

Business Knigge Italien – Das gilt es zu beachten

Wer Geschäfte im Ausland macht, sollte sich der kulturellen Gepflogenheiten im jeweiligen Land bewusst sein, um Fettnäpfchen zu vermeiden. Wir haben Tipps für Sie, damit Sie in Italien souverän mit Ihren Geschäftspartnern umgehen können.

Die Begrüßung

Auch wenn einige Klischees nahelegen, dass man sich in Italien mit Küsschen auf die Wange begrüßt, sollten Sie im geschäftlichen Kontext beim Handschlag bleiben.

Titel verwenden

Die Italiener legen Wert auf ihre Titel. Daher sollten Sie Ihr Gegenüber mit all seinen Titeln anreden, um ihm Respekt zu erweisen. Sobald Sie beim “Du” angelangt sind, wird nur noch der Vorname verwendet.

Einen guten Eindruck machen

Auf die “bella figura” kommt es an – seien Sie auf jeden Fall gepflegt und achten Sie auf hochwertige Accessoires. Besonders Ihre Schuhe sollten geputzt sein, denn auf diese werden Ihre italienischen Geschäftsfreunde besonders achten. Die Kleidung bei Geschäftsmeetings spiegelt die soziale Stellung wider. Wählen Sie also ruhig etwas förmlichere Kleidung, allzu leger sollte es nicht werden. Kurzärmelige Hemden sind nicht üblich.

Die richtigen Themen für den Smalltalk

Auf einige Themen reagieren italienische Geschäftspartner eher allergisch. Sie sollten folgende Themen besser aussparen:

- Mafia
- Steuern
- Südtirol
- Zweiter Weltkrieg
- Religion
- Klischees

Punkten können Sie hingegen mit folgenden Themen:

- Essen
- Familie
- Italienische Fußballerfolge
- Ferrari

Übrigens ist es hilfreich, ein paar Brocken Italienisch zu sprechen, denn auch heute können nicht alle Italiener auf Englisch mit Ihnen kommunizieren.

Erst die Beziehung, dann das Geschäft

Sie müssen ein wenig Geduld mitbringen, denn in Italien geht es gerade in den ersten Meetings oft darum, sich kennenzulernen und eine Beziehung aufzubauen. Lassen Sie sich also nicht aus der Ruhe bringen, wenn Verhandlungen nur langsam vorangehen. Erst wenn Sie ein Vertrauensverhältnis zum Gegenüber aufgebaut haben, werden Sie auch geschäftliche Abschlüsse erwarten können. Nehmen Sie sich also Zeit für die Beziehungspflege. Wichtig: Derjenige, mit dem Sie verhandeln, ist meist nicht derjenige, der auch Entscheidungen treffen darf. Bedenken Sie das ebenfalls, bevor Sie allzu ungeduldig werden.

Essen und Geschäftliches gehören zusammen

Essen ist für Italiener ein sehr wichtiges Thema. Wenn Sie eine Einladung zum Essen erhalten, schlagen Sie sie unter keinen Umständen aus, denn das wird als Beleidigung aufgefasst. Generell sollten Sie viel Zeit für Essen mit den Geschäftspartnern einplanen, mehr als Sie wahrscheinlich gewohnt sind. Bestellen Sie nicht einfach nur Pizza oder Pasta, sondern trauen Sie sich auch an weniger bekannte Gerichte, das erfreut Ihre Geschäftspartner. Zum Abschluss eines Abendessens nimmt man übrigens einen Kaffee oder Espresso zu sich, keinesfalls einen Cappuccino.

Werfen Sie Ihre Zurückhaltung über Bord

Stille ist für viele Italiener unangenehm. Wenn Sie sich zurückhaltend verhalten, wird das wahrscheinlich nicht gut aufgenommen werden. Seien Sie also enthusiastisch und ausdrucksstark und versuchen Sie Ihre Zurückhaltung abzulegen. Auch in Sachen körperlicher Nähe ist das ratsam, denn vermutlich werden die italienischen Kollegen Ihnen viel näher rücken, als Sie es gewohnt sind. Hier gilt es, diese Nähe auch zuzulassen, denn ein Rückzug kommt nicht gut an.

Geschenke

Das Thema Geschenke sollten Sie vorsichtig behandeln. Sicher möchten Sie Ihrem Gesprächspartner eine Kleinigkeit zukommen lassen, jedoch gibt es dabei einiges zu beachten. Bei der Verpackung fängt es bereits an, denn bestimmte Farben werden in Italien mit Unglück und Trauer assoziiert. So sollten Sie keinesfalls Ihr Geschenk in Schwarz-Gold oder Lila verpacken.

Bei Blumengeschenken achten Sie unbedingt auf die Anzahl der verschenkten Blumen: 17 ist eine Unglückszahl, daher sollten Sie diese Anzahl auf keinen Fall wählen. Die 13 hingegen wird als Glückszahl angesehen.

Vermeiden Sie zu teure Geschenke, denn diese könnten als Bestechungsversuch gewertet werden. Billig wirken für Italiener Geschenke mit Werbeaufdruck, verzichten Sie also besser auch darauf.

Richtig verabschieden

Das so bekannte "Ciao" als Verabschiedung ist für Freunde vorbehalten. Im geschäftlichen Kontext sollten Sie also immer eher förmlich bei "Arrivederci" bleiben.

Um bei Geschäftsmeetings im Ausland Erfolg zu haben, müssen Sie „lokal“ handeln. In Italien gilt keine besonders strenge Businessetikette, vernachlässigt werden sollte sie aber nicht. Die wichtigsten Dos und Don'ts finden Sie hier!

Die Dos

Zwischenmenschliches Miteinander

Wie in den meisten Ländern Südeuropas ist auch in Italien das Geschäft auf Beziehungen und zwischenmenschlichen Kontakten basiert.

Haben Sie Geduld! Selten werden Verträge beim ersten Treffen unterzeichnet. Meetings dienen zunächst in erster Linie der Kontaktaufnahme und dem Kennenlernen der Verhandlungspartner. Gegenseitiges Vertrauen zwischen künftigen Geschäftspartnern ist unabdingbar. Respekt und beiderseitige Sympathie und Vertrauen gehen der Angebotspräsentation voraus.

Daher schreiten Verhandlungen oft langsam voran. Und nicht zuletzt wird die endgültige Entscheidung zentral und unter strikter Einhaltung der Hierarchien getroffen. Die vielen Familienunternehmen, die es in Italien gibt, sind dafür ein typisches Beispiel.

Wir ermutigen Sie, gute Beziehungen zu Ihren Verhandlungspartnern aufzubauen. Idealerweise treffen Sie sie außerhalb von Meetings. Erzählen Sie von Ihrer Familie und Ihrer Freizeit. Italiener vertrauen auf persönliche Beziehungen. Hilfreich ist es daher, von einem gemeinsamen Bekannten vorgestellt zu werden.

Planen Sie viel Zeit für Essen mit Ihren Geschäftspartnern ein. Das ist wichtig, denn Gastfreundschaft wird in Italien sehr großgeschrieben. Ein Italiener empfindet es als große Beleidigung, wenn seine Einladung zum Mittag- oder Abendessen ausgeschlagen wird. Geschäft und Essen gehen Hand in Hand.

Nehmen Sie die italienische Sprech- und Verhaltensweise an

Wollen Sie in Italien gehört und geschätzt werden, müssen Sie ein guter Erzähler sein. Seien Sie ausdrucksstark. Sprechen Sie mit dem Herzen. Ihre Verhandlungspartner schweifen oft aus. Bleiben Sie am Ball. Tritt Stille ein, fühlt sich der Italiener unwohl. Zurückhaltung wird nicht gut aufgenommen, denn sie weist auf mangelnden Enthusiasmus hin. Arroganz aber, ist ebenfalls nicht erwünscht.^[1] Im Übrigen werden Ihre Verhandlungspartner nie weit von Ihnen entfernt sein. Ziehen Sie sich nicht zurück. Das wird nicht gern gesehen.^[1]

Es ist ratsam, sich im Voraus auf Preis- und Terminverhandlungen vorzubereiten, vor allem, wenn Sie ein wenig nervös sind.^[1] Ein Dolmetscher sollte Ihnen unbedingt zur Seite stehen, denn in Kleinstunternehmen und KMU ist die Person, die Englisch beherrscht, oft nicht der Entscheidungsträger.

Die Don'ts

Achten Sie auf Ihr Äußeres

Es wird heiß, also schlüpfen Sie ins Kurzarmhemd? Ein großer Fehler! Auf äußere Erscheinung und Kleidung wird großer Wert gelegt. Sie spiegeln Ihre soziale Stellung und Ihren Geschäftserfolg wider. Eleganz und Stil sind ein Muss! Dunkler Anzug oder Kostüm werden bevorzugt. Hochwertige Accessoires (Uhr, Manschettenknöpfe) gehören zum guten Ton. Besonders gepflegt sein muss das Schuhwerk.

Visitenkarte und Powerpoint – mehr Präsentationsunterlagen brauchen Sie nicht. Und wie Ihre persönliche Erscheinung müssen auch Ihre Unterlagen gepflegt sein. Ihre Visitenkarten sind zweisprachig bedruckt und all Ihre beruflichen Qualifikationen sind dort vermerkt. Ihre Präsentation – die Präsentation Ihres Unternehmens – muss attraktiv und gewinnend sein. Sie ist genauso wichtig wie der Inhalt Ihres Angebots.

„Bella figura“ – oder: So machen Sie einen guten Eindruck

Italiener sind nicht pünktlich. Auch wenn Meetings verspätet beginnen, müssen Sie dennoch pünktlich sein. Kommt Ihr künftiger Geschäftspartner zu spät, lassen Sie sich nicht aus der Bahn werfen und bleiben Sie stets arbeitsbereit.

Sie haben keine Zeit, zu Ihrem italienischen Meeting zu gehen, und schicken einfach Ihren Mitarbeiter. Diese Rechnung wird nicht aufgehen! Italiener machen gern Geschäfte mit den wichtigen Personen eines Unternehmens.

Religion, Vatikan oder Mafia sind Themen, die Sie begeistern? ^[L]_[SEP] Sprechen Sie diese besser nicht an. Auch wenn Ihre Geschäftspartner selbst die italienische Kultur gelegentlich kritisieren, tun Sie es ihnen nicht gleich! Negative Kommentare zum örtlichen Fußballverein werden ebenso wenig toleriert. Kitzeln Sie auch nicht die Empfindlichkeiten zwischen Nord-, Mittel- und Süditalien heraus!

Mit diesen Tipps gewappnet, werden Sie in Italien besser Gehör finden. Setzen Sie auf angenehmes zwischenmenschliches Miteinander, auf Ihr Erscheinungsbild und auf das Ihres Unternehmens, das Sie vertreten. So starten Sie Ihre Verhandlungen auf solider Grundlage.