



## **Service international guten Service gibt es überall. Man muss nur wissen wie man ihn bekommt!**

*Asiatische Länder sind bekannt für Zuverlässigkeit und das stete Lächeln in der Kundenbetreuung. In einigen Ländern Europas gilt hingegen Bitte die Auslagen nicht berühren".*

(ddp direct) Kulturen unterscheiden sich grundlegend in ihren Werten, ihrer Zeitplanung und in der Servicementalität. Warum freuen wir uns in Nordamerika über die Frage "Was darf ich für Sie tun?" und wie sind die Spielregeln für besten Service in Asien? Das chinesische Sprichwort "Wer nicht lächeln kann, soll kein Geschäft aufmachen" spiegelt diesen allgegenwärtigen Servicegedanken und die Haltung wider.

Indonesien: Sag niemals nein ? oder wann ist ein ?ja? ein ?ja??

Immer wieder entsteht bei deutschen Kunden Verwirrung darüber, wann ein ?ja? in Indonesien auch wirklich als positive Zustimmung gedeutet werden kann. Denn es kann die ganze Bandbreite von echter Zustimmung bis hin zu "Ich höre deinen Vorschlag, bin jedoch nicht einverstanden" abdecken. Erklärt ein Deutscher zum Beispiel einem indonesischen Handwerker, dass dieser die Wand mit Schwammtechnik streichen soll, könnte es durchaus sein, dass die Wand auch Tage später noch weiß ist. Der indonesische Maler wusste schlichtweg nicht, was er genau tun sollte. "Prinzipiell gilt, je konkreter man in seinen Instruktionen und Wünschen gegenüber dem Gesprächspartner wird, desto eher handelt es sich bei dem indonesischen ?ja? um ein echtes ?ja??.", rät Claudia Ruppert von der ICUnet.AG, die viele Jahre in Indonesien gelebt und gearbeitet hat.

"Europäer haben Uhren, Araber haben die Zeit?"

Nicht nur in der Kommunikation werden Unterschiede im Serviceverständnis oder der Kundenbetreuung sehr schnell deutlich. So offenbaren sich auch beim Blick auf die Uhr verschiedene Auffassungen von Zeit. Während in Deutschland Wert auf Pünktlichkeit gelegt wird, spiegelt das Sprichwort "die Eile kommt vom Teufel, die Ruhe vom Barmherzigen" die Mentalität arabischer Länder gut wider. "Aufgaben werden in arabischen Ländern zwar parallel und der Wichtigkeit nach bearbeitet, strenge Terminpläne funktionieren hier jedoch weniger gut?", weiß Bassam Elemam, Arabien-Experte bei der ICUnet.AG. Außerdem sind Verspätungen ein Zeichen von flexiblem Umgang mit Zeit und gelten nicht als unhöflich. Wenn sich Lieferanten verspäten, darf man dies also als "gewonnene" Zeit für sich persönlich betrachten.

"Ein Wort ist ein Wort" am Kap der guten Hoffnung

Auch in Südafrika kann man davon ausgehen, dass "just now" nicht unbedingt "jetzt sofort" bedeutet. Die Aussage "I will do it now, now" kann hingegen als feste Zusage gewertet werden. Werden also terminliche Verabredungen zum Beispiel mit Dienstleistern getroffen, sollten Geschäftspartner besonderen Wert auf einen fix vereinbarten Endtermin legen. "Denn wenn man sich vorab versichert hat, gilt in Südafrika: "Ein Wort ist ein Wort.", weiß Sophia Dorn, interkulturelle Beraterin für Südafrika. Südafrika gilt als sehr serviceorientiert, so ist die rhetorische Frage "May I pack your bag?" des Mitarbeiters an der Supermarktkasse ebenso selbstverständlich wie das Einpacken des Einkaufs in Tüten. Dieser Service sollte mit einem herzlichen Dank und eventuell mit einem kleinen "Tip" / Trinkgeld / entlohnt werden.

Gut, wenn man in Russland jemanden kennt

"Problema? Ein Problem? Nitschego ? das macht nichts! Ich kenne da jemanden??" In Russland gibt es immer jemandem im Bekanntenkreis, der genau der Richtige für die jeweilige Herausforderung ist. Kollektiver Service steht hier auf der Tagesordnung. So kann man den Fliesenleger direkt fragen, wer bei der Installation der Küche weiterhelfen könnte. Auch wenn vor Ort ein Kollege oder ein langjähriger Dienstleister oder Kunde ein ernstes persönliches Problem hat, sollte man unbedingt versuchen zu unterstützen und vom eigenen Netzwerk profitieren. "So gewinnt man nicht nur die Loyalität des einzelnen, sondern auch die der anderen, die früher oder später davon erfahren?", erklärt Natalia Spartakova, Russlandexpertin bei der ICUnet.AG. In Russland gibt es daher auch keine festen Grenzen zwischen Freunden und Geschäftspartnern oder Kunden und Dienstleistern ? ein persönlicher Konflikt kann auch geschäftliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:

<http://shortpr.com/wsgnut>

Permanenter Link zu dieser Pressemitteilung:

<http://www.themenportal.de/wirtschaft/service-international-guten-service-gibt-es-ueberall-man-muss-nur-wissen-wie-man-ihn-bekommt-26099>

## **Pressekontakt**

ICUnet.AG

Frau Maria-Sophie Richter  
Fritz-Schäffer-Promenade 1  
94032 Passau

[presse@icunet.ag](mailto:presse@icunet.ag)

## **Firmenkontakt**

ICUnet.AG

Frau Maria-Sophie Richter  
Fritz-Schäffer-Promenade 1  
94032 Passau

[icunet.ag](http://icunet.ag)  
[presse@icunet.ag](mailto:presse@icunet.ag)

Die ICUnet.AG ist deutscher Marktführer für interkulturelle Beratung, Qualifizierung und Assignment Management. An 13 Standorten in Berlin, Bremen, Frankfurt, Fürth, Hamburg, Köln, Leipzig, Münster, Passau, Shanghai, Stuttgart, Wien und Zürich arbeiten über 150 Mitarbeiter an maßgeschneiderten Lösungen für ihre Kunden. Gemeinsam mit rund 350 freien Mitarbeitern weltweit bilden sie ein interdisziplinäres Expertenteam mit Kompetenz für mehr als 75 Länder und 25 Sprachen. Sie bereiten jährlich mehrere tausend Fach- und Führungskräfte auf die internationale geschäftliche Zusammenarbeit vor und begleiten sie in ihren globalen Einsätzen. Dabei bietet die ICUnet.AG als Unternehmensberatung alle interkulturellen Dienstleistungen an, die mit dem Prozess des Assignment Managements verbunden sind. Dieser Synergieeffekt ist europaweit einzigartig.