Auswertung & Analyse des Rollenspiels
- Erarbeitung alternativer Handlungsszenarien

Dauer (*): ca. 75 Minuten

Modul: Entsendungs-Vorbereitung / - Coaching

Dauer: typisch 1 Tag

Geeignet für zukünftige *EXPATS* und mit ausreisende Familienangehörige

Leben in Indien – praktische Überlegungen:

- Wohnungssuche / Angestellte
- Shopping (MRP, valid until), washing, getting live organized

Kleine Landeskunde Indien

- Menschen, Mentalitäten, Sprachen, Schulsystem
- Religionen & Kasten
- Lebenslauf eines gebildeten Inders & Auswirkung auf die Arbeitswelt

Kontakte & Kontaktaufnahme, Umgangsformen – geschäftlich und privat

- Kontaktaufnahme
- Kontaktpflege, korrekte Umgangsformen, Kleidung geschäftlich/privat
- Unterschiede zwischen Geschäfts- und Privatleben

Kulturvergleich: Deutschland – Indien

- Unterschiedliche Blickwinkel
- Kulturelle Unterschiede
- Unterschiedliche Arbeitsweisen, anderer Qualitätsansatz
- Go's / No goes – do's / don'ts

Senioritätsprinzip – Respekt & Hierarchie-Denken - Appreciation & Guidance

- Wissens- und Know-how Transfer: welche Kommunikation kann erwartet werden?
Wie geht man damit um?
- Hierarchien achten und nutzen
- Appreciation & Guidance – praktischer Ansatz und Auswirkung
- Feedback & Korrektur: die ACE-Methode

Kommunikation in Indien – was ist anders?

- Vergleich Kommunikation Deutschland / Indien
- Ja / Nein / Vielleicht
- Kommunikationsebenen erkennen, kennen & nutzen
- Gesprächs- und Verhandlungsführung und – Strategien
- Kommunikation in Konflikt- und Krisensituationen

Leben in Indien

- der tägliche, ganz normale Wahnsinn: Umfeld außerhalb der Arbeitswelt, Bettler
- Aktivitäten außerhalb der Arbeitszeiten
- Soziale Kontakte knüpfen & pflegen, private, soziale Umgangsformen/Erwartungen an Ausländer

Abschließende Fragen zur eigenen Lebenssituation in Indien

K O M P E T E N Z I N I N D I E N S E I T 1 9 9 6

DELTA CONSULTANTS eK
Umbehauer Str. 2
90453 Nürnberg

Phone: +49-911-650 70103
Mobil: +49-172-812 0862

Email / URL:
margit.flierl@delta-consultants.de
<http://www.delta-consultants.de>

Handelsregister Nürnberg
HR A 12691
UST ID: DE 175 116 955

Stadtsparkasse Nürnberg
Konto/Account: 2 963 248
BLZ / Code: 760 501 01

© Margit E. Flierl; all rights reserved