



Multikulturelle Gesellschaft mit europäischen Wurzeln / Von Boris Alex

Toronto (gtai) - Kanada macht es Geschäftsreisenden leicht. Die Mischung aus nordamerikanischer Offenheit und europäischer Tradition bietet kaum interkulturelles Konfliktpotenzial. Dennoch sollte man gewisse Spielregeln beachten. Kanadier sind stolz auf ihr Land und wollen nicht als Anhängsel der USA betrachtet werden. Toleranz, Respekt und Humor sollte jeder Besucher im Reisegepäck haben. Von der Lockerheit auf Geschäftsebene sollte man sich nicht täuschen lassen - Business ist eine ernste Angelegenheit.

Kultureller Hintergrund

Kanada ist ein Einwanderungsland und entsprechend vielfältig und multikulturell ist auch das Wirtschaftsleben geprägt. Beim Aufbau geschäftlicher Beziehungen wird man immer Kanadiern begegnen, deren ethnische Wurzeln in Asien, Europa, dem Nahen Osten oder einer anderen Region der Welt liegen. Toleranz, Offenheit und Respekt gegenüber Minoritäten zählen zu den Grundpfeilern der kanadischen Gesellschaft und sollten auch von Geschäftsreisenden beherzigt werden.

Kanadier identifizieren sich stark mit ihrem Land und man sollte vermeiden, Kanada als Anhängsel der USA zu betrachten. Auch im Geschäftsleben betonen die Kanadier ihre Eigenständigkeit und stellen häufig die Unterschiede zum südlichen Nachbarn heraus. Nicht selten werden in diesem Zusammenhang die starken wirtschaftlichen Verflechtungen zwischen den beiden Ländern - rund 70% der kanadischen Exporte gehen in die USA - diskutiert. In der Geschäftswelt herrscht weitgehender Konsens darüber, dass die Wachstumsmärkte in Asien und Lateinamerika für die wirtschaftliche Entwicklung des Landes von großer Bedeutung sind.

Die kanadische Gesellschaft ist in vielen Bereichen europäisch geprägt. Beispiele hierfür sind die öffentliche Gesundheitsversorgung sowie staatliche Renten- und Arbeitslosenversicherungssysteme. Auch beim Umweltschutz und dem Einsatz erneuerbarer Energien versuchen die Kanadier sich an Europa zu orientieren. Deutschland ist bei den meisten Kanadiern überwiegend positiv besetzt und nicht selten wird im Gespräch auf eigene deutsche Wurzeln - wenn vorhanden - verwiesen oder von Besuchen in Deutschland berichtet.

Wie in jedem anderen Land gibt es auch in Kanada regionale Unterschiede. Am stärksten hebt sich die Provinz Quebec im Osten des Landes ab. Die Region ist nicht nur von der Sprache, sondern auch vom kulturellen Selbstverständnis her französisch geprägt. Zwar sind die Autonomiebestrebungen in den letzten Jahren schwächer geworden, dennoch verteidigen die Frankokanadier auch auf politischer Ebene ihren Sonderstatus. Besucher mit Französischkenntnissen sollten sich nicht scheuen, diese auch beim Aufbau von Geschäftskontakten einzusetzen.

Die Nachbarprovinz Ontario ist stärker angelsächsisch geprägt, was sich vor allem in der Wirtschafts- und Finanzmetropole Toronto - die sich gerne als das New York Kanadas sieht - bemerkbar macht. Die Prärieprovinz Alberta weist die stärksten Ähnlichkeiten mit den USA auf und wird wegen ihrer Ölindustrie oft als das Texas von Kanada bezeichnet. Aber auch das traditionell konservativ geprägte Alberta befindet sich

im Wandel. So löste im Mai 2015 die sozialdemokratische New Democratic Party (NDP) die seit 44 Jahren regierende konservative Partei ab.

Die an der Pazifikküste gelegene Provinz British Columbia wird gerne als das Kalifornien Kanadas bezeichnet. Zu diesem Ruf trägt die liberale Grundhaltung in Politik und Lebensweise sowie der hohe Stellenwert der Freizeitgestaltung (vom Wasser- bis zum Wintersport) bei. Die Metropole Vancouver hat sich durch den Zuzug aus Asien zum chinesischen Brückenkopf Kanadas entwickelt.

Regeln für den Geschäftskontakt

Grundsätzliche Verhaltensweisen

Generell stehen beim Umgang mit Kanadiern - sei es im Geschäftsleben oder im privaten Umfeld - Offenheit, Höflichkeit und Respekt an oberster Stelle. Auch bei kleinen Remplern auf der Straße sollte man sich entschuldigen - Drängeln und Ungeduld sowie arrogantes und aufbrausendes Auftreten tunlichst vermeiden. In der stark multikulturell geprägten kanadischen Gesellschaft gelten die Regeln der "Political Correctness", das heißt niemand darf wegen seiner Herkunft, Religion, seines Geschlechts oder sexuellen Neigung diskriminiert oder herabgesetzt werden, auch nicht in "humorvoller" Weise. Kanadier sind - an deutschen Maßstäben gemessen - sehr kommunikativ und Einladungen zum Small Talk sollten freundlich angenommen werden.

Zu den Aufwärmgesprächen zählen das Wetter und die Leistungen der lokalen Sportteams. Eishockey gilt zwar als Nationalsport, aber auch beim Baseball und Basketball konkurrieren kanadische Mannschaften in den nordamerikanischen Top-Ligen. Das Thema bietet daher einen hervorragenden Gesprächseinstieg. Es ist durchaus üblich, auch aktuelle politische Themen anzusprechen. Dabei sind die kanadischen Gesprächspartner in der Regel sehr stark an der Einschätzung und Meinung des Gegenübers interessiert. Vor allem bei kritischen Themen wie der auch in Kanada umstrittenen Ölsandförderung sollte man jedoch nicht belehrend auftreten, sondern zumindest beim ersten Kontakt eine neutrale Position vertreten.

Die wichtigsten Feiertage sind der Nationalfeiertag "Canada Day", der am 1. Juli mit Feuerwerk und Grillpartys begangen wird. Im Herbst wird das "Thanksgiving" Fest vergleichbar mit den USA traditionell im Kreise der Familie gefeiert. Wegen der großen kulturellen und religiösen Vielfalt in der kanadischen Gesellschaft wird die Weihnachtszeit meist etwas neutraler als "Holiday Season" bezeichnet.

Die erste Begegnung mit dem Geschäftspartner

Die Anbahnung von Geschäftskontakten kann über verschiedene Kanäle laufen. Der Besuch von Fachmessen und -kongressen bietet die Möglichkeit, sich einen Überblick über die Zielbranche zu verschaffen und erste Kontakte zu Unternehmen und Verbänden zu knüpfen. Bei der direkten Ansprache eines Unternehmens ist es hilfreich, wenn man eine Referenz vorweisen kann beziehungsweise über einen persönlichen Kontakt vermittelt wird. Die Deutsch-Kanadische Auslandshandelskammer mit Niederlassungen in Toronto und Montreal (<http://kanada.ahk.de>) unterstützt deutsche Unternehmen bei der Auswahl von potenziellen Geschäftspartnern sowie bei der Anbahnung von Geschäftskontakten in Kanada.

Die Kontaktaufnahme kann sowohl per E-Mail als auch telefonisch erfolgen. Bei Letzterem muss man darauf vorbereitet sein, auf einer Mailbox eine kurze Nachricht zu hinterlassen. In dem Fall sollte man knapp den Grund für den Anruf (und die Referenz) nennen und um Rückruf bitten. Treffen sollten per E-Mail bestätigt werden. Auch die direkte Terminanfrage über "Outlook" ist weit verbreitet. Bei engeren Geschäftsbeziehungen kommen verstärkt Videokonferenzsysteme wie Skype als Kommunikationsmittel zum Einsatz. Generell sollte man auf E-Mails und telefonische Anfragen schnell reagieren oder zumindest ein kurzes Feedback geben, bis wann der Gesprächspartner mit einer Antwort rechnen kann.

Am Beginn eines Treffens, zu dem man auf jeden Fall pünktlich erscheinen sollte, werden die Visitenkarten ausgetauscht. Bei der ersten Begegnung stellen sich die Gesprächsteilnehmer vor und erläutern ihre Ziele und Erwartungen an das Treffen. Hier sollte man sich möglichst kurz fassen und statt eines ausführlichen Vortrags zur Geschichte und Produktpalette des eigenen Unternehmens besser die Gesprächsteilnehmer mit knappen Informationsbroschüren versorgen und auf die Internetseite des Unternehmens verweisen. Der bei der Terminvereinbarung festgelegte zeitliche Rahmen sollte nicht überschritten werden, dabei sollte darauf geachtet werden, dass allen Gesprächsteilnehmer genügend Redezeit zur Verfügung steht.

Ablauf von Besprechungen

Geschäftsverhandlungen in Kanada mögen auf den ersten Blick weniger formal und steif als in Deutschland erscheinen, in der Sache unterscheiden sie sich aber kaum. Während die Gesprächspartner sich beim ersten Kennenlernen in der Regel beim Nachnamen ansprechen, wechseln sie sehr schnell zum Vornamen über - auch beim E-Mail-Verkehr. Dies sollte aber nicht als eine höhere Vertrauensstufe gewertet werden, sondern entspricht lediglich der sprachlichen Konventionen Kanadas. Englisch ist in ganz Kanada zwar Geschäftssprache, allerdings kann man bei frankokanadischen Verhandlungspartnern punkten, wenn man den Gesprächseinstieg auf Französisch absolviert.

Bevorzugt wird ein präziser und zügiger Verhandlungsstil, bei dem man schnell auf den Punkt kommt. Entsprechend sollten sowohl die Fachverantwortlichen als auch die Entscheider in die Verhandlungen miteinbezogen werden. So können strittige Punkte sofort geklärt und die Gespräche zügig vorangebracht werden. Das Geschäftsgebaren hängt in Kanada - wie auch in anderen Ländern - unter anderem von der Region, der Branche sowie der Größe des Unternehmens ab. Eine junge IT-Firma aus Toronto wird einen anderen Businessstil pflegen, als ein traditionsreiches Familienunternehmen aus der Bergbaubranche in Alberta. In der Regel sind die Hierarchien in kanadischen Firmen allerdings flacher und Entscheidungen werden schneller getroffen. Für den Geschäftserfolg in Kanada sollte sich ein deutsches Unternehmen diesem Tempo anpassen.

Bei Preisverhandlungen spielt das Gesamtpaket eine wichtige Rolle. Daher sollte ein Unternehmen so früh wie möglich Zusatzleistungen (Schulungen, Aftersales-Service etc.) hervorheben. Kanada ist - wie auch die USA - eine dienstleistungsorientierte Gesellschaft und potenzielle Kunden haben entsprechend hohe Erwartungen an den Service. Ist Einigung über das Gesamtpaket erzielt, akzeptiert der Kanadier in der Regel den vereinbarten Preis. Wichtig für den kanadischen Geschäftsmann ist das Gefühl, fair behandelt zu werden.

Münden die Verhandlungen anschließend in einen Vertrag, ist auf die unterschiedlichen Rechtssysteme zu achten. So orientiert sich in der französisch geprägten Provinz Quebec die Jurisdiktion am "Code Civil" und im anglofonen Kanada am britischen "Common Law". Da Letzteres auf Präzedenzfällen basiert, sollten Verträge so gestaltet werden, dass sie nicht zu viel Interpretationsspielraum erlauben. Nach den Verhandlungen sollte sich der ausländische Geschäftspartner noch einmal schriftlich für das Gespräch bedanken. Bevorzugte Kommunikationsschiene ist in dem Fall die E-Mail.

Geschäftsessen

Geschäftsessen sind fester Bestandteil von Verhandlungen in Kanada. Üblich ist dabei eine Verabredung zum Mittagessen oder zu einem "Business Breakfast". Private Einladungen oder formale Abendessen sind in der ersten Phase der Geschäftsanbahnung hingegen selten. Bei der Auswahl des Restaurants sollte man darauf achten, dass es für alle Teilnehmer leicht zu erreichen ist und Parkmöglichkeiten zur Verfügung stehen. Eine Wegbeschreibung mit Parkplätzen sollte vorab per E-Mail geschickt werden. Bei Restaurants in den Geschäftszentren der großen Städte muss unbedingt ein Tisch reserviert werden.

Die meisten Restaurants haben eine Lunch-Karte mit einer beschränkten Auswahl an vegetarischen und nichtvegetarischen Speisen, die schnell zubereitet sind. Die Preisangaben sind in der Regel ohne Steuern und Service. Für ein Geschäftsessen sollten nicht mehr als 1,5 Stunden eingeplant werden. Der Konsum von Alkohol ist eher unüblich. Die Tischsitten entsprechen in Kanada weitgehend den europäischen Gepflogenheiten. Die Bezahlung der Rechnung liegt in der Regel beim Einladenden. Bei größeren Gruppen ist es auch üblich, dass jeder einzeln bezahlt oder die Gesamtrechnung geteilt wird. In jedem Fall ist darauf zu achten, dass die Bedienung etwa 15% des Rechnungsbetrages als Trinkgeld erhält. Die Bezahlung mit Kreditkarte ist in Kanada weit verbreitet,

Der private Umgang

In Kanada gibt es - wie auch in Deutschland - eine Trennung zwischen Geschäftlichem und Privatem. Natürlich können sich dort aus einer zunächst rein professionellen Beziehung im Laufe der Zeit auch private Verbindungen entwickeln. Dies ist umso wahrscheinlicher je größer die Gemeinsamkeiten jenseits der geschäftlichen Ebene sind. Also zum Beispiel gemeinsame Interessen und Hobbys oder Kinder im gleichen Alter etc. In diesem Fall kann auch eine private Einladung zum Abendessen oder einer Party - im Sommer häufig Grillpartys (Barbecues) - ausgesprochen werden. Dabei ist es üblich, sich vorab über die "dietary restrictions" der Gäste - also ob bestimmte Speisen nicht auf dem Menü stehen sollten - zu informieren.

Dos and Don'ts

Kanada nicht in einen Topf mit den USA werfen - Kanadier sind sehr stolz auf ihr Land und betonen gerne die Unterschiede zum südlichen Nachbarn.

"Political Correctness" bestimmt den Alltag - Höflichkeit, Toleranz und Offenheit sind zentrale Werte der kanadischen Gesellschaft.

Eine gute Portion Humor und die Fähigkeit, über sich selbst lachen zu können, erleichtert den Zugang zu den Kanadiern.

"Think positive" - bei Kanadiern ist das Glas meistens halbvoll. So sollte man auf die Frage, wie es einem in Kanada gefällt, zuerst einmal die positiven Seiten betonen.

Passen Sie sich dem kanadische Businessstempo an - die Kommunikation läuft schneller ab, daher sollten E-Mails, Telefonate etc. rasch beantwortet werden.

Lassen Sie sich nicht von dem etwas lockeren Umgang auf Geschäftsebene täuschen - in Kanada ist das Business genauso leistungsorientiert wie in Deutschland.

Dieser Artikel ist relevant für:

Kanada

Geschäftspraxis allgemein, Umgang mit Geschäftspartnern

<http://www.gtai.de/GTAI/Navigation/DE/Trade/Maerkte/Geschaeftspraxis/verhandlungspraxis-kompakt,t=verhandlungspraxis-kompakt--kanada,did=1371206.html>

Datum: 02.02.2016

© 2015 Germany Trade & Invest

Gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages.