

EXPORTMANAGEMENT UND AUSSENHANDEL

Damit es einem nicht spanisch vorkommt ...

Spanien ist, trotz geplatzter Immobilienblase und Euro-Finanzkrise, mit seinen mehr als 46 Millionen Einwohnern einer der grossen Absatzmärkte in Europa. Trotz der aktuell eher schwierigen Wirtschaftslage bietet der spanische Markt auch weiterhin Chancen und Möglichkeiten, Geld zu verdienen. Entscheidend dabei ist, dass man die südeuropäischen Spielregeln kennt und beachtet. Nicht umsonst heisst es ja: «Spain is different!»

AUTOR: DANIEL IZQUIERDO HÄNNI

Dieses populäre Sprichwort hat gerade auf Grund der Globalisierung nichts an seiner Bedeutung verloren, die neuen Informationstechnologien bergen eher die Gefahr, die kulturellen Besonderheiten zu vernachlässigen. Schon in unserem kleinen Land kennen wir diese Mentalitätsunterschiede zwischen der Deutschschweiz, der

ZUM AUTOR

Daniel Izquierdo Hänni ist über zwanzig Jahre in der Schweizer Marketing- und Kommunikationsbranche tätig gewesen. Seit 2005 lebt der eidg. dipl. Marketingleiter in Valencia, wo er als Berater für deutschsprachige Unternehmen im spanischen Markt tätig ist. Entsprechend lautet seine Homepage www.swissmarketingspain.com.

Romandie und dem Tessin bestens; vielfach komplexer wird es, wenn wir dieses Problem auf den europäischen Markt extrapolieren. Hinzu kommt, dass Länder wie etwa Polen (38 Millionen Einwohner), Italien (60 Millionen Einwohner) oder eben Spanien grosse Heimmärkte ausweisen, entsprechend verwurzelt sind die jeweiligen Mechanismen und Vorgehensweisen. Andere Länder, in diesem Fall Spanien, verlangen nach anderen Sitten, gerade auch im Businessalltag.

Das Mañana-Syndrom

Je weiter man gegen Süden fährt, desto gelassener wird das Verhältnis zur Zeit und zu den Terminen. Das so genannte «Mañana-Syndrom» ist das spanische Antonym zum «Verschiebe nicht auf Morgen, was Du heute kannst besorgen». Tatsache ist, dass man in Spanien – und Ausnahmen bestätigen die Regel – Termine eher als Richtwerte denn als Verbindlichkeiten versteht. Wer eisern auf fixen Terminen bestehen und hierzu Druck ausüben will, wird sich nur aufreiben! Vielmehr empfiehlt es sich, diese Tatsache in die interne Terminplanung aufzunehmen, gleichzeitig aber gegen aussen auf die

theoretischen Fälligkeiten mit Vehemenz zu bestehen.

Genügend Zeit braucht man auch, wenn man in Spanien ein Geschäft abschliessen möchte. Was in England oder in Deutschland beim ersten Termin unter Dach und Fach gebracht werden kann, bedingt in Spanien ein Vielfaches der Zeit. Denn die Grundlage für eine Geschäftsbeziehung ist oftmals die persönliche Beziehung, der spanische Geschäftsmann möchte zuerst wissen, mit wem er es zu tun hat. Das heisst, man muss den ersten Geschäftskontakt auf eine private Ebene herunterbrechen: zusammen essen gehen und über Privates sprechen, über die Familie oder sein Hobby. Oder über Fussball, in Spanien immer ein Thema, und auf keinen Fall über Politik! Erst jetzt, wenn ein gewisses Vertrauensverhältnis geschaffen worden ist, kann man damit beginnen, übers Geschäft zu reden.

Echter Respekt und bewusstes Tiefstapeln

Nicht nur bei diesem persönlichen Kennenlernen, sondern auch bei der nachfolgenden Geschäftsbeziehung ist es von entscheidender Wichtigkeit, dass man sich als

gleichwertige Partner gegenübersteht. Der sprichwörtliche Stolz der Spanier entspricht durchaus den Gegebenheiten, aber auch sonst wo auf der Welt lässt man sich nicht gerne bevormunden. Dabei kann es leicht vorkommen, dass etwa Schweizer Effizienz oder mitteleuropäisches Organisationsdenken als anmassend verstanden werden. So sollte man sich, nach einem eher rituellen Hin und Her um die Tischrechnung, zum Essen einladen lassen und darauf bestehen, beim nächsten Mal die Rechnung zu begleichen. Damit respektiert man nicht nur die Gastfreundschaft des spanischen Gegenübers, sondern hat auch einen guten Ausrede, um einen weiteren Termin abzumachen.

Dieser Wunsch, respektiert zu werden, ist auch der Grund, weshalb man im Umgang mit Amtsstuben, Behördenvertretern oder Dienstleistungsanbietern auf keinen Fall auf die Position des Stärkeren bestehen sollte. Es ist in Spanien ganz einfach sinnlos, einem Garagisten, einem Lieferanten oder einem

Beamten mit Forderungen oder gar ausländischem Selbstbewusstsein – sprich Arroganz – entgegenzutreten. Denn dann läuft man unweigerlich auf Eis. Wesentlich erfolgreicher ist man, wenn man sein Gegenüber für wichtiger nimmt, als es in Wirklichkeit ist, und mit einem freundlichen Lächeln um Hilfe bittet. Denn diese wird einem nur selten verweigert.

Sie oder Du?

Etwas verwirrend mögen einem die Namenswahl respektive der Umgangston vorkommen. Zuerst sollte man wissen, dass man in Spanien offiziell beide Familiennamen verwendet, also jenen des Vaters und jenen der Mutter.

Immer und überall bei amtlichen Dokumenten werden beide Geschlechtsnamen aufgeführt, diese werden auch nach der Heirat beibehalten. Allerdings handelt es sich nicht um Doppelnamen, wie man sie im deutschen Sprachraum kennt, weshalb bei der Anschrift respektive Ansprache lediglich der erste der beiden Namen verwendet wird.

Auch in Spanien ist es üblich, bei der ersten Kontaktaufnahme die Sie-Form zu verwenden, also das «Usted». In den letzten zwanzig, dreissig Jahren hat sich aber das lockere «Du» in der Umgangssprache breitgemacht. Es kann also durchaus vorkommen, dass man im Warenhaus, auf der Bank oder im Restaurant auf diese Weise angesprochen wird. In der Geschäftswelt empfiehlt es sich, die formelle Ansprache beizubehalten, mindestens bis zum ersten persönlichen Treffen. Führt man die Beziehung dann weiter, so darf man sich gerne mit seinem Vornamen vorstellen; die Du-Form ist schliesslich Teil des vorgängig erwähnten persönlichen Kennenlernprozesses.

Die Holschuld als Standard

Von diesem freundschaftlichen Umgangston darf man sich aber nicht irreführen lassen! Gerade was Termine und Rückrufe angeht, gilt in Spanien immer und überall die Holschuld. Es kann durchaus vorkommen, dass man intensive Sitzungen absolviert und viel

Anzeige

Bis zu 50% Kostenersparnis beim Farbdruck. Xerox ColorQube sorgt für stapelweise Einsparungen.

Mit den revolutionären Multifunktionsystemen der neuen Xerox ColorQube™ 9200 Serie können Sie Ihre Kosten für den Farbdruck im Vergleich zu herkömmlichem Farb-Laserdruckern um bis zu 50% senken, ganz ohne Einbußen in Sachen Qualität. Und weil die ColorQube™ mit der einzigartigen Xerox Solid Ink-Technologie arbeitet, vereinfacht das nicht nur die Bedienung, sondern reduziert auch den Abfall um 90%. Egal, wie arbeitsintensiv Ihre Büroumgebung ist: Dieses Hochleistungs-Multifunktionsystem liefert Ihnen brillanten Farbdruck, der Sie weniger denn je kostet.

061 - 715 96 00
www.outserv.ch
info@outserv.ch



OUTserv

Ready For Real Business



Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Wirtschaft

Für Ihren Erfolg!

Nutzen Sie unser vielfältiges Weiterbildungsangebot in den Bereichen:

- Controlling & Accounting
- Finance & Banking
- Kommunikation & Marketing
- Public Management & Economics
- Tourismus & Mobilität
- Unternehmensführung
- Wirtschaftsinformatik

www.weiterbildung.hslu.ch/wirtschaft

FH Zentralschweiz

Zeit miteinander verbringt, auf die versprochene Rückmeldung jedoch lange warten kann. Wer was will, muss sich selbst darum kümmern. Was in der Schweiz ein Versprechen ist («bis Mittwoch rufe ich Sie an»), gilt in Spanien eher als eine unverbindliche Floskel. Diese Holschuld gilt in allen Bereichen: E-Mails, ja sogar Briefschreiben, ist daher suboptimal, denn sie bleiben oft unbeantwortet. Der Griff zum Telefonhörer, ein direkter Anruf auf die entsprechende Mobiltelefonnummer und ein persönliches Gespräch gehören zum Daily Business in Spanien.

Willkommen im Land der Bürokratie

In Spanien eine Firma gründen zu wollen, ist ein Prozess, der sich nur mit Geduld und Pragmatismus durchhalten lässt. Bestes Beispiel für die Verwaltungs- und Administrationswut sind die Schriften zur Firmengründung, und sei es nur eine GmbH. Die «Constitución de Sociedad Limitada» kann ohne weiteres ein 30- oder 40-seitiges Dokument sein, das selbst die familiären Verhältnisse der beteiligten Personen erfasst. Beim Lesen von solchen Dokumenten mag man durchaus das Gefühl bekommen, sich immer noch am

gibt es auf den meisten spanischen Ämtern die Expresschalter, die diesen Gestorías vorbehalten sind. Wer also Zeit sparen und Nerven schonen möchte, sucht sich unbedingt eine gute Gestoría.

Last but not least: Spanien ist nicht gleich Spanien

Spanien als einen Vielvölkerstaat zu bezeichnen, mag zwar politisch nicht ganz korrekt sein, entspricht aber durchaus den Tatsachen. Die 17 «Autonomen Gemeinschaften» bauen ihre politische und administrative Selbstbestimmung laufend aus, der in der



Foto: Andreas Hermsdorf

Spanien: Willkommen im Land der Sonne und der Bürokratie!

Manche Spanienkenner stellen in diesem Sinne ihre potenziellen Partner auf die Probe und testen deren Reaktionsfreudigkeit ab. Dabei werden während der Vorvertragsphase verschiedene Aufgaben gestellt oder Dokumente verlangt, die dem Kontakt in Spanien etwas Zeit respektive Arbeit abverlangen. Werden diese Versuchsfragen innerhalb einer annehmbaren Zeitspanne – zwei, drei Tage über eine Deadline muss man akzeptieren können – beantwortet, so kann man davon ausgehen, dass die Kommunikation auch in Zukunft funktionieren wird.

Hofe der spanischen Könige zu Kolumbus' Zeiten zu befinden.

Im Bewusstsein dieser zeit- und nervenaufreibenden Bürokratie gibt es in Spanien einen Beruf, den es sonst nirgendwo auf der Welt gibt: den des «Gestor». Es handelt sich dabei um anwaltsähnliche Kanzleien, die sowohl Privaten wie auch Unternehmen den Papierkrieg mit den Ämtern abnehmen. Egal, ob man eine Firma gründen, einen Umbau vornehmen oder seinen Neuwagen anmelden möchte, die Gestoría kümmert sich darum. Nebst den Publikumsschaltern



Foto: bertin-pics (re) @ pixello.de

Schweiz bekannte «Kantönligeist» gilt in ähnlicher Form auch hierzulande. Das Basenland mit seinen zwei Millionen Einwohnern oder Katalonien mit der Hauptstadt Barcelona verstehen sich sogar als Nation innerhalb der Nation. Dort spricht man nicht nur die eigene Regionalsprache – «euskera» und «catalán» –, sondern unterscheidet sich auch in der Denkweise und im Geschäftsgebaren wesentlich von anderen Regionen des Landes. Das Nord-Süd-Gefälle – wir kennen es in der Schweiz mit dem Tessin oder auch in Italien mit Mailand und Sizilien – gilt denn auch in Spanien. ◆