

Erst die Freundschaft, dann das Geschäft

Mit einer höflichen, distanzierten Art können Deutsche in den Philippinen nur schwerlich punkten. Gemeinsames Essen am Arbeitsplatz gehört hier genau so dazu wie der Karaokeabend unter Kollegen. Stimmt die Chemie, gehört der Business-Partner schon fast zur Familie.

Sympathie signalisieren: Bei Verhandlungen sollte immer auf einen freundlichen, respektvollen Umgang geachtet werden – auch wenn sie sich über mehrere Meetings ziehen. Verzögerungen nehmen Filipinos mit Humor.



VON CHRISTIAN GOEDEL :: In vielerlei Hinsicht sind die Philippinen ein Exot unter den südostasiatischen Ländern. Im Vergleich mit seinen Nachbarn ist der Inselstaat stärker westlich geprägt. Gleichzeitig hat er sich jedoch auch viele asiatische Züge bewahrt.

Die westlichen Einflüsse sind zum einen auf die Spanier zurück zu führen, die über 300 Jahre Kolonialmacht auf den Philippinen waren. Viele Filipinos haben bis heute spanische Familiennamen und fast immer auch spanisches Blut in ihrem Stammbaum. Auch die Landessprache Tagalog hat zahlreiche Anlehnungen aus dem Spanischen. Diese sind bereits bei der Begrüßung „Kamusta ka?“ (Wie geht es Ihnen?) deutlich zu erkennen. Aufgrund der spanischen Besetzung sind die Philippinen ein bis heute tief katholisches Land: 81% der knapp über 100 Millionen Einwohner sind katholisch und praktizieren auch aktiv und mit Hingabe ihren Glauben. Nicht nur im Privaten, sondern auch im sozialen Leben und in der Politik ist die katholische Kirche eine machtvolle Größe. Aber auch die USA haben die Philippinen kolonialisiert und damit zur westlichen Färbung beigetragen. Englisch ist bis heute die zweite, offizielle Amtssprache. Deutschen Geschäftsleute macht dies die Kommunikation mit Filipinos sehr einfach. Die meisten Filippino im mittleren Management und höher

sprechen sehr gutes Englisch. Die Philippinen haben also eine für asiatische Länder sehr eigene Geschichte und Prägung, die sich bis heute auswirken.

Die Familie

In den Philippinen steht die Familie an oberster Stelle. Die Politik und Wirtschaft werden stark beeinflusst von weit vernetzten Familien-Clans. In den Firmen bedeutet die Familienorientierung konkret, dass oft Verwandte in Schlüsselpositionen eingesetzt werden und nicht unbedingt der fachlich fähigste Mitarbeiter. Aber auch das Unternehmen selbst kann als Familie fungieren: Angestellte ziehen eine starke Motivation aus ihrer Arbeit, wenn sie eine freundschaftliche, ja familiäre Art des Umgangs unter Kollegen erleben. Es wird viel Zeit für Small-Talk, gelegentliche Firmenausflüge und gemeinsames Essen – die „merienda“ (Snacks) – investiert. Alle Kollegen beteiligen sich für nachmittägliche Speisen im Büro mit einem Anteil Nachmittag im Büro.

Generell ist das gemeinsame Essen ein wichtiger „sozialer Klebstoff“. Umso wichtiger ist es, als Deutscher darin eingebunden zu sein und mit Geschäftspartnern essen und trinken zu gehen, denn es trägt wesentlich zum Aufbau von Geschäftsbeziehungen bei.

Auch im Geschäftsleben sprechen Filipinos viel über Privates und Familie. Man sollte also vorbereitet sein hierzu selbst mit eigenen Geschichten beitragen zu können. Filipinos sind offene, fröhliche Menschen, machen untereinander Witze und nehmen sich gegenseitig auf die Schippe. Zeigen Sie als Deutscher also auch Ihre humorvolle Seite, so kann das Eis schnell brechen.

Mit dem hohen Stellenwert der Familie geht aber auch ein großes Verantwortungs- und Pflichtgefühl einher. Das kann auch zu plötzlichen Kündigungen oder dem Fernbleiben von der Arbeit nach einem Besuch bei der Familie mit sich bringen. Auch sollten deutsche Arbeitgeber ihren Mitarbeitern bei dringenden Familienangelegenheiten Verständnis entgegenbringen und beispielsweise spontan Urlaub gewähren. Eine verbreitete Praxis der Mitarbeiterbindung ist es, einen Teil des Gehaltes als „Deposit“ einzubehalten, der nur am Jahresende oder zu anderen Zeiten ausbezahlt wird. Kündigt ein Mitarbeiter also unterjährig, entfällt ein Teil oder das ganze Deposit.

Filippino Time

Zeitmanagement und Planung unterscheiden sich teilweise erheblich von Deutschland. Es fängt im Kleinen an: Zu Meetings und Verabredungen kommen Geschäftspartner oft zu spät oder es wird kurzfristig abgesagt. 20 bis 30 Minuten Verzögerung können durchaus vorkommen. Bei längeren Verspätungen werden Meetings üblicherweise verschoben. Hiervon sollte man sich nicht irritieren lassen. Filipinos gehen selbst mit Gelassenheit und Humor mit einem flexiblen Zeitverständnis um. Als Deutsche sollte man dennoch auf Pünktlichkeit achten, vor allem als Lieferant. Im Großen ist die „Filippino Time“ ebenfalls relevant. Planungen und Lieferungen können sich verschieben oder ändern. Behörden und Infrastruktur in den Philippinen sind unzuverlässig. Es kann zudem zu Stromausfällen, Taifunen oder Überschwemmungen kommen.

Generell sind Filipinos im Vergleich zu Deutschen sehr indirekt, wenn es um die Ansprache von Problemen geht. Bei Kunden und Lieferanten kann es immer wieder zu Planänderungen kommen. Ist man selbst Kunde eines philippinischen Lieferanten, werden Schwierigkeiten mit Zusagen oder Planabweichungen ungern direkt angesprochen. Hier zahlt sich oft eine auf persönlicher Ebene gut gepflegte Geschäftsbeziehung aus.

Höflichkeit und Etikette

Der geschäftliche Umgang ist neben dem oben erwähnten Humor auch von großer Höflichkeit geprägt. Als Deutscher sollte man sich hier etwas anschauen, denn Höflichkeit und Lächeln sind eine unabdingbare Basis im Geschäftsleben. Dies gilt umso mehr im Umgang mit Behörden, die für lange Bearbeitungszeiten, Ineffizienz und strukturelle Probleme berüchtigt sind.

Bezüglich der Kleidung bei Business-Meetings empfiehlt sich ein westlicher Anzug. Krawatte und Sakko sind oft optional, was dem heißen Wetter geschuldet ist. Bei Filipinos

sieht man immer wieder auch den landestypischen „Barong Tagalog“, ein weißes, luftiges Hemd, das offen über der Hose getragen wird.

Hierarchie

Im Vergleich zu Deutschland sind die Philippinen eine sehr hierarchisch strukturierte Gesellschaft, Behörden stehen hier weit oben. Generell wird Menschen mit höherem Status sehr viel Respekt und Höflichkeit entgegen gebracht. Filipinos sind um ein wohlwollendes, positives Verhältnis bemüht, um die Beziehung zu Mitmenschen oder Institutionen aufrecht zu erhalten. Schon am Flughafen in Manila wird dies deutlich: Vor der Passkontrolle werden Einreisende auf Schildern darauf hingewiesen, dass Unhöflichkeit gegenüber Angestellten des Flughafens mit sofortiger Ablehnung der Einreise und Ausweisung geahndet werden kann. Auch ist die Anrede gegenüber höher stehende Personen auf den Philippinen eine eigene. In der Hierarchie weiter oben stehende Personen werden üblicherweise mit ihrem Titel oder Ihrer Berufsbezeichnung angesprochen, also „General Manager Jimenez“ oder „Attorney Marcos“. Bei Meetings gibt man selbstverständlich den hierarchisch höchststehenden zuerst die Hand.

Geschäftstreffen

Das hierarchische Denken ist natürlich auch bei Geschäftsbeziehungen präsent. Der Kunde ist König. Deutsche Lieferanten sollte mit deutlich längeren Verhandlungszeiträumen rechnen. Üblicherweise handelt es sich dabei um drei Abschnitte, die sich wiederum je nach Situation in mehrere einzelne Treffen ausdehnen können. Der erste Schritt ist die Präsentation der eigenen Firma. Hierbei stellt man neben der Firmenübersicht auch seine Referenzprojekte stark in den Vordergrund und bringt Kopien der Firmenregistrierung und notariellen Beglaubigungen mit. Dadurch wird sicher gestellt, dass die eigene Firma auch tatsächlich sauber eingetragen und registriert ist. Background-Checks von Geschäftspartnern und Firmen sind oft empfehlenswert. Im zweiten Schritt steht die Produktpräsentation an. Diese kann schon beim ersten Meeting aber auch später geschehen. Schließlich folgt die Verhandlung zu Preisen, Liefermengen, technische Details oder After-Sales Leistungen. Dieser dritte Schritt zieht sich häufig über mehrere Meetings. Sollte ein gemeinsames Essen nicht schon zuvor vorgeschlagen worden sein, so ist dies spätestens jetzt üblich. Der Lieferant lädt den Kunden zum Essen oder Karaoke ein. Filipinos lieben Musik und singen sehr gerne, sei es in der Öffentlichkeit, bei der Arbeit oder natürlich beim gemeinsamen Karaoke-Abend. Entscheidend für den Erfolg von Verhandlungen und Geschäftsbeziehungen ist besonders die persönliche Seite, Herzlichkeit, Freundschaft und Humor sind das Öl im Getriebe. ❖

Christian Goedel ist Head of Sales und interkultureller Trainer des auf interkulturelles Management spezialisierten Unternehmens SinaLingua. Kontakt: Tel. +49 (0) 6221-58-80-981, Email: goedel@sinalingua.de