



Der Arabien Knigge - Teil 1

Ahlan wa-Sahlan

Willkommen! In unserer Rubrik „Der Dubai-Knigge“ werden Sie fit gemacht für Ihr geschäftliches Engagement in den VAE. Sie erhalten wertvolle Insider-Tipps im Umgang mit arabischen Geschäftspartnern – damit Ihr Business in den V.A.E. eine Erfolgs-Story wird!

Text: Dr. Gabi Kratochwil

Wir freuen uns sehr, hier am Persischen Golf mit Ihnen ins Geschäft zu kommen“, sagt der deutsche Geschäftsmann freudestrahlend seinem arabischen Geschäftspartner aus Dubai kurz vor Vertragsabschluss. Dessen Miene verfinstert sich schlagartig. Er und seine Crew ziehen sich höflich distanziert zurück. Aus der Traum! Das Geschäft ist geplatzt. Warum? Aus arabischer Sicht handelt es sich um den Arabischen Golf und nicht um den Persischen Golf (zuma vor dem Hintergrund latenter Seegrenzstreitigkeiten zwischen Iran und den VAE). So einfach ist das. Und so tief ist dieses Fettnäpfchen. Szenenwechsel: Der Hund von Herrn Meier springt bei einem privaten Besuch schwanzwedelnd am arabischen Gast hoch. Dieser ist sichtlich entsetzt. Warum? Hunde gelten im arabischen Raum als unrein. Unvorstellbar einen Hund als Haustier zu halten! Szenenwechsel: Während langwierigen und schwierigen Preisverhandlungen wechselt der sonst so besonnene, ruhige und höfliche arabische Partner schlagartig seine Gesichtsfarbe. Zornesröte steigt ihm ins Gesicht und er schleudert, sichtlich emotional berührt, seinem deutschen Gegenüber ins Ge-



sicht: „Diesen Preis kann ich auf keinen Fall akzeptieren. Das ist eine Beleidigung unserer Beziehung. Es ist besser, Sie fahren jetzt zurück.“ Der deutsche Geschäftspartner ist zutiefst verunsichert und ratlos. Bedeutet das den Abbruch der Geschäftsbeziehungen? In der Regel lautet die beruhigende Antwort „Nein“. „Theater“ gehört zum Verhandeln auf arabischer Seite einfach dazu. That's bargaining the arab way!

Für ein erfolgreiches Engagement

in Dubai und den Vereinigten Arabischen Emiraten (VAE) im Allgemeinen sind nicht nur Wirtschaftsdaten entscheidend. Der geschäftliche Erfolg hängt zu einem wesentlichen Teil von der Kenntnis der arabischen Geschäftskultur und der spezifisch kulturellen Rahmenbedingungen des Marktes ab. Das bedeutet auch, Dubai und die Vereinigten Arabischen Emirate nicht als homogenes Gebilde miss zu verstehen. Dubai ist nicht Abu Dhabi. Abu Dhabi ist nicht Sharjah. Dennoch lassen sich im Geschäftsleben verbindende Business-Etiquette bestimmen, wie beispielsweise der hohe Stellenwert der persönlichen Beziehungen oder aber die Bedeutung des Islam als verbindendes Element in der gesamten Golfregion.

Dubai ist mehr noch als Abu Dhabi ein moderner „Melting-Pot“. Locals, Emiratis, Inder, Iraner, Pakistanis, Filipinos, Araber aus anderen arabischen Staaten, Engländer, Deutsche, ... - fast jede Nationalität ist hier vertreten. Die Entscheidungsträger des Landes aber sind locals, d.h. die Nachfahren der badu (Beduinen), deren großen und bedeutenden Familien - allen voran die Herrscherfamilie Al-Maktoum - im Jahre 1833 den Grundstein für das heutige moderne Dubai am Creek gelegt haben. Die Herrscherfamilie und ihre befreundeten einflussreichen Familien, wie etwa die Al-Futtaim, sind die zentralen Figuren im Business von Dubai. Im operativen Geschäft hat man es dann oft mit Arabern aus anderen arabischen Staaten oder aber Indern, Iranern, Pa-



kistanis, Filipinos, Vietnamesen etc. zu tun. Und natürlich mit Engländern oder Amerikanern, die ebenfalls oft leitende Funktionen besetzen. Im Geschäftsleben muss man deshalb sehr genau differenzieren, mit wem man es zu tun hat. Das typische „Kopfwackeln“ eines Inders etwa ist ebenfalls zu dechiffrieren, wie das arabische „Inscha Allah“. Also: Augen auf!

Dennoch: Die Vereinigten Arabischen Emirate sind arabisch und tief in ihrer arabischen Kultur und Mentalität verwurzelt. Die meisten Entscheidungsträger sind Araber – deshalb ist es für den langfristigen geschäftlichen Erfolg in den VAE entscheidend, sich mit der arabischen Business-Etiquette vertraut zu machen. Interkulturelle Kompetenz ist gefragt.

Je besser man sich in der arabischen Kultur und ihren Besonderheiten auskennt, desto besser kann man mit dem arabischen Geschäftspartner kommunizieren. Es ist von zentraler Bedeutung, die arabischen Kulturstandards zu kennen, um fremde Denk- und Verhaltensweisen verstehen zu können. Erst dann können das eigene Verhaltensrepertoire erweitert und Meetings, Verhandlungen, Verkaufsstrategien und Co optimiert werden. Ziel ist es, zu erkennen, was, warum, wie funktioniert.

Was bedeutet es beispielsweise, wenn Ihr arabisches Gegenüber Ihnen freundlich das Meeting für nächste Woche bestätigt? Bedeutet ein „Ja“ auch wirklich ein „Ja“? Welche Verhandlungsstrategien führen zum Ziel? Was muss man dabei unbedingt beachten? Wo lauern die berühmten K.O.-Kriterien? Wo gibt es kulturgebundene Konfliktpotenziale und wie sind sie zu erkennen? Welches Konfliktmanagement ist hilfreich? Wie kann die Kundenbindung im arabischen Raum nachhaltig verbessert werden? Wie funktioniert der Arbeitsalltag im arabischen Raum? Welche Rolle spielt der Islam im Geschäftsleben? Kurzum: Was erwartet der arabische Geschäfts-

partner und was erwartet uns.

Apropos „Inscha Allah“, das heißt auf Arabisch „So Gott will“. Damit beenden arabische Geschäftspartner fast jeden Satz. Mangelndes Vertrauen in die Geschäftsbeziehung mit dem deutschen Partner? Keineswegs. „Inscha Allah“ ist im arabischen Raum wohl die am meisten verwendete Floskel überhaupt, nach dem Motto „So Gott will, machen wir das Geschäft, aber bitte mit Vertrag!“

So long – Ila-l-liqa – Bis demnächst ... und zur nächsten Ausgabe, wo es dann heißt: „Business: Family and Friends first!“ ■

Autorin **Dr. Gabi Kratochwil** ist Trainerin für interkulturelle Kommunikation und freie Journalistin mit langjähriger Erfahrung im arabischen Raum. Als promovierte Islamwissenschaftlerin berät sie führende deutsche Unternehmen, Institutionen und Verbände bei ihren Geschäftsbeziehungen in arabische Länder. Zahlreiche Publikationen, Vortragsreihen und Beiträge in Printmedien und Hörfunk (WDR) zum arabischen Raum und Islam.

Seminar Informationen:

CrossCultures ■ Interkulturelle Kommunikation

Dr. Gabi Kratochwil, Hauptstrasse 100, D-50226 Frechen

Fon/Fax: +49 (0) 22 34 - 95 10 64, Mobil: +49 (0) 1 73 - 525 72 17, www.cross-cultures.de

