

GESCHÄFTSREISEN



Foto Pudenz

Am besten nackt

Alarm am Flughafen! Passagiere rangeln mit dem Abfertigungspersonal um ihre Duty-free-Tüten. Reisende stehen dicht gedrängt wie Kühe bei einem Viehtransport. Flüche verpesten die Luft – bis gerade eben waren alle noch entspannt und erholt. Doch nun ist Ryanair-Flug 7321 von Alicante nach Frankfurt/Hahn einsteigebereit. Der Stress beginnt.

Denn einige der Fluggäste haben es immer noch nicht begriffen: Reisen mit Ryanair ist wie Sex mit einer Domina – masochistisch, erniedrigend, aber garantiert freiwillig. Wer mit der Schnäppchenfluggesellschaft abhebt, liebt Festschläge, bei denen andere das Sagen haben. Denn der Billigheimer selbst bestimmt den idealen Kunden: Schlank, klein, ausdauernd, anspruchslos, gehorsam soll er sein. Er hat eine große Blase und reist mit wenig mehr als einem Kulturbbeutel unter dem Arm. Er hasst Airportshopping, ist aber ganz verrückt auf den Bordverkauf. Wer beleibt ist, zu viel Beinfreiheit braucht oder während des Flugs pinkeln muss, schadet den anderen und sollte lieber eine andere Fluggesellschaft wählen, gibt Michael O'Leary, Chef von Ryanair, auch dem letzten Hohlkopf gerne zu verstehen. Engere Sitze, mehr Reihen, weniger Toiletten lautete seine Parole. Denn das bedeutet zusätzliche Plätze, höhere Auslastung und deshalb geringere Pro-Kopf-Preise. Service? Jetzt stellen Sie sich mal nicht so an! Wenn Sie gut sitzen wollen, können Sie ja „Pre-boarden“. Dann stehen Sie sich zwar beim Warten noch länger die Beine in den Bauch, sind aber ganz vorne, wenn der Startschuss für den Sprint zum Flieger fällt. Dieses Vergnügen kostet freilich eine kleine Gebühr. Wir haben O'Learys Botschaft verstanden. Unser Handgepäck wird deshalb kein Gramm zu viel und passte perfekt ins Metallkorsett mit den Mustermaßen. Doch einige um uns herum sehen aus wie Michelin-Männchen, haben drei Lagen Pullover an, Winterjacke, Leggings unter der Sommerhose, Badelatschen in den Inentaschen – was man eben so macht, um das Gewichtslimit beim Freigeepäck nicht zu überschreiten. Die Mutti vor uns hat noch fix das Buffet im Hotel abgeräumt: Sie fingert belegte Brote, Doughnuts und Orangensaft für die lieben Kleinen aus dem Mantel. Clever, clever. Denn Koffer aufgeben, im Flieger essen und trinken kostet alles richtig Geld bei den geizigen Iren. Wer kann sich das leisten? Da könnte man ja gleich mit Lufthansa fliegen.

Früher konnte man sich darauf freuen, dass nach der Sicherheitskontrolle die Belohnung für das eingesparte Geld winkt: die Läden mit den zollfreien Waren, eine ideale Anlage für das gesparte Geld. Doch nun gibt es ein böses Erwachen. Denn kurz vor dem Boarding gibt es leider eine Gepäckkontrolle: Nur ein einziges Stück Handgepäck ist erlaubt, faucht die genervte Assistentin der Domina die Passagiere mit den Duty-free-Tüten an. Die soeben gekauften fischen Schuhe, die feine Bluse, Schokolade, Schnaps und schicke Düfte wandern deshalb entweder in die ohnehin schon pralle Reisetasche oder müssen aufgegeben werden. Jedes Extrakilo wird berechnet – gnadenlos.

Ryanair auszutricksen ist, als wolle man dem Papst das Beten beibringen. Man wird gescannt, als sei man nackt. Szenen des Zorns spielen sich ab, Verzweiflung macht sich breit. Doch es hilft alles nichts. Entweder man zahlt, oder das Gekaufte wandert in die bereitstehende Mülltonne. Dafür gibt's dann den Basar an Bord. Telefonkarten und Gewinnspiele werden verhökert, Klingelbeutel machen die Runde, mit denen glückliche Ryanair-Kunden weniger Glücklichen aus der Patsche helfen. Es ist eine Atmosphäre wie auf einer dreistündigen Kaffeefahrt. Bei der Landung sind alle Passagiere pleite. Und das war ja wohl auch der Sinn, oder? swe

Hohe Sicherheit

tdt. HAMBURG. Von den sechzig größten Fluggesellschaften der Welt, so eine Analyse des amerikanischen Jet Airliner Crash Data Evaluation Centre, sind in den vergangenen dreißig Jahren siebzehn von schweren Unfällen oder Totalverlusten verschont geblieben. Die sicherste Fluggesellschaft ist demnach Qantas. Seit ihrer Gründung im Jahr 1920 hat sie noch keines ihrer Flugzeuge verloren. Eine hohe Sicherheit bieten auch All Nippon Airways, Air Berlin, Cathay Pacific, El Al, Emirates, Eva Air, Finnair, TAP Air Portugal und Virgin Atlantic. Lufthansa – der letzte tödliche Unfall war im Jahr 1993 – landet auf Rang neunzehn. Am Ende der Rangliste stehen mit GOL und TAM zwei brasilianische Unternehmen.

Der Elefant im Porzellanladen

Auf Geschäftsreisende lauern im Ausland Fettnäpfchen, die sämtliche Verhandlungsbemühungen von einer Sekunde auf die andere zunichte machen können. Ein Benimmtraining kann deshalb nicht schaden.

Von Sven Weniger

Als der Geschäftsmann beim Businesslunch in Tokio seine Stäbchen in den Reis steckte, um sich dezent hinter vorgehaltener Hand in sein Taschentuch zu schneuzen, hatte er gleich doppelt verloren. Mit Ersterem verwandelte er die weiße Sättigungsbeilage in eine Opfergabe und brach ein strenges Tabu. Das Schneuzen in ein Taschentuch hingegen gilt in Japan schlicht als Ausdruck schlechter Manieren. Der Unternehmer in Moskau dagegen scheiterte, weil er einen Anzug von der Stange trug und in einem preisgünstigen Hotel abgestiegen war: Für seinen russischen Partner war das Ausdrücken der geringen Bedeutung und Solvenz des Deutschen; er ließ den Mann deshalb schnell abblitzen.

Sabina Blecken erzählt gerne solche Anekdoten. Als Benimmtrainerin reist die Hamburgerin, die früher im Hotelgewerbe arbeitete, durch Deutschland und verpasst Firmenmitarbeitern, die mit Kunden im Ausland zu tun haben, jenen Minimal-schliff, der nötig ist, um größere Fehlertreue zu vermeiden.

Seit Wirtschaftsbeziehungen global funktionieren, operieren selbst kleine Unternehmen oft weltweit. Firmen, die bisher nur national, in Westeuropa oder in den Vereinigten Staaten unterwegs waren, strecken nun auch ihre Fühler nach Dubai, Indien oder China aus. Dabei unterschätzen offenbar vor allem deutsche Geschäftsleute, dass es im Kontakt mit dem Kunden nicht nur ums nackte Business



Hier läuft alles richtig: Bill Murray hält seine Geschäftspartner in dem Film „Lost in Translation“ mit Karaoke in Schach. Foto ddp images

für einander mitzubringen, um das Gegenüber kennenzulernen. Höflichkeitsfloskeln werden ausgetauscht, oft auch kleine Präsentie als Geste der Wertschätzung überreicht.

Soft Skills, also soziale Kompetenz im Umgang mit anderen, hält auch Uwe Fenner für ebenso wichtig wie Fachwissen. Der Berliner Personalberater ist ein Hansdampf in den Gassen von Stil und Etikette. Stets distinktiert gekleidet, tritt er im Fernsehen auf, schreibt Blogs auf seiner Homepage und gibt Seminare für gute Manieren. Höflichkeit sei das A und O; gutes Benehmen bedeute: „Nach Ihnen!“ Dem egozentrischen Auftreten manch eines Wirtschaftsbosses setzt Fenner seine Lieblingsvokabel, das „altero-zentrierte“, entgegen. In der Kommunikation mit dem Geschäftspartner gelte es, ihm mit Gestik, Mimik und sprachlichem Ausdruck Respekt zu zeigen. Die eigene Befindlichkeit ist dagegen zweitrangig. Dass die dafür notwendigen Skills andere sind als in Schweden, ist klar. Jedes Land hat seinen eigenen Kniffe, auch wenn das viel zu wenig beachtet werde, meint Fenner. Unerlässlich für erfolgreiche Geschäfte seien jedoch Flexibilität und Wissen um die kulturellen Eigenheiten der Partner.

Die Methoden, den richtigen Ton im Umgang mit Businesspartnern zu lernen, sind vielfältig. Fenner, der vor allem Dienstleister wie Banken und Versicherungen, aber auch Privatleute berät, setzt dabei ganz auf die Alte Schule. Er wird in seinen Kursen gerne grundsätzlich. Von der passend abgestimmten Kleidung für jeden Anlass wird der Bogen über Begrüßungsformeln, Konversation und Tischsitten bis zur formvollendeten Verabschiedung ge-

spannt. Seminaristen durchlaufen bei ihm den gesamten Kanon eines Empfangs, Diners oder Cocktails bei gesellschaftlichen Anlässen im In- und Ausland.

Sabina Blecken, die der jüngeren Generation von Stiltrainern angehört, versucht eher, ihren Kunden die Vermeidung potentieller Fauxpas in konkreten Situationen beizubringen. Verbeugung oder Händedruck beim ersten Treffen, der klare Blick ins Gesicht oder respektvolles Niederschlagen der Augen, Espresso oder Cappuccino zur richtigen Tageszeit – man glaube gar nicht, wie viel diese Feinheiten zu einem erfolgreichen Abschluss beitragen können.

Die Geschlechter reagieren mit deutlichen Unterschieden auf die Ratschläge der Stiltrainer. Die Herren, stellt Fenner immer wieder fest, reagieren eher mit Gelächern anstatt mit Interesse auf seine Tipps. Die Damen dagegen seien viel neugieriger und empfänglicher, wenn es darum geht, mit den Waffen fein austarierter Verhaltensweisen ihr Ziel zu erreichen. In Stilkursen für Privatleute, die er und Kollegin Blecken auch machen, sind Frauen daher deutlich in der Überzahl. Bei Firmen dagegen ist es wegen der nach wie vor überwiegend männlichen Mitarbeiter genau umgekehrt, was den Job der beiden Coaches für Takt und Etikette manchmal recht mühsam macht.

Wichtig sei außerdem, sagt Fenner, Businessreisenden die Angst vor dem Unbekannten zu nehmen: Man müsse nicht alles wissen, um einem ausländischen Verhandlungspartner respektvoll zu begegnen. Genauso, wie wir Besuchern aus dem Ausland zugestehen, anders zu sein, ergehe es uns auch im fremden Land. Wer er-

lernt habe, in die größten Fettnäpfchen gar nicht erst zu treten, könne mit Toleranz beim Gastgeber rechnen. Denn die Globalisierung hat auch dazu geführt, dass die in der Weltwirtschaft seit Jahrzehnten etablierten Umgangsformen Westeuropas und Nordamerikas überall bekannt sind und oft genug auch übernommen wurden.

Immer gut komme es daher beim Gastgeber an, einfach zu fragen, wenn man einmal unsicher ist, wie man mit einer bestimmten Situation umgehen soll. Interesse werde immer gerne gesehen, sagt Fenner, und schon kleine Höflichkeitsfloskeln in der Landessprache zeigten, dass man sich mit dem Gastland beschäftigt habe. Auch Sabina Blecken hält das Desinteresse vieler Geschäftsreisender am besuchenden Land für das größte Manko. Allerdings dürfe man sich nicht dazu hinreißen lassen, die jeweiligen Eigenheiten einer kritischen Beurteilung zu unterziehen. Wer in Saudi-Arabien die Verschleierung der Frau in Frage stelle oder den Stierkampf in Spanien im Gespräch verurteile, könne nicht mit Sympathien rechnen.

Selten aber hat ein Fauxpas so gravierende Folgen wie der des Europäers, der bei einem kaiserlichen Empfang in Japan das Fischfutter für die Kois für Knabberzeug hielt. Er wurde nie wieder eingeladen. Und verlor seinen Posten.

Information: Firmen können Seminare für richtige Umgangsformen mit Geschäftspartnern unter anderem buchen bei Uwe Fenner, Institut für Stil & Etikette, Flensburger Str. 28, 10557 Berlin, Telefon: 030/75 54 99 49, Internet unter www.fenner.de; sowie bei Sabina Blecken, Takt und Tafel, Lokstedter Steindamm 41, 22529 Hamburg, Telefon: 040/851 73 30, Internet unter www.taktundtafel.de.

ANZEIGE

Thomas Cook Reisen

Urlaub im Paradies.

Bahamas/Cable Beach
Sheraton Nassau Beach Resort****
 1 Woche im DZ/FR inkl. Flug ab/bis
 Frankfurt, hochwertigem Reiseführer
 und Flughafentransfer
 p.P. ab **€ 1.151,-**

Beratung und Buchung
 in Ihrem Reisebüro.

Thomas Cook
 seit 1841

geht. Wer glaube, seine Qualitätsprodukte sprächen für sich selbst und deshalb ohne lange Vorreden zum Deal kommen wollen, der stolpere schnell über die Fallstricke kultureller Unterschiede, sagt Sabina Blecken. Die Deutschen seien sehr abschlussfokussiert; doch das funktioniere hauptsächlich mit amerikanischen Geschäftspartnern. Asiaten und Araber, ja schon Südeuropäer seien dagegen eher beziehungsorientiert. Dort gelte die Regel, Zeit

Usbekische Rosen für die Passagiere

Die Lufthansa fliegt nach neun Jahren wieder nach Taschkent / Von Lilo Solcher

Das Ehepaar aus München, das in Usbekistan wandern will, erwartet ebenso viel wie der Leiter eines Schweizer Textilmaschinenherstellers, der seit Jahren im Baumwollland Usbekistan gute Geschäfte macht: Der neue Direktflug von München nach Taschkent soll nicht nur Zeitersparnis bringen, sondern auch deutschen Standard und mehr Komfort. Am Abflugsteig blasen zwei Bayern in Lederhosen den Passagieren den Marsch. Der Lufthansa-Erstflug in die Hauptstadt Usbekistans muss gefeiert werden – mit dem traditionellen „Ribbon-Cutting“. Beim Durchschneiden des gelben Bandes ist auch der deutsche Botschafter in Taschkent, Wolfgang Neuen, mit dabei. Und wie die anderen Gäste des Fluges bekommt auch er als Souvenir ein Lebkuchenherz um den Hals gehängt.

Dreimal pro Woche wird Lufthansa Taschkent künftig anfliegen – mit einer Boeing 737-800 des Schweizer Unternehmens PrivatAir, die den Passagieren 24 Business-Class-Sitze und 84 Plätze in der Economy Class mit Bildschirmen und respektablem Beinfreiheit bietet. Mit Preisen ab 539 Euro für den Hin- und Rückflug in der Economy ist der Flug auch für sparsame Reisende finanzierbar. Vor allem für Geschäftsreisende ist er interessant.

Nach fünfeinhalb Stunden landet die Maschine auf dem Flughafen von Taschkent, der mit der buckeligen Landebahn und den scheinbar behelfsmäßigen Gebäuden eher an einen Provinzflughafen erinnert. Dafür gibt es rote Rosen für jeden Passagier. Die Zollbeamten zeigen sich verbindlich und stempeln ohne großes Nachfragen das Visum in den Pass. Der erste Blick auf Taschkent offenbart eine eher gesichtslose Stadt. Dabei ist die Hauptstadt, die Stadt der tausend Brunnen, so alt wie Rom und hat sich trotz des Erdbebens im Jahr 1966 ein paar Glanzstücke seiner Vergangenheit bewahrt: das Mausoleum Kaffal Schaschi etwa und die Altstadt mit ihren Lehmhäusern.

„Wir sind zurück“, sagt Thomas Scharfenberger von Lufthansa. In den Jahren 1993 bis 2001 flog die Fluggesellschaft schon einmal nach Taschkent, damals von Frankfurt aus. Lufthansa erhofft sich einiges von der neuen Verbindung, die dazu beitragen soll, „die Energiestandorte der Welt miteinander zu verknüpfen“. Man habe genau studiert, „welche Verkehrsströme aus Taschkent in den Rest der Welt gehen“ und sei zuversichtlich, dass der kleine Flieger eine große Auslastung haben werde. Scharfenberger kann sich sogar vorstellen, irgendwann ein größeres Flugzeug auf der Strecke einzusetzen.

Auch Botschafter Neuen zeigt sich zuversichtlich: „Die neue Lufthansa-Verbindung wird erheblich zum weiteren Ausbau der deutsch-usbekischen Beziehungen beitragen und vor allem vielen Touristen dabei helfen, ihren Traum zu verwirklichen, einmal im Leben die Städte der Seidenstra-

ße zu sehen.“ Mit der Bahn erreicht man von Taschkent aus in vier Stunden Samarkand und in sieben Stunden Buchara.

Der Botschafter ist seit sechs Monaten in Taschkent, war aber vor zehn Jahren Botschafter in Tadschikistan. Er kennt die Region. Dass Usbekistan mit seinem seit der Unabhängigkeit im Jahr 1991 offensichtlich lebenslang regierenden Präsidenten Islam Karimov – zuletzt wurde er 2007 wieder gewählt – kein unproblematisches Land ist, bestreitet er nicht. „Die fünf Stan-Staaten sind alle autokratisch; Usbekistan bildet keine Ausnahme“, sagt er. Doch der Diplomat würdigt Fortschritte wie zum Beispiel, dass das Land die Todesstrafe abgeschafft hat. Und er ist davon überzeugt, dass sich der Richter im Prozess gegen die Fotografin und Filmemacherin Umida Achmedowa „große Mühe gegeben“ habe. Sie stand wegen „Verleumdung des usbekischen Volkes“ vor Ge-



Wenn das mal keine Torte ist: Süße Grüße für den Erstflug.

Foto Lilo Solcher

Wegweiser



Einen digitalen Tresor hält jetzt die Fluggesellschaft Air France für ihre Passagiere bereit. Die virtuelle Mailbox „Allianz Protect“ kann über die Internetseite www.airfrance.com unter der Rubrik Buchung/Weitere Services mit wenigen Klicks eingerichtet werden. Sie ist jederzeit über einen Rechner mit Internetanschluss aufrufbar. Der Tresor ist in drei Bereiche unterteilt: In der privaten „Safe deposit Box“ kann man Dokumente deponieren, die „Dropbox“ kann Nachrichten und Dokumente empfangen, die anschließend in die „Safe deposit Box“ verschoben werden können – sobald eine Nachricht eingeht, wird der Kunde automatisch per E-Mail benachrichtigt. Der einzige Bereich des digitalen Tresors, auf den auch autorisierte Gäste Zugriff haben, nennt sich „Emergency“. In diesem Teil kann der Besitzer zum Beispiel medizinische Dokumente und Informationen ablegen und bei einem medizinischen Notfall einem Angehörigen oder einem Arzt des Versicherers Mondial Assistance die Berechtigung zur Fernhilfe erteilen. Ist der Tresorinhaber nicht in der Lage, selbst aktiv zu werden, dann kann der im Vorfeld bestimmte Arzt die Angehörigen kontaktieren. Der Online-Tresor ist in zwei Versionen buchbar: Protect'fly, mit einer Speicherkapazität von maximal fünf Gigabyte für 59 Euro pro Tresor und Jahr, sowie Protect'fly Premium, mit unbegrenzter Speicherkapazität für 68 Euro pro Tresor und Jahr. Das Angebot wurde von Air France zusammen mit Allianz Travel und deren Tochter Mondial Assistance entwickelt. Weitere Informationen gibt es im Internet unter <http://corporate.airfrance.com>. kn

Eine neue Premium-Klasse hat die Fluggesellschaft Gulf Air. „Falcon Gold“ bietet ein Reiseerlebnis der First Class zum Tarif der Business Class. Die Passagiere werden auf den Europastrecken vom Sky Chef Service der First Class bedient, und von 2011 an stehen ihnen in ihrer Kabine neue Liegesessel zur Verfügung. Des Weiteren kommen die Passagiere in den Genuss des Priority Check-in, haben Zugang zur Gulf-Air-Lounge und vierzig Kilogramm Freigeepäck. Die Gulf-Air-Lounge in Bahrain, die gerade umgebaut wird, soll nach der Fertigstellung das Restaurant „The Dining Room“ beherbergen. In ihm können Passagiere der Falcon Class noch vor dem Flug speisen. Informationen im Internet unter www.gulfair.com. kn

Seine Führungskompetenzen verbessern kann man auf einem neuen Seminar, das auf dem Großsegler „Eye of the Wind“ veranstaltet wird. Die Zusammenarbeit und Gruppenidentität der Teilnehmer sollen sich schon allein dadurch verbessern, dass die Verantwortung auf dem Schiff gemeinsam getragen wird. Darüber hinaus werden die Teilnehmer darin trainiert, klare Ziele zu setzen, gewinnbringende Strategien zu erarbeiten, richtig zu kommunizieren und zu delegieren, Teams zu motivieren, Probleme zu lösen und Konflikte zu meistern. Mit maximal zehn Teilnehmern sticht die „Eye of the Wind“ von Kiel aus in dänische Gewässer, der Segeltörn dauert insgesamt zwei Tage. Das Training kann individuell gestaltet werden. Der Veranstalter, das Forum Führungs-Akademie, bietet seit fünfzehn Jahren Schulungen für Führungskräfte an. Wünsche, sowohl inhaltlicher Natur als auch betreffend des Seminartermins, nimmt Katja Sperlich entgegen. Forum Führungs-Akademie, Mandichostr. 18, 86504 Merching, Telefon: 082 33/38 13 35, E-Mail: katja.sperlich@forum-verlag.com, im Internet unter www.forum-fuehrungsakademie.de. kn

Von Dresden nach Mailand kann man ab sofort mit der Fluggesellschaft Air Dolomiti fliegen. Die neue Verbindung verkehrt täglich außer samstags. In Dresden startet der Flug jeweils um 17.25 Uhr und landet um 19.40 Uhr auf dem Flughafen Mailand Malpensa. In die umgekehrte Richtung geht es um 14.50 Uhr, die Landung in Dresden ist um 16.55 Uhr. Buchung und Informationen im Internet unter www.airdolomiti.de. kn

Die Fluggesellschaft Swiss erweitert ihren Sommerflugplan. Sechsmal pro Woche wird sie von Juni an nach San Francisco fliegen. An die amerikanische Ostküste ist die Fluggesellschaft schon jetzt wieder unterwegs. Nach Newark geht es von Zürich aus sechsmal pro Woche, nach New York zweimal täglich. Überdies können Kunden von Mai an im europäischen Streckennetz zweimal täglich nach Málaga fliegen. Für Passagiere ab Deutschland bietet Swiss Verbindungen von zehn deutschen Flughäfen nach Zürich und darüber hinaus zu über sechzig Destinationen in siebenunddreißig Ländern weltweit an. Zusätzlich zu den Zielen, die Swiss selbst anfliegt, stehen über fünfzig weitere Ziele mit Codeshare-Partnern zur Verfügung. Informationen im Internet unter www.swiss.com. kn

Information: Auskunft über die genauen Abflugzeiten gibt es im Reisebüro oder auf der Homepage von Lufthansa unter www.lufthansa.com.