



Die Sache mit dem Wodka

Verhandeln in Russland

Wie man in Russland erfolgreich Geschäfte abschließt – und dabei trotz des Wodkas einen klaren Kopf behält.

Text □ Helmut S. Durinkowitz

Am besten ist, man kennt einen, der einen kennt, der wieder einen kennt. So gelingt der Einstieg in Russlandgeschäfte am besten. Denn dort laufen die besten Geschäfte über Empfehlungen. Aber wie kommt man zu den Kontakten? Wie baut man sich ein Netzwerk auf? Hierbei kann die Außenstelle der WKO helfen. Sie verfügt über Listen von russischen Firmen, die Interesse an Kontakten haben.

Einfach telefonisch akquirieren und einen Termin vereinbaren? Das empfehle ich nicht – selbst wenn man Russisch spricht. Es gibt jedoch Berater, die den Einstieg in den Markt erleichtern und beschleunigen, indem sie Kontakte vorbereiten.

Der Einstieg in die Geschäftsanbahnung sollte an der Firmenspitze erfolgen. Es ist meistens weniger Erfolg versprechend, über untere „Hierarchie-Chargen“ Kontakt aufzunehmen.

Der Grund: Das Oben-unten-Denken ist in den Firmen sehr stark ausgeprägt. Entscheidungen trifft immer nur der ranghöchste Manager oder der oberste Chef. Achten Sie deswegen in Russland besonders darauf, Verkaufsgespräche mit den richtigen Leuten zu führen. Die Auswahl der „richtigen“ Leute sollte man auch bei Geschäftsessen und bei (geschäftlich motivierten) privaten Kontakten berücksichtigen.

Russen sind sehr herzlich und offen. Beim ersten Kontakt werden Sie unter Umständen etwas förmlich sein. In den ersten Stunden wird sehr ernst und sachlich verhandelt. Das gibt sich jedoch

sehr schnell. Wenn man sich etwas näher kennt, wird der Ton schon nach kurzer Zeit sehr herzlich – und er bleibt auch so.

Verhandlungseinstieg

Verhandlungen führt man mit Hilfe eines Dolmetschers, die man in Russland schnell findet. Jedes Hotel bietet diesen Service preiswert an. Denken Sie daran, dass sehr viele Russen Deutsch in der Schule gelernt haben: Also keine vertraulichen Gespräche mit Kollegen oder am Telefon, ganz nach dem Motto „Die verstehen mich ja sowieso nicht!“.

Bei Gesprächsbeginn wird immer der in der Hierarchie oberste, also der Kunde, das Gespräch beginnen. Lassen Sie ihm ausreichend Zeit, sein Unternehmen und seine Mitarbeiter vorzustellen.

Jetzt kommen Sie an die Reihe. Informieren Sie ihre Gesprächspartner über ihre Firma, deren Mitarbeiter und sich selbst. Und natürlich den Grund des Besuchs. Diese erste Phase der Geschäftsanbahnung ist besonders wichtig: Oft entscheidet sich schon zu diesem Zeitpunkt, ob Sie zu einer Unterschrift

kommen! Lassen Sie sich daher besonders viel Zeit, ein angenehmes Gesprächsklima herzustellen.

Nach einigen überleitenden Fragen können Sie mit der Produktpräsentation beginnen.

Sie sollte kurz und anschaulich sein.

Wichtig: Broschüren, Prospekte und natürlich auch die Präsentation müssen in russischer Schrift vorliegen!

Nach den ersten Erfolgen und bei gegenseitiger Akzeptanz wird Wodka gereicht. Allerdings: In Moskau ist das nicht mehr üblich. Der Wodka und die dazu gehörigen Trinksprüche sind einfach Tradition – aber keine Einladung zum Betrinken! Daher nimmt es Ihnen auch niemand übel, wenn Sie den Wodkakonsum kontrollieren und nicht bei jedem Toast „Ex“ trinken.

Aufgepasst: Russische Geschäftsleute vertragen eine Menge. Es wird aber auch zu jedem Wodka ein nichtalkoholisches Getränk gereicht. Nehmen sie dies Angebot an, es hilft, den Alkohol zu verdünnen und die Trinkprozedur zu überstehen. Lehnen Sie aber auf keinen Fall angebotene Getränke ab. Das gilt als extrem unhöflich.

Zum Mittag- und Abendessen werden Sie aufgefordert werden, ebenfalls Toasts auszusprechen. Schlagen Sie diese Einladungen auf keinen Fall aus. Stehen Sie also auf, sagen Sie zwei, drei Sätze über die Zusammenarbeit, Freundschaft und Partnerschaft. Der dritte Toast ist für die Damen reserviert. Dabei stehen alle Männer auf und trinken auf deren Wohl.

Die Chemie muss stimmen

Denken Sie immer daran, dass der richtige Draht zu Ihrem Gesprächspartner das Um und Auf des Geschäftserfolges ist. Ich habe erlebt, wie ein guter Ver-

33 EURO Info

Russland-Knigge für Anfänger

- Business-Outfit ist Pflicht:** Also Anzug und Krawatte bzw. hochgeschlossenes „Kleines Schwarzes“ einpacken. Ohne zu fragen, sollten Männer das Sakko nicht ausziehen.
- Händeschütteln ja** – aber niemals auf der Türschwelle. Das bringt Unglück.
- Setzen Sie sich niemals** an eine Tischecke – es sei denn, Sie wollen dort bald alleine sitzen.
- In Privatwohnungen**, insbesondere im Winter, immer die Schuhe ausziehen! Meistens werden Ihnen Hausschuhe („Tápotschki“) angeboten.
- Russen pflegen** engen Körperkontakt. Akzeptieren Sie, wenn man Sie herzlich auf die Wangen küsst oder freundschaftlich umarmt.
- Bietet man Ihnen Speis'** und Trank an – lehnen Sie niemals ab.
- Bei Privateinladungen** ein kleines Mitbringsel (Blumen, Schokolade, Flasche Wein) nicht vergessen. Bei Blumen beachten: Das Bouquet sollte aus einer ungeraden Zahl bestehen – eine gerade Anzahl bringt man nur zu Beerdigungen mit.
- Wenn Sie reisen**, dann teilen Sie die (hoffentlich) mitgebrachte Wegzehrung (Essen, Getränke, Zigaretten) mit den Mitreisenden. Umgekehrt können Sie auch ohne weiteres die Ihnen angebotenen Dinge annehmen.
- Tipps für Frauen:** Lassen Sie sich die Türen von den Herren der Schöpfung aufhalten, die schweren Taschen tragen, den Wein entkorken und die Rechnung bezahlen, sofern die Situation es zulässt.
- Ohne Visitenkarte** sind Sie verloren – decken Sie sich damit ein! Am besten gleich kyrillische Visitenkarten drucken lassen.
- Bei Diskussionen** harte Kritik vermeiden! Es sei denn, Sie kennen den Gesprächspartner sehr gut. Wichtig: Beginnen Sie nicht jeden zweiten Satz mit „..... aber in Europa“

käufer bei einem russischen Interessenten durch „richtiges“ Verhalten doch noch einen Auftrag bekam – und das zu einem Zeitpunkt, als die Verträge mit dem Mitbewerber bereits kurz vor dem Abschluss standen.

Mehr als im Westen ist Ihre Persönlichkeit gefordert, als Verkäufer und als Mensch.

Sie entgegnen, dies sei im Westen auch nicht anders? Okay, dann multiplizieren Sie jetzt den Stellenwert des persönlichen Drahtes mit zehn. Dann liegen Sie ungefähr richtig.

Es entscheidet um vieles mehr die verkäuferische Persönlichkeit und der persönliche Kontakt.

Verträge

Verträge werden in der Regel zweisprachig formuliert. Eine Vereinbarung über eine Vorauszahlung ist üblich. Je nach Vertrag, Geschäft, Vertragssumme, Dauer der Geschäftsbeziehung und Risikoabwägung werden zwischen 30 und 90 Prozent vereinbart. Geschäfte mit Akkreditiv sind sehr teuer und nicht einfach. Daher versucht man häufig, eine andere Regelung zu treffen. Es gilt als Faustregel: Erst mit Eingang der Anzahlung wird der Vertrag als Auftrag gebucht.

Für alle Änderungen, Zusätze und Erweiterungen werden Protokolle erstellt, die – von beiden Vertragspartnern unterzeichnet – Vertragsbestandteil werden. Übernahme der Waren, Teillieferungen, Zahlungen und Fertigstellung werden ebenso protokolliert. Protokolle sind für alle Gesprächsergebnisse zu empfehlen.

33 EURO Web-Tipp

Helmut S. Durinkowitz hat seine Erfahrungen in und mit Russland in dem Buch „Russland. Tipps – Erlebnisse – Erfahrungen“ zusammengefasst.

Gratis-Download unter www.idee-consulting.at

33 EURO Der Autor



Helmut S. Durinkowitz war jahrelang in Führungspositionen in Vertrieb und Marketing tätig, unter anderem in Deutschland, in den USA und in Russland. Seit

1988 ist er selbstständiger Unternehmensberater und Trainer.