

## Erfolgreiche Geschäftsbeziehungen – Kleiner Knigge

Indien zählt zweifellos zu den größten und dynamischsten Wachstumsmärkten der Welt. Während in Europa (und damit auch in Deutschland) jedoch eher der geschäftliche Nutzen im Vordergrund einer Zusammenarbeit steht, sind Geschäftsbeziehungen in Indien nach wie vor personenbezogen. Verhandlungen gehören in allen Lebenslagen zum guten Ton!

### Knigge – die Erste

Die »richtige« Art der Kommunikation ist einer der entscheidenden Faktoren deutsch-indischer Geschäftsbeziehungen, stellt die Betriebswirtin und Indien-Expertin Margit E. Flierl von der Beratungsgesellschaft Delta-Consultants ([www.delta-consultants.de](http://www.delta-consultants.de)) in Wendelstein bei Nürnberg fest. Kommunikation ist eine Kunst, die in Deutschland unter den aktuellen beruflichen und zeitlichen Zwängen zunehmend weniger Priorität erhält. In Indien ist sie ein subtiles Instrument.

Während Inder problemlos zwischen den Zeilen lesen, was ihre

Landsleute lieber ungesagt lassen, stellt die Kommunikation zwischen Indern und Deutschen hohe Ansprüche an die Zuhörfähigkeit und Kombinationsgabe des deutschen Gesprächspartners. Hierüber referierte Margit Flierl erst vor wenigen Wochen in der IHK Frankfurt am Main anlässlich eines eintägigen Workshops mit Thema »Erfolgreiche Kommunikation mit indischen Geschäftspartnern«. In ihren Ausführungen betonte die Expertin, dass interkulturelle Fragen eine entscheidende Bedeutung haben. »Nicht selten ist es die mangelnde Kenntnis der kulturellen Unterschiede und die Nichtbeachtung bestimmter Verhaltensregeln, die Geschäfte zwischen deutschen und indischen Partnern scheitern lassen bzw. diese belasten«, so Flierl.

### Knigge – die Zweite

Zunächst heißt es: Viel Geduld und Zeit! Nur dann erhält man auch präzise Informationen. Entscheidend dabei ist es, dem indischen Geschäftspartner auch indirekte Fragen zu stellen, Details

nachzufragen. »Fragen Sie nicht nur nach dem Endergebnis oder Endtermin, sondern gehen Sie Zwischenschritte. Fragen Sie dabei immer aus verschiedenen Blickrichtungen und hören Sie bei der Antwort genau zu. Und vor allem: Lassen Sie sich Zeit für die Gespräche, appellierte Flierl an die Zuhörer. Kurzreisen von lediglich zwei bis drei Tagen in eine der indischen Metropolen sind, laut Flierl, reine Zeitverschwendung.

### Knigge – die Dritte

Eine Gesprächsregel gilt es indessen absolut zu beachten: Üben Sie keine Kritik an Land und Leuten, an der Politik, Infrastruktur oder an anderen indischen Eigenheiten. Hierzu Flierl: »Inder sind sehr stolze Menschen, die auf Besserwisseri und Herablassung anderer Nationalitäten empfindlich reagieren«. Ebenfalls tabu seien Fragen nach den spezifischen Eigenheiten der Religionen und Kasten. Durch langjährige Zusammenarbeit und gutes Kennen lernen der Gesprächspartner wird eine Ver-



Bild: google

trauensbasis geschaffen, die wiederum der Grundstein für eine gute und »intakte« Kommunikation mit indischen Geschäftspartnern ist. Hierzu dienen Besuche vor Ort, gemeinsame Abendessen, Gespräche unter vier Augen, zeitlich fast unbegrenzte Erreichbarkeit des deutschen Ansprechpartners für den indischen Gesprächspartner. Die Investition in indische Zulieferer lohnt sich dabei eher für mittel- bis langfristig ausgerichtete Geschäftsbeziehungen.

»Das schnelle Geschäft, der schnelle Euro sind in Indien eher schwer zu realisieren«, betont Flierl. »In einer tragfähigen Geschäftsbeziehung ist dagegen mit indischen Lieferanten nahezu nichts unmöglich.