

Markteinstieg

Verkaufen in Rußland



Kleiner Knigge für Verkaufsgespräche mit russischen Partnern Ein Rußland-Experte gibt Tips

Wer in Rußland erfolgreich verkaufen will, muß zuerst die schwierigste Hürde packen: den Einstieg in den russischen Markt. Hier kann Ihnen zwar die Industrie- und Handelskammer helfen mit Listen von russischen Firmen, die Bedarf an bestimmten Produkten haben oder kooperieren möchten. Und es gibt auf Anforderung kostenlos eine periodische Ausgabe „Außenwirtschaftsinformation“ sowie zusätzliche Informationen über Rußland. Dies ist sicher hilfreich, aber der beste Weg ist dies meiner Erfahrung nach nicht. Denn in Rußland laufen die besten Geschäfte immer noch über die Empfehlung. Am besten ist, man kennt einen, der einen kennt, der wieder einen kennt, und so weiter.

Westliche Firmen beginnen meist von Europa aus, den Markt zu bearbeiten. Sind die ersten Geschäfte getätigt, und hat man die Gegebenheiten im Land kennengelernt, wird normalerweise ein Büro in Moskau angemietet.

Investitionen sind durch die noch unsichere politische Zukunft in Rußland zurückhaltend. Nur große Unternehmen riskieren eine im Verhältnis

zum Umsatz geringe Investition. Teilweise werden Joint-Ventures eingegangen. Es gibt viele russische Firmen, die einen westlichen Geschäftspartner suchen, der sich am Unternehmen betei-

Im Land selbst hilft der Fiskus ebenfalls bei Firmenaufbau und Joint-Venture: Kleinunternehmen mit bis zu 200 Beschäftigten sind in den ersten beiden Jahren ihrer Tätigkeit von der Umsatz-/Gewerbesteuer befreit und entrichten im dritten und vierten Jahr lediglich 25 beziehungsweise 50 Prozent des Basissteuersatzes. Unternehmen, die nach dem 1. Januar 1994 eine Produktion in Rußland begonnen oder sich daran beteiligt haben (mindestens 30 Prozent), erhalten auch einen Steuernachlaß. Die ersten zwei Jahre werden auf die Gewinne keine Steuern erhoben, wenn 70 Prozent der Produktion der Waren in Rußland erfolgt. Weitere Steuererleichterungen gibt es auch für das dritte und vierte Jahr.

Sieben goldene Regeln

1. Eine Einladung zu Ihrem Geschäftspartner nach Hause sollten Sie auf jeden Fall annehmen. Eine Ablehnung wird als Beleidigung empfunden. Bringen Sie der Dame des Hauses unbedingt Blumen mit. Kleine Geschenke wie Schokolade oder eine Flasche (zum Beispiel Wodka) werden gerne genommen.
2. Geschäftsbesprechungen nur in konservativer Kleidung. Anzug und Krawatte sind Pflicht. Die Damen tragen konservative, hochgeschlossene Kleidung.
3. Geben Sie Ihrem Gegenüber niemals die Hand auf der Türschwelle. Das bringt Unglück.
4. Setzen Sie sich niemals an eine Tischcke. Sie sind dann bald alleine.
5. In Rußland ist enger körperlicher Kontakt normal. Akzeptieren Sie es, wenn der Gesprächspartner freundschaftlich die Hand auf Ihren Schenkel legt. Oder wenn Sie zur Begrüßung herzlich auf die Wangen geküßt werden.
6. Schlagen Sie niemals die offerierten Essen oder Getränke aus (zum Beispiel „Ich bin satt.“ oder „Ich trinke kein Bier oder Wodka.“).
7. Pfeifen Sie nicht in Räumen (zum Beispiel als Ausdruck Ihrer Bewunderung oder Lockerheit). Ihr Geld könnte davonfliegen...

ligt. Wer eine Firma gründen will, kann von der Europäischen Union unter gewissen Voraussetzungen Gelder und Steuererleichterungen einholen.

gibt gerade in Moskau Service-Büros, die den Einstieg in den Markt erleichtern und beschleunigen, indem sie Kontakte vorbereiten. Dieser Einstieg

Direkt zur Firmenspitze

Eigenständige Terminvereinbarung per Telefon (wenn Sie der russischen Sprache mächtig sind) empfehle ich nicht. Es

sollte immer an oberster Firmenspitze erfolgen. Die Kontaktaufnahme über untere Hierarchie-Chargen zu versuchen, ist meist nicht so erfolgversprechend. Denn die Hierarchie ist in den Firmen sehr stark ausgeprägt. Entscheidungen trifft immer nur der höchste Manager oder Inhaber. Achten Sie deshalb in Rußland besonders darauf, die Verkaufsgespräche gleich mit den richtigen Leuten zu führen, was auch für Geschäftsessen und private Kontakte gilt.

Der Einstieg in das Kundengespräch

Russen sind sehr herzlich und offen. Beim ersten Kontakt werden Sie unter Umständen etwas förmlich behandelt. In den ersten Stunden wird sehr ernst und sachlich verhandelt. Aber das gibt sich sehr schnell. Kennt man sich etwas näher, wird der Ton schon nach kurzer Zeit sehr herzlich, und er bleibt auch so.

Die Gespräche erfolgen in der Regel mit Hilfe eines Dolmetschers, der in

Rußland leicht engagiert werden kann. Jedes Hotel bietet diesen Service preiswert an. Denken Sie daran, es haben sehr viele Russen in der Schule Deutsch gelernt (60 Prozent in höheren Schulen). Also keine vertraulichen Gespräche unter deutschen Kollegen oder am Telefon, nach dem Motto „die verstehen mich ja sowieso nicht“.



Helmut Durinkowitz ist seit 1988 selbständiger Unternehmensberater und Trainer. Mit seiner Modus Marketing Service stellt der Ostexperte Unternehmen u.a. sein

Know-how in der Geschäftsanbahnung, der Vertragsverhandlung und den Besonderheiten des Verkaufs in Rußland zur Verfügung. Sein Buch „Tips – Erfahrungen – Erlebnisse in Rußland“ erscheint in Kürze.

Helmut Durinkowitz, Landgestütstr. 2a, 85435 Erding. Tel. (081 22) 60 24.

Es wird immer der in der Hierarchie oberste, also der Kunde, das Gespräch beginnen. Lassen Sie ihm dazu ausreichend Zeit. Er wird die Firma und seine Mitarbeiter, die beim Gespräch anwesend sind, vorstellen. Sie geben dann Informationen über Ihr Unternehmen, über sich selbst, den Grund des Besuchs. Diese erste Phase ist besonders wichtig. Sie entscheidet bereits größtenteils über die Unterschrift unter dem Vertrag. Nach überleitenden Fragen beginnen Sie dann mit der Produktpräsentation, Prospekte und Beschreibungen natürlich in Russisch.

Die Sache mit dem Wodka-Trinken

Bei ersten Erfolgen und Akzeptanz wird Wodka gereicht. Das ist kein Klischee, sondern eine wichtige Formel: Die Anzahl und Qualität der Toasts erleichtern den Vertragsabschluß. Das ist russische Tradition und kein Betrinken. Natürlich werden schon größere Mengen an Wodka getrunken. Doch wird Ihnen niemand übel nehmen,

wenn Sie den Wodkakonsum kontrollieren und nicht bei jedem Trinkspruch „Ex“ trinken. Ihre russischen Gesprächspartner vertragen diese Mengen besser, weil sie daran gewöhnt sind. Darüber hinaus wird zu jedem Glas Wodka ein Glas Nichtalkoholisches getrunken. Das hilft, die Menge an Alkohol zu verdünnen und die Trinkprozedur zu überstehen.

Lehnen Sie auf keinen Fall angebotene Getränke ab. Das gilt als extrem unhöflich. Zum Mittag- und Abendessen werden Toasts gesprochen. Jeder Teilnehmer wird aufgefordert. Lehnen Sie auf keinen Fall ab! Der Sprecher steht auf. Sprechen Sie kurz, eine Minute, eher weniger, über die künftige Zusammenarbeit, Freundschaft, Partnerschaft. Der dritte Toast ist auf die Damen.

Der persönliche Kontakt entscheidet

Denken Sie daran, daß Ihr guter persönlicher Kontakt zum Gesprächspartner noch stärker als im Westen ausschlaggebend für den Vertragsabschluß ist. Ich habe erlebt, wie ein guter Ver-

käufer bei einem russischen Interessenten durch richtiges Verhalten doch zum Auftrag kam, obwohl die Verträge mit dem Mitbewerber schon kurz vor dem Abschluß standen. Er unterschrieb wenige Wochen danach einen Vertrag über mehrere Millionen Mark. Ob ein Abschluß zustande kommt, entscheidet um vieles mehr die verkäuferische Persönlichkeit. Nun sagen Sie vielleicht: Im Westen ist das nicht anders. Richtig. Aber multiplizieren Sie die Intensität dieser persönlichen Beziehung, die Sie hier im Westen pflegen, mit dem Faktor Zehn, dann liegen Sie ungefähr richtig.

Verträge werden normalerweise zweisprachig vorbereitet. Eine Vereinbarung über Vorauszahlung ist üblich, je nach Vertrag, Geschäft, Vertragssumme, Dauer der Geschäftsbeziehung und Risikoabwägung von zirka 30 bis 90 Prozent. Geschäfte mit Akkreditiv sind sehr teuer und nicht einfach. Deshalb versuchen die Vertragspartner, eine andere Lösung zu finden. Als Faustregel gilt: Erst mit Eingang der Anzahlung wird der Vertrag als Auftrag gebucht. Für alle Änderungen, Zusätze und Erweiterungen werden Pro-

tokolle erstellt, die, von beiden Vertragspartnern unterzeichnet, ein Vertragsbestandteil werden. Übernahme der Waren, Teillieferungen, Zahlungen und Fertigstellung werden ebenso protokolliert. Protokolle für alle Gesprächsergebnisse sind zu empfehlen.

HELMUT DURINKOWITZ

SALES PROF! – Info-Tip

Seit Juli 1991 steht das Kooperationsbüro der Deutschen Wirtschaft in Berlin (eine Gründung von BDI, DIHT und dem Ost-Ausschuß der deutschen Wirtschaft) als bundesweite Anlaufstelle für deutsche Unternehmen zur Verfügung, die in der GUS oder den mittel- und osteuropäischen Staaten Kooperationspartner suchen, Handelsbeziehungen knüpfen oder investieren möchten.

**Kooperationsbüro der Deutschen
Wirtschaft, Uhlandstr. 28, 10719 Berlin.
Telefon (0 30) 88 26 596.**

SP