

Vorwort

Gastfreundschaft genießt in allen Ländern der Welt seit alters her hohes Ansehen. Das Bewirten, Beherbergen und Unterhalten von Fremden war eine Ehre und zudem eine Möglichkeit, spannende Neuigkeiten zu erfahren. So wurde jeder Gast willkommen geheißen und ihm an der Tafel der Ehrenplatz eingeräumt.

Auch in Salzburgs Hotellerie und Gastronomie sind Gäste aus aller Welt seit jeher willkommen. Internationale Messen, Kongresse, Kultur- und Sportereignisse wie z.B. die Rad WM oder Salzburger Festspiele bringen jedes Jahr 5.404.623 Besucher und 23.151.441 Übernachtungen aus unterschiedlichsten Ländern nach Salzburg. Sie alle haben Lebensgewohnheiten, Speisepläne und kulturelle Besonderheiten, denen die österreichischen Gastgeber Rechnung tragen wollen. Voraussetzung ist jedoch, sie wissen um die Wünsche fremdländischer Kulturkreise.

Da insbesondere Gäste aus China, Japan und Arabischen Ländern einen Wachstumsmarkt darstellen, greift der vorliegende Ratgeber "Andere Länder, andere Sitten - Interkulturelle Kommunikation für Hotellers, Gastronomen und Touristiker" schwerpunktmäßig Erwartungen dieser Kulturkreise auf. Er spricht aber auch die Wünsche jüdischer, italienischer, russischer und amerikanischer Gäste an. Es werden Regeln und Tabus erläutert, die im Umgang mit diesen Gästen zu beachten sind.

Ziel des Ratgebers, ist es aus Sicht des Gastgebers verschiedene Kulturen kennen zu lernen. Sind es doch gerade Verständnis und guter Service, die Gäste binden. Ganz nach dem Motto: **Freunde zu Gast in Salzburg.**

Der Ratgeber will allen touristischen Unternehmen in Salzburg, die internationale Gäste betreuen, hilfreiche Anregungen geben und zum Verstehen der Erwartungen unserer Freunde aus aller Welt beitragen.

Freundliche Grüße



KommR Helmut Mayr
Spartenobmann



Dr. Reinhold Hauk
Spartengeschäftsführer

Inhaltsverzeichnis

Der arabische Gästekreis

1	Reiseverhalten	9
2	Reisemotive	10
3	Reisestruktur und -dauer	11
4	Urlaubsmentalität.....	11
5	Informations- und Buchungsverhalten.....	12
6	Reiseinhalte	13
7	Kommunikation.....	14
7.1	Gesprächsthemen.....	15
7.2	Nonverbale Kommunikation.....	16
7.3	Beschwerdeverhalten.....	16
8	Hotel	17
8.1	Hotelauswahl	17
8.2	Begrüßung und Check-In.....	17
8.3	Hotelausstattung	19
8.4	Zimmerausstattung.....	20
8.5	Badausstattung.....	22
8.6	Tagesrhythmus.....	22
9	Essverhalten.....	23
9.1	Etikette während der Mahlzeit	24
9.2	Getränke	25
10	Die wichtigsten Tipps im Überblick	26
11	Allgemeine Information über die Vereinigten Arabischen Emirate	29
12	Anhang	30
12.1	Kinderprogramm	31
12.2	Konsulate und Botschaften.....	31
12.3	Allgemeine arabische Medizin in Österreich	31
12.4	Fernsehskanäle.....	31
12.5	Übersetzer	32
12.6	Anrede/Titel	32
12.7	Fluggesellschaften.....	33
12.8	Nützliche Links.....	33
	Stichwortverzeichnis	35

Inhaltsverzeichnis

Der chinesische Gästekreis

1	Reiseverhalten	38
2	Reisemotive	38
3	Reisestruktur und -dauer	39
4	Urlaubsmentalität	39
5	Informations- und Buchungsverhalten	40
6	Reiseinhalte	40
7	Grundregeln der Kommunikation	41
	7.1 Gesprächsthemen	43
	7.2 Nonverbale Kommunikation	43
	7.3 Beschwerdeverhalten.....	44
8	Hotel	45
	8.1 Hotelauswahl	45
	8.2 Begrüßung und Check-In	45
	8.3 Zimmervergabe.....	47
	8.4 Zimmerausstattung	47
9	Essverhalten.....	49
	9.1 Etikette während der Mahlzeit.....	50
	9.2 Service	50
	9.3 Frühstück.....	51
	9.4 Speisen- und Getränkeangebot	52
10	Die wichtigsten Tipps im Überblick.....	53
11	Reiseverhalten chinesischer Touristen	56
12	Praktische Tipps im Umgang mit Chinesen.....	56
13	Anhang.....	59
	14.1 Konsulate und Botschaften.....	59
	14.2 Allgemeine chinesische Medizin in Österreich	60
	14.3 Fernsehkanäle.....	61
	14.4 Übersetzer	61
	14.5 Fluggesellschaften.....	61
	14.6 Nützliche Links.....	62
	14.7 Chinesische Feiertage.....	63
	14.8 Chinesische Zählweise mit den Fingern.....	63
	Stichwortverzeichnis	64

Inhaltsverzeichnis

Der japanische Gästekreis

1	Reiseverhalten	66
2	Reisemotive	67
3	Reisestruktur und -dauer	67
4	Urlaubsmentalität	68
5	Informations- und Buchungsverhalten	68
6	Reiseinhalte	68
7	Kommunikation	69
	7.1 Gesprächsthemen	70
	7.2 Nonverbale Kommunikation	71
	7.3 Beschwerdeverhalten.....	72
8	Hotel	74
	8.1 Hotelauswahl	74
	8.2 Begrüßung und Check-In	74
	8.3 Zimmervergabe.....	75
	8.4 Ausstattung	76
9	Essverhalten.....	79
	9.1 Service	79
	9.2 Frühstück.....	80
	9.3 Speisen- und Getränkeangebot	81
	9.4 Etikette während der Mahlzeit.....	82
10	Die wichtigsten Tipps im Überblick.....	83
11	Praktische Tipps im Umgang mit japanischen Gästen	85
12	Anhang.....	86
	12.1 Konsulate und Botschaften.....	86
	12.2 Allgemeine japanische Medizin in Österreich	87
	12.3 Übersetzer	87
	12.4 Fluggesellschaften.....	88
	12.5 Nützliche Links.....	88
	Stichwortverzeichnis	90

Inhaltsverzeichnis

Der jüdische Gästekreis

1	Der Wille „G'ttes“	93
2	Der Schabbat	93
3	Verbote am Schabbat	94
4	Ruhen und Essen für die Seele	95
5	Schächten	97
6	Trennung von „milchigen“ und „fleischigen“	97
7	Getränke	98
8	Jüdische Feste in nicht-koscheren Hotels und Restaurants	99
9	Vorbereitung eines jüdischen Festes	99
10	Die wichtigsten Tipps im Überblick	100
11	Tipps für den Umgang mit Juden	101
12	Jüdische Feiertage	102
	Stichwortverzeichnis	107

Der italienische Gästekreis

1	Reiseverhalten	109
2	Sprachkenntnisse	109
3	Hotelauswahl	110
4	Zimmerauswahl	110
5	Bad	110
6	Frühstück	111
7	Speisekarten	111
8	Essen	111
9	Getränke	112
10	Genuss	113
11	Besonderheiten	113
12	Reisetipps	115
13	Anhang	116
	13.1 Konsulate und Botschaften	116
	13.2 Allgemeine italienische Medizin in Österreich	117
	13.3 Übersetzer	117
	13.4 Fluggesellschaften	117
	13.5 Nützliche Links	118

Inhaltsverzeichnis

Der russische Gästekreis

1	Reiseverhalten	120
2	Hotelauswahl	121
3	Zimmerausstattung	121
4	Frühstück	121
5	Speisekarten/Essen	121
6	Getränke	121
7	Einkaufen/Shoppen	122
8	Erwartungen der russischen Gäste	122
9	Anhang.....	123
9.1	Konsulate und Botschaften.....	123
9.2	Allgemeine russische Medizin in Österreich	123
9.3	Nützliche Links.....	117

Der amerikanische Gästekreis

1	Reiseverhalten	125
2	Hotelauswahl	126
3	Zimmerausstattung	126
4	Frühstück	126
5	Speisekarten	126
6	Speisen	126
7	Getränke	127
8	Sonstiges	127
9	Anhang.....	128
9.1	Konsulate und Botschaften.....	128
9.2	Allgemeine amerikanische Medizin in Österreich	128
9.3	Fluggesellschaften.....	128
9.4	Nützliche Links.....	130

1 Reiseverhalten

Österreich - beliebtes Reiseland

Die Reisementalität arabischer Gäste ist sehr vielfältig, schließlich erstreckt sich der arabische Raum über 22 Länder von Mauretanien im Westen bis hin zum Jemen im Osten. Da der Großteil der arabischen Gäste aus Saudi Arabien, den Vereinigten Arabischen Emiraten (VAE), Katar, Bahrain, Oman und Kuwait stammt, konzentrieren sich die folgenden Hinweise auf diese wichtige Region am Arabischen Golf.

Allen genannten Staaten ist eine rasante wirtschaftliche Entwicklung gemein. Bedingt durch die hohen Öl- und Gasvorkommen wurden viele dieser Länder innerhalb kürzester Zeit aus Gebieten mit Beduinenbevölkerung in eine Zeit kollektiven Wohlstands katapultiert. Dubai hat allerdings bereits seit Jahrhunderten eine Bedeutung als Handelszentrum im Mittleren Osten.

Vor allem in den Vereinigten Arabischen Emiraten boomt der Tourismus. Luxus, neueste Technik und exzellenter Service sind inzwischen selbstverständlich. Nicht umsonst befindet sich das teuerste und luxuriöseste Hotel der Welt, das Burj al Arab in Dubai. Neben hochwertig ausgestatteten Hotels erwartet der arabische Gast jedoch vor allem Respekt und Toleranz gegenüber der arabischen Lebensform. Die Regeln des Islam sind für die überwiegende Zahl der arabischen Gäste die Grundlage für das tägliche Leben. Qualitätstourismus steht im Vordergrund. Erstklassiger, zuvorkommender und aufmerksamer Service wird dabei als selbstverständlich vorausgesetzt.

Im arabischen Raum gilt Österreich als sicheres Reiseland. Der Alpenvorraum zählt aufgrund seiner landschaftlichen Reize und angenehmen klimatischen Verhältnisse als überaus interessantes Reiseziel.

Sensibilität und Toleranz

Persönliche Empfehlungen und Netzwerke verzweigter arabischer Familien sind von überaus großer Bedeutung. Auf der einen Seite kann das Verhalten eines einzigen Mitarbeiters den Ruf eines ganzen Hotels ruinieren. Auf der anderen Seite sind die Chancen auf Erschließung des arabischen Marktes über einige wenige Familien sehr groß. Daher gilt, Empfehlungen von Bekannten wird mehr Glauben geschenkt als noch so aufwendig gestalteten Werbeprospekten.

Das Familienbewusstsein ist im arabischen Raum stark ausgeprägt. Bei Arabern ist die Familie die soziale Basiseinheit, in der westlichen Kultur dagegen eher das Individuum. In

Der arabische Gästekreis

der arabischen Gesellschaft wird der Schwache respektiert und geschützt. Auch älteren Menschen wird stets ein besonderer Respekt entgegengebracht.

Araber verhalten sich Europäern gegenüber grundsätzlich eher zurückhaltend, reagieren jedoch sehr sensibel auf mangelnden Respekt und Intoleranz. Um Konflikte zu vermeiden, sind Sensibilität und **Einfühlungsvermögen** von großer Bedeutung.

2 Reisemotive

40 % der arabischen Einheimischen buchen einmal im Jahr eine Urlaubsflugreise. Der Großteil der arabischen Urlaubsgäste reist mit der **Großfamilie** nach Österreich, also sowohl Frauen als auch Männer. Allein reisende Touristen und Geschäftsleute dagegen stellen bislang noch die Minderheit dar, wobei der Anteil der individual reisenden **Geschäftsleute** stetig zunimmt. Dabei handelt es sich naturgemäß fast ausschließlich um Männer.

Der reisende Araber ist in der Regel gut situiert. Araber sind gewohnt, umsorgt zu werden und sich mittels ihrer oft beträchtlichen **finanziellen Mittel** gewisse Freiheiten zu erkaufen. Trotz hoher Kaufkraft wird mittlerweile jedoch nicht mehr jeder Preis akzeptiert und **Hotelraten oft verglichen**. Hierbei wird auch das Internet zunehmend verwendet. Es ist keine Seltenheit, dass ein arabischer Gast bis zu 2.000 € täglich ausgibt. Es werden gängige Kreditkarten verwendet. Es kommt natürlich auch vor, dass sie bei größeren Summen bar zahlen.

Hauptgründe für einen Aufenthalt in Österreich sind neben Erholung, sight-seeing und dem Klima auch Geschäftsreisen und der Besuch von Kongressen und Ausstellungen, zum anderen **medizinische Aufenthalte**. Diese werden überwiegend von Gästen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten genutzt, da die dortigen Gesundheitsbehörden oftmals die Kosten für Logis, Speisen, Getränke (ohne Alkohol) und Wäsche übernehmen. Der medizinische Check wird üblicherweise mit einem Familienurlaub verbunden.

Ein weiteres Urlaubsmotiv ist die **Flucht vor der Hitze**. Die sehr hohen Temperaturen im Heimatland veranlassen diejenigen, die es sich leisten können dazu, in den Sommermonaten (von Mai bis September) das eigene Land zu verlassen und die Kühle und Frische in Österreich zu genießen. Da Kinder in den arabischen Ländern einen sehr hohen Stellenwert genießen, werden viele Reisen nur ihretwegen unternommen. Dabei sind der Besuch von Freizeitparks und der Einkauf in Spielzeuggeschäften wichtige Themen. Österreichs beliebteste Ziele sind Wien und Umgebung, Salzburg und das Salzkammergut.

Der arabische Gästekreis

Bei längeren Aufenthalten bevorzugen die Araber eine Villa mit großem Garten und Swimmingpool. Die Privatsphäre ist für sie sehr wichtig.

3 Reisestruktur und -dauer

Hauptreisezeit für arabische Gäste sind die Sommermonate von Juni bis September, wobei die Familien Gruppengrößen von bis zu 60 Personen aufweisen. In Abhängigkeit vom Rang des Arabers sind Kindermädchen, Sekretäre und Fahrer Teil des Gefolges. Eine durchschnittliche Gruppengröße ist schwer zu ermitteln. Etwa fünf bis zehn Personen pro Familie gelten aber als ungefähre Orientierungswert. Die Reisedauer variiert von Fall zu Fall, beträgt aber in der Regel mehrere Wochen.

4 Urlaubsmentalität

In arabischen Ländern ist es weder üblich, als Gast um einen Dienst bitten zu müssen, noch sich dafür zu bedanken. **Exzellenter Service** versteht sich von selbst. Der arabische Gast ist meist überdurchschnittlich gebildet und nicht selten weit gereist. Er gilt daher oft als anspruchsvoll. Ein hohes Maß an Flexibilität und Toleranz, um auf Sonderwünsche eingehen zu können sind unbedingt notwendig. Beispielsweise verlangt der arabische Gast oft seinem Tagesrhythmus angepasste Restaurantöffnungszeiten oder eine individuelle Absprache bezüglich Zimmerservice und Zimmerreinigung.

Ebenso schätzt er es, wenn sich der Gastgeber viel Zeit für die **Entwicklung der persönlichen Beziehung** nimmt. Zählen für den Europäer eher die sachlichen Aspekte, ist man in arabischen Ländern vor allem beziehungsorientiert. Geschäftliche und persönliche Beziehungen werden nicht streng getrennt. Der arabische Gast schätzt spezielle Ansprechpartner, die sich für seine Wünsche und Belange einsetzen und stets eine intensive Kommunikation aufrecht erhalten. Dabei müssen diese Ansprechpartner nicht unbedingt der arabischen Sprache mächtig sein. Oft wird es sogar als Vorteil und Schutz der Privatsphäre empfunden, wenn dieser nicht alles versteht. Bei jüngeren Gästen darf eine gute Beherrschung der englischen Sprache vorausgesetzt werden. Bei Gästen aus dem nördlichen Afrika ist Französisch die zweite Landessprache.

Das äußere **Erscheinungsbild**, vor allem die in schwarze Tücher gehüllte arabische Frau, ist für Europa häufig noch ungewohnt. Die gesellschaftliche Stellung der Frau ist sehr unterschiedlich und reicht von „streng die Regeln des Islam befolgend“ bis „emanzipiert“. Die im Koran festgeschriebenen Gesetze garantieren der Frau, dass sie ihr ganzes Leben lang versorgt wird. Im Gegenzug muss sie den Vorrang des Mannes in Gesellschaft, Familie und

Der arabische Gästekreis

Ehe anerkennen. Das Tragen von Schleiern war lange Zeit ein Zeichen hohen Sozialprestiges. Nur freie Frauen in gehobener Position durften ihn tragen, Sklavinnen und Tänzerinnen war dies bei Strafe verboten. Der **Schleier** signalisiert heute eine enge Verbundenheit mit dem Islam und ist Zeichen für das ehrbare Leben der Trägerin. Annäherungen durch Männer werden nicht geduldet.

Der Hotelier muss sich darauf einstellen, dass die **Lobby** gelegentlich Basarcharakter annehmen kann. Hier treffen sich die arabischen Gäste, trinken Tee, rauchen - falls erlaubt - Wasserpfeife und gehen intensiver Beziehungspflege nach.

5 Informations- und Buchungsverhalten

Vor Reisebeginn werden die üblichen **Buchungswege** (Internet, Anzeigen, Reisebüros und Agenturen, die auf Reisen zu medizinischen Zwecken spezialisiert sind) nach Hotelpreisen, Ausstattung und Verfügbarkeit geprüft. Für Gäste, die zu medizinischen Zwecken nach Österreich reisen, übernehmen häufig lokale Botschaften und Konsulate die Buchung. Ein enger Kontakt ist daher empfehlenswert.

Araber entscheiden kurzfristig über den Urlaub und Termine werden immer wieder verschoben. Daher ist es wichtig, dass die Bedingungen für Stornos und Terminverschiebungen klar sind. Eine Bekanntgabe der Kreditkartennummer wäre von Vorteil. Der Hinweis auf Allgemeine Geschäftsbedingungen ist nicht genug.

Häufig buchen arabische Gäste auch zuerst ein Hotel und vergleichen dann vor Ort **Angebot und Preise** mit anderen Unterkünften. Schneidet das gebuchte Hotel schlechter ab, wird durchaus auch gewechselt. Auch der persönliche Kontakt zu den Empfangsmitarbeitern spielt dabei eine entscheidende Rolle. Wenn auch verständlicherweise auf möglichst niedrige Preise und Rabatte Wert gelegt wird, wird im Allgemeinen eher selten gehandelt. Mitunter werden auch Repräsentanten vorausgeschickt. Immer häufiger reisen arabische Gäste ganz ohne Anmeldung an. Da arabische Urlaubsgäste selten unter Zeitdruck reisen, bleibt das **Abreisedatum** oft offen. Dieser Tatsache sollte mit Flexibilität und Verständnis begegnet werden.

Die arabischen Gäste kommen mit dem Flugzeug und leihen sich einen Mietwagen. Die Bahn wird nur sehr beschränkt benützt.

Wird reserviert, entstehen häufig Missverständnisse bei der **Personenanzahl**. Babys bis zu ca. 3 Jahren gelten bei arabischen Gästen nicht als Kinder und bleiben daher bei der Angabe der Kinderzahl in der Regel unerwähnt. Daher sollte explizit auch nach der Anzahl der

Der arabische Gästekreis

Babys gefragt werden, um der Nachfrage nach Zusatzmatratzen und Babybetten gerecht zu werden. Bereits bei der **Reservierung** sollten ebenfalls die hierarchischen Verhältnisse (auch Fahrer, Kindermädchen, Laufbursche etc.) und die Frage der **Kostenübernahme** geklärt sowie die Namen der einzelnen Familienangehörigen erfragt werden. Besonders die Regelung der Rechnung ist aufgrund der oft langen Aufenthaltsdauer von entscheidender Wichtigkeit, da oft auch die Gesundheitsbehörden im Heimatland Kosten für Logis, Speisen, Getränke und Wäsche übernehmen.

Häufig wird eine Reservierung mit dem Zusatz „Al...“ oder „El...“, eine Art Adelsprädikat getätigt, während dann oft bei der Anreise wie auch bei eingehenden Anrufen üblicherweise auf diese Silbe verzichtet wird. Das führt häufig zu Irritationen und Missverständnissen. Diese Besonderheit kann bereits im Vorhinein berücksichtigt werden.

Empfehlenswert ist zudem, Familien aus verschiedenen Staaten der arabischen Halbinsel mit räumlichem Abstand voneinander unterzubringen. Eine gute Alternative ist, die Gäste über die Herkunft anderer arabischer Gäste zu informieren. Die Zimmer sollten sich stets in einem lärm- und geruchsunempfindlichen Teil des Hauses befinden.

Zudem wird häufig nach **Zimmern mit Verbindungstür** gefragt. Sollte diesem Wunsch nicht entsprochen werden können, können die Zimmer der Familie zumindest nahe beieinander in einem Etagenabschnitt liegen.

6 Reiseinhalte

Hauptreiseinhalte arabischer Gäste sind **Besichtigungstouren**, der Besuch von **Casinos** und **Ausflüge** mit ihren Kindern. Auch **Shopping** ist äußerst beliebt. Trotzdem die Waren in Österreich teurer sind als gewohnt, gehört **Einkaufen** zu den wichtigsten Bestandteilen einer jeden Reise. Ausschlaggebend ist hier der hohe Prestigewert. Um bequem zu Fuß einkaufen zu können, verzichten manche arabische Gäste auch durchaus auf den Luxus eines Nobelhotels und buchen stattdessen ein zentral gelegenes, bescheideneres Hotel. Einkaufstipps für arabische Gäste sollte das Hotel bereithalten, auch Geschäfte für Übergrößen werden gern aufgesucht.

Neben **Shopping** gehören auch **Ausflüge in die Natur**, hier vor allem Seen- und Berglandschaften, aber auch zu Sportveranstaltungen zu den beliebtesten Beschäftigungen arabischer Gäste. Die Leidenschaft für **Fußball** nimmt zu, **Pferderennsport**, **Golf** und **Autorennsport** sind ebenfalls sehr begehrt.

7 Kommunikation

Da der Großteil arabischer Gäste über gute **Englischkenntnisse** verfügt, kommt es kaum zu sprachlichen Verständigungsproblemen. Sollten ältere arabische Gäste der englischen Sprache nicht mächtig sein, übersetzen in der Regel die jüngeren Familienmitglieder. Auch Kinder sprechen meist ein bemerkenswert gutes Englisch.

Wenn es um Verhandlungen oder den Beziehungsaufbau geht, bedienen sich Araber einer **blumigen Ausdrucksweise** und **gestenreichen Sprache**. Die deutsche Sprache (ins Englische übersetzt) dagegen klingt in arabischen Ohren oft sehr trocken. Österreicher kommen meist schnell zum Punkt und sind sehr geradlinig, der Araber verhandelt eher über lange Umschreibungen. Um nicht als respektlos oder desinteressiert zu erscheinen, gilt es, sich Zeit zu lassen und seine Ausdrucksweise so gut wie möglich anzupassen.

Auch wenn es in einem Hotel grundsätzlich kein „**Nein**“ geben sollte, ist gerade bei arabischen Gästen verstärkt darauf zu achten, einen Wunsch nie direkt abzuschlagen. Nur so kann der Gast sein eigenes Gesicht und das seines Gegenübers wahren. Umschreibungen wie „Ich versuche mein Bestes“ oder das anbieten von Alternativen sind hier oft hilfreich. Allerdings sollte auf keinen Fall ein Versprechen gegeben werden, das nicht gehalten werden kann.

Ehrlichkeit ist eine Tugend, wird in verschiedenen Ländern allerdings unterschiedlich interpretiert. Für Österreicher bedeutet Ehrlichkeit, aufrichtig die Wahrheit zu sagen, auch wenn diese für sich selbst oder andere unangenehm ist. Araber hingegen sind stark beziehungsorientiert und nehmen Rücksicht auf Harmonien und Freundschaften. Unangenehme Nachrichten möglichst zu verschweigen und Positives besonders hervorzuheben, gilt immer noch als ehrlich. Araber untereinander hören die Realität durchaus heraus. Österreicher hingegen sind es gewohnt, dem genauen Wortlaut Glauben zu schenken und ärgern sich dann über maßlose Übertreibungen.

Für Europäer ist es ungewohnt, mit mehreren Personen gleichzeitig zu reden. Er empfindet es als respektlos, wenn ein Gespräch unterbrochen wird. Das Gegenteil trifft bei Arabern zu: Einem wartenden Gesprächspartner keine **Aufmerksamkeit** zu schenken, ist unüblich und beleidigend. Es sollte daher unter allen Umständen vermieden werden, einen arabischen Gast warten zu lassen oder gar zu ignorieren. Der Gast sollte unbedingt freundlich darauf hingewiesen werden, dass er in aller Kürze bedient wird.

Der Erhalt **zwischenmenschlicher Beziehungen** hat für Araber eine wesentlich höhere Priorität als Pünktlichkeit. So ist es einem arabischen Gast völlig unverständlich, wenn sich

Der arabische Gästekreis

der österreichische Gastgeber keine Zeit für ausgiebige Gespräche nimmt. Selbst vermeintlich belanglose Themen bieten Gelegenheit, Vertrauen und Sympathie aufzubauen. Bei Zeitdruck sollte man daher sehr sensibel auf einen späteren Zeitpunkt vertrösten.

Araber erwarten stets erstklassige Leistung. Wünsche werden oft recht fordernd vorgebracht. Ein diplomatisches und tolerantes Verhalten ist daher angebracht. Zudem wird vom Hotel absolute Pünktlichkeit und Verlässlichkeit erwartet. Empfehlenswert ist ebenfalls die regelmäßige Frage nach der Zufriedenheit des Gastes. Sollte es beispielsweise aufgrund des Verhaltens der Kinder einmal Anlass zur Kritik geben, ist es ratsam, diese unter vier Augen über den Vertrauensmann zu äußern. Auf keinen Fall darf man sich telefonisch oder direkt beim Ranghöchsten beschweren.

7.1 Gesprächsthemen

Ein sicherer Weg, Zuneigung und Loyalität eines arabischen Gastes zu gewinnen, ist das regelmäßige Nachfragen nach dem Wohlbefinden der **Familie**, insbesondere der männlichen Familienmitglieder. Fragen über das Wohlbefinden der **Frauen** könnten indes missverstanden werden und sind daher besser zu vermeiden. Es ist von großem Vorteil, als Ansprechpartner Hintergrundwissen über die familiären Verhältnisse des Gastes aufzuweisen. Eine aktuelle Gästekartei mit sämtlichen Familieninformationen ist für diesen Zweck unerlässlich.

Auch die **österreichische Lebensart** ist für Araber ein beliebtes Gesprächsthema und bietet reichlich Gesprächsstoff. Dagegen ist bei Gesprächen über **Religion** und **Politik** eher Zurückhaltung geboten. Kenntnisse beispielsweise über den Islam zu besitzen, gilt zwar als ein Zeichen von Respekt, allerdings sollte nicht versucht werden, mit Wissen zu brillieren.

Als grundsätzlich angenehm empfinden die meisten Araber **Freundschaftsbekundungen**. Begründete Anerkennung über den technischen Fortschritt, Kunst oder soziale Absicherung in den arabischen Ländern verringert Misstrauen und wird im Allgemeinen geschätzt. Arabische Gäste freuen sich über die **Anerkennung kultureller Leistungen** in ihren Heimatländern. Auch positive Bemerkungen über den hohen **Standard des Tourismus** in der Golfregion werden geschätzt.

Mit **Humor** sollte vorsichtig umgegangen werden, da er sich nur schwierig über Kulturen hinweg übersetzen lässt. Übersetzte Wortspiele verlieren oft ihren Witz oder werden unverständlich. Sarkasmus und Ironie sind tabu, solange man den Gesprächspartner nicht gut kennt.

Der arabische Gästekreis

7.2 Nonverbale Kommunikation

Arabische Gäste wirken anfangs oft reserviert, bisweilen sogar uninteressiert. Wird dem mit einem freundlichen **Lächeln** begegnet, fühlt sich der Gast respektiert und willkommen. Der allerdings oft ernste österreichische Gesichtsausdruck wird von Arabern meist als herbe Ablehnung gedeutet. Wird der Gast gar ignoriert, kommt das einer Beleidigung gleich. So lautet ein arabisches Sprichwort: „Töte mich, aber schau mich nicht schief an!“

Beim Umgang mit der arabischen Frau ist zu beachten, dass diese einem männlichen Mitarbeiter beim Gespräch selten direkt in die Augen blickt. Dagegen ist der **Blickkontakt** von Frau zu Frau unproblematisch. Ein männlicher Mitarbeiter wird daher den Blickkontakt zu einer arabischen Frau möglichst meiden, auf keinen Fall erzwingen. Auch wenn die Frau eine Frage stellt, sieht man den Mann an, es sei denn, sie sucht aktiv den Blickkontakt. Unter Männern wird der direkte und intensive Blickkontakt indes sehr geschätzt.

Araber haben generell kürzere Distanzzonen, also **Körperabstand** als Europäer. Bei Gesprächen ist es üblich, den Atem des Gesprächspartners zu spüren. Halten Europäer ihren gewohnten Körperabstand ein, könnte der Eindruck entstehen, die körperliche Nähe zum Gegenüber werde als abstoßend empfunden. Auf andere Menschen zu deuten gilt übrigens als ausgesprochen unhöflich. Bei Unsicherheiten im Umgang mit dem arabischen Gast sollte man im Zweifelsfall eher zurückhaltend als zu forsch auftreten.

7.3 Beschwerdeverhalten

Das Beschwerdeverhalten arabischer Gäste hängt genauso wie bei anderen Gästen stark von deren individueller Persönlichkeit ab. In der Regel werden **Beschwerden** jedoch lautstark und direkt vom Mittelsmann vortragen. Das Familienoberhaupt selbst oder dessen Frau beschweren sich eher selten. Wichtig ist, von Anfang an ein vertrauensvolles Verhältnis zum Gast und seinem **Mittelsmann** aufzubauen. Diesem sollten einige wenige Ansprechpartner genannt werden, die dazu befugt sind, bei Problemen schnelle Entscheidungen zu treffen, um diese zügig zu beheben. Diese Vorgehensweise hat den großen Vorteil, dass Gäste ihre Probleme direkt mit dem Hotel und nicht mit steigender Emotionalität untereinander diskutieren. Denn auf Grund der zeitlich langen Aufenthalte entstehen Verbindungen zwischen den einzelnen Familien. Durch direkte Kommunikation vermeidet das Hotel somit die Gefahr des Eskalierens eines Problems.

Auch wenn **Frauen** im arabischen Raum immer häufiger Führungspositionen übernehmen, zeigt die Erfahrung, dass sich der arabische Gast mit seiner Beschwerde lieber an einen männlichen Hotelangestellten wendet. Wichtig ist, dabei ruhig zu bleiben, auch wenn der Gast sich laut und ungehalten verhält. Von Vorteil kann dabei sein, den Gast aus dem öf-

Der arabische Gästekreis

fentlichen Bereich zu bitten und sich bei einem Glas Tee Zeit zum Zuhören zu nehmen. Eine Beschwerde ist dabei immer als Chance zur Leistungsverbesserung zu verstehen.

8 Hotel

8.1 Hotelauswahl

Luxus ist für arabische Gäste kein ausschlaggebendes Kriterium für die Wahl des Hotels. Zudem kann ein österreichisches Hotel den gewohnten heimischen Standard ohnehin nicht bieten. Ein gewisser Standard wird zwar erwartet, jedoch sind Kriterien wie die Nähe zu **Shopping-Zentren** oder **Supermärkten** und die Atmosphäre ausschlaggebender. Da medizinische Untersuchungen oft der Grund des Aufenthaltes sind, ist auch die Nähe zu entsprechenden **Kliniken** von Vorteil. Ist das nicht der Fall, bietet sich die Zusammenarbeit mit einem Limousinenservice an. Immer mehr sind auch kleine, schön gelegene Familienhotels ebenso attraktiv für arabische Gäste wie Stadthotels. Da freundschaftliche Verhältnisse ein wichtiges Thema sind, werden immer mehr Hotels bevorzugt, die ihren Gästen eine angenehme familiäre Atmosphäre bieten können. Es wird erwartet, dass sie in Englisch kommunizieren können.

8.2 Begrüßung und Check-In

Die **Begrüßung**, also der erste Eindruck, ist für den arabischen Gast wichtig. Von Beginn an will er das Gefühl vermittelt bekommen, willkommen und respektiert zu sein. Arabische Gäste, die Österreich zum ersten Mal bereisen, empfinden die österreichischen oft ernsten Gesichter als herablassend und respektlos. So sagt auch ein weiteres arabisches Sprichwort: „Ein Blick tötet schneller als ein Schwert!“ Um dem entgegenzuwirken hilft ein Lächeln oder gar die Begrüßung mit einer **arabischen Redewendung**. Auch wenn so keine direkte Kommunikation möglich ist, gilt das Bemühen doch als liebenswerte Geste, die dem Gast in positiver Erinnerung bleibt.

„**Begrüßungen** sind in der arabischen Gesellschaft sehr wichtig und haben fast rituellen Charakter“. Die Mitarbeiter sollten selbst unter Zeitdruck Ruhe bewahren und sich ausgiebig Zeit für die Begrüßung nehmen. Dem arabischen Mann begegnet man mit Respekt und wartet, wie er sich verhält. Einige reichen die Hand, andere nicht. Allerdings finden die meisten den typisch österreichischen festen **Händedruck** eher befremdlich. Unbedingt sollte immer nur die rechte Hand gereicht werden, die linke gilt als unrein, da Araber sich mit dieser nach dem Toilettengang reinigen. Unter arabischen Männern begrüßt man sich auf verschiedenste Weise: mit der Nase, mit der Schulter oder mit der Hand. Typisch arabisch sind drei Wangenküsschen, die aber meist nur unter vertrauten Geschlechtsgenossen aus-

Der arabische Gästekreis

getauscht werden. Grundsätzlich wird der **Ranghöchste** zuerst begrüßt. Der arabischen Dame wird normalerweise nicht die Hand gereicht, eine Begrüßung bestenfalls angedeutet.

Europäische Frauen dagegen können Arabern jedoch getrost die Hand zum Gruß bieten. Sobald es allerdings um Geld geht, sollte dies lieber ein Mann übernehmen. Gerade ältere Araber haben oft Probleme, sich an weibliche Mitarbeiterinnen zu wenden und bevorzugen männliche Empfangsmitarbeiter.

Am Empfang bereit zu halten sind vor allem Informationen über Sonnenaufgangs- und Sonnenuntergangszeiten. Diese sind für die **Gebetszeiten** wichtig und in Moscheen oder in arabischen Restaurants zu erfragen. Gebetet wird fünf Mal pro Tag und zwar in Richtung Mekka.

Auch die Adressen von **Botschaften** oder arabisch sprechenden **Ärzten** werden häufig nachgefragt. Sinnvoll ist es, diese bereits bei der Ankunft mit einem Willkommensbrief auszugeben.

Weitere häufig gewünschte Informationen sind Empfehlungen für **arabische**, persische oder libanesische **Restaurants**, Autovermietungen für Luxuswagen oder arabisch sprechende Reiseführer. Zudem sollten arabische Gäste darauf hingewiesen werden, dass sonntags die Geschäfte nicht geöffnet sind. Bei den Arabern beginnt das Wochenende am Freitag, der Sonntag hingegen ist ein gewöhnlicher Arbeitstag.

Auch wenn der Araber grundsätzlich Ruhe und Gelassenheit schätzt, darf der **Check-In** durchaus zügig vonstatten gehen. Nach einer Reise von sechs bis zehn Stunden ist dies besonders für Frauen und Kinder wichtig. Bei der **Zimmerauswahl** vor Ort ist damit zu rechnen, dass der Gast überprüft, ob die Zimmer seinen Ansprüchen und denen seiner Familie gerecht werden. Oft will er daher mehrere Zimmer besichtigen, aus denen er anschließend auswählt. Allerdings sollte dabei die Kategorie, die über das Reisebüro gebucht wurde, eingehalten werden, da ansonsten das Hotel bzw. das Reisebüro für die Preisdifferenz aufkommen muss. Sonderwünsche teilen arabische Gäste oft erst beim Check-In mit. Mitarbeiter werden daher möglichst flexibel und spontan reagieren. Selbst bei wiederholten Besuchen variieren die Wünsche häufig, so dass das Hotel nicht ohne Nachfrage **Sonderwünsche** vom Vorjahr übernehmen kann.

Arabischen Gästen wird in den meisten Hotels die **Rechnung** wöchentlich ausgestellt. Darauf ist bereits beim Check-In hinzuweisen. Man bittet um Verständnis, dass die lange Aufenthaltsdauer eine wöchentliche Rechnungsstellung erfordert und das Hotel auf die Zah-

Der arabische Gästekreis

lungen angewiesen ist. Wichtig dabei ist, dass finanzielle Angelegenheiten mit Fingerspitzengefühl behandelt werden ohne Misstrauen zu vermitteln.

Wird das **Gepäck** aufs Zimmer gebracht, sollte der Page immer die Tür offen lassen und das Zimmer möglichst zügig wieder verlassen. Dabei warten die arabischen Damen häufig vor dem Zimmer. Auf Trinkgeld zu warten, gilt aus überaus unhöflich.

Aufgrund ihrer kulturellen Gewohnheiten tendieren arabische Gäste dazu, ihre Zimmer in großen Gruppen zu bewohnen. Um die **Anzahl der Gäste pro Zimmer** zu überprüfen, ist es hilfreich, gerade auch in größeren Hotels, sich mit der Hausdame abzustimmen, da diese durch die tägliche Reinigung der Zimmer einen besseren Überblick hat. In der Regel zeigen sich die Gäste bei Beanstandungen jedoch recht kooperativ. Untereinander werden Zimmer gerne getauscht. Es ist daher sinnvoll, sich regelmäßig mit dem Vertrauensmann der Gruppe in Verbindung zu setzen, um die **Belegung** zu klären. Um Konflikte zu vermeiden, sollten die Gäste gleich zu Beginn ausdrücklich und schriftlich in Englisch auf **Haftungsausschlüsse** bei Diebstahl bei nicht geschlossenen Türen hingewiesen werden, da arabische Gäste häufig die Türen zu ihren Zimmern offen stehen lassen.

Das Auslegen einer ausschließlich ins Arabische verfassten **Hausordnung** wird oft als beleidigend empfunden. Empfehlenswert ist, diese zumindest auch auf Deutsch und Englisch auszulegen. Auch ein freundlicher Willkommensbrief, in dem höflich um die Einhaltung einer bestimmten Ruhezeit gebeten wird, wird normalerweise problemlos von arabischen Gästen akzeptiert.

8.3 Hotelausstattung

Kinder nehmen in arabischen Ländern einen überaus wichtigen Status ein. Daher sollten wenn möglich Einrichtungen für Kinder angeboten werden. Hier bietet sich ein **Spielzimmer** an, das mit Billardtischen, Kickern und Computerspielen ausgestattet ist. Dieses kann allerdings erhebliche Zusatzkosten (Personal, Verschleiß) verursachen. Das Kinderzimmer könnte in einem lärmunempfindlichen Teil des Hotels liegen, damit Kinder auch am späten Abend das Angebot nutzen können. Da arabische Kinder nur an das heimische Essen gewöhnt sind, kommt es vor, dass Essen auch mal auf dem Zimmer erhitzt wird. Dem kann vorgebeugt werden, indem arabische Speisen in das Angebot mit aufgenommen werden. Arabische Kinder gelten in Österreich oft als unerzogen. Das mag daran liegen, dass Kinder in arabischen Ländern einen sehr hohen Stellenwert genießen und eine ständige Maßregelung als nicht unbedingt notwendig erachtet wird. Mitreisende Kindermädchen haben ausschließlich Sorgfalts- und Aufsichtspflicht, sind aber nicht weisungsberechtigt. Auch kann das Hotel die Aktivitäten der Kinder ein wenig bündeln, indem es **Spielmöglichkeiten** oder

Der arabische Gästekreis

Unterhaltungsprogramme bereitstellt, falls es die Gegebenheiten erlauben. Der Weg zum nächstgelegenen Spielplatz oder Park sollte in jedem Fall dem Kindermädchen mitgeteilt werden.

Sicherheit ist ein sehr wichtiger Aspekt für arabische Reisende, da „Mann“ die Verantwortung für die ganze Familie trägt. Die ständige Präsenz von Sicherheitspersonal oder im Gang installierte Kameras sind daher gern gesehen.

Die Flucht vor der Hitze gehört zu den Haupturlaubsmotiven für einen Aufenthalt in Österreich. Eine **Klimaanlage** ist daher absolut unverzichtbar und gehört zum gewohnten Standard.

Religion spielt in arabischen Ländern eine vorrangige Rolle, arabische Gäste beten fünf Mal am Tag. Ein spezieller **Gebetsraum** wird daher gerne angenommen. Dieser Raum kann schlicht sein, zum Beispiel ein umgewandelter Konferenzraum oder ein leeres Zimmer, in dem die Möglichkeit besteht, Gebetsteppiche auszulegen. Diese werden in der Regel selbst mitgebracht, einige Hoteliers stellen sie auf Wunsch auch bereits zur Verfügung. Auch wird es als höflich angesehen, wenn der Hotelier das Kreuz - falls vorhanden - aus dem Zimmer entfernt.

Arabische Frauen freuen sich über die Möglichkeit, den Pool alleine (nur mit weiblichem Personal) nutzen zu können. Empfehlenswert ist das Anbieten spezieller **Ladies-Pool-hours**, z.B. von 23:00 Uhr bis 0:30 Uhr. Dabei betreten arabische Damen den Pool mit Leggings und T-Shirt, nur in Ausnahmefällen wird Badekleidung getragen.

8.4 Zimmerausstattung

Obwohl der überwiegende Teil der arabischen Gäste sehr gut Englisch spricht, verringert eine **Ausschilderung auf Arabisch** die Unsicherheit und lässt den Gast spüren, dass er willkommen ist. Die Room-Service-Karte sollte auf jeden Fall übersetzt werden. Informationsbroschüren auf Arabisch über Service und Ausstattung des Hotels und ein Begrüßungsbrief hinterlassen einen bleibenden Eindruck.

Das **Zimmer** selbst darf so geräumig wie möglich sein. Araber sind es gewohnt, viel Platz zu haben. Große Zimmer, am besten Suiten, werden erwartet. Falls keine Verbindungstür vorhanden ist, sollten die Zimmer zumindest nebeneinander liegen. Auch große Betten sind beliebt (King- oder Queensize), Zustell- und Babybetten werden oft angefragt. Eine **Kochmöglichkeit** auf dem Zimmer wäre von Vorteil, da oft Milch für die Babys oder Wasser für Tee erhitzt wird. Zudem ist es vielen Gästen unangenehm, drei oder vier Mal am Tag etwas über den Room-Service zu bestellen. Falls das nicht möglich ist, könnte ein Wasserkocher

Der arabische Gästekreis

als Alternative bereitgestellt werden (Achtung: Brandschutzvorschriften beachten!). Zudem sollte das Zimmer mit Bad sein (keine Dusche). Blumenschmuck und Fruchtkörbe sind auch sehr beliebt.

Auch **Fernsehk**anäle in Landessprache dürfen nicht fehlen und werden von den meisten Hotels bereits als Standard angeboten. Empfohlene Sender sind Al-Jazeera und Nile. Beide Sender sind über Satellit zu empfangen. Videorekorder und DVD-Player bieten eine ideale Ergänzung zur Ausstattung. Auf jeden Fall sollte eine **arabische Zeitung** angeboten werden, da das Informationsbedürfnis sehr groß ist.

Besonders geschätzt wird ein **Willkommensschreiben**, das auf dem Zimmer bereit liegt und neben der freundlichen Begrüßung des Gastes auch ausführliche Informationen zu Hotel und Service bereithält. Als kleines **Willkommensgeschenk** sind Obst, Feigen, Nüsse und arabische Süßigkeiten, aber auch Kekse, Kuchen und Pralinen (ohne Alkohol) sehr beliebt. Da tagsüber oft die rote Karte aushängt, ist eine reibungslose Kommunikation zwischen Room-Service und Housekeeping unerlässlich. Besonders wichtig sind auch **Aufmerksamkeiten** für Kinder, z.B. Schokolade.

Arabische Gäste freuen sich, bei Ankunft **große Wasserflaschen** ohne Kohlensäure auf dem Zimmer vorzufinden. Nach der langen Reise ist das Verlangen danach, besonders bei Kindern, sehr groß. Wasser wird ausschließlich ohne Kohlensäure getrunken. Dabei sind international bekannte Marken regionalen Anbietern vorzuziehen.

Hinsichtlich des Alkoholgenusses ist darauf hinzuweisen, dass Muslimen zwar der Genuss von **Alkohol** untersagt ist, jedoch nicht alle Araber Muslime sind. Zudem wird die Einhaltung des Verbotes in Europa auch gerne toleranter ausgelegt. Alkoholische Getränke sollten daher nur entfernt werden, wenn Kinder mitreisen und auch dann nur nach Absprache. In den meisten Fällen wird die Minibar von den Gästen kurz nach Anreise ohnehin geleert um Platz für Wasserflaschen zu schaffen. Auch hier kann man die Bestückung der Minibar absprechen.

Wenn möglich, können Kleenex-Boxen direkt auf dem Zimmer bereitgestellt werden. Da oft technische Geräte mitgebracht werden, sollten **Adapter** und Kabel auf Bestellung verfügbar sein.

8.5 Badausstattung

Grundsätzlich ist bei arabischen Gästen mit einer verstärkten Nachfrage nach großen **Hand- und Badetüchern** zu rechnen. Das liegt daran, dass der Körper vor jedem der fünf

Der arabische Gästekreis

Gebete komplett gereinigt werden muss, Intimbereich inbegriffen. Ein Handtuch wird nie zweimal benutzt, der Verbrauch ist daher entsprechend hoch.

Zudem halten es Araber für nicht ausreichend hygienisch, sich nach dem Toilettengang mit Papier zu reinigen. Nach arabischer Sitte reinigt man sich mit Wasser und der linken Hand. Arabische Toiletten sind daher mit einem Wasserschlauch ausgestattet. Aufgrund des fehlenden Wasserschlauchs an österreichischen Toiletten säubert der Araber nach der Reinigung die benutzte linke Hand mit einem Handtuch. Selbstverständlich werden die Handtücher sofort in die Reinigung gegeben. Einige Erwachsene passen sich den „seltsamen“ österreichischen Gepflogenheiten an, von Kindern ist eine Anpassung allerdings nicht zu erwarten. Aufgrund des unangenehmen Geruchs der benutzten Handtücher haben Araber mitunter den Ruf, unhygienisch zu sein. Das Gegenteil ist wohl der Fall. Auch wenn das Handtuch sofort in die Wäsche gegeben wird, bereitet man Arabern aus dem genannten Grund mit strahlend weißen Handtüchern in der Regel keinen Gefallen. Darüber hinaus sollte dem Gast für die Kleidung ein **Wäscheservice** zur Verfügung stehen.

Da Kinder oft barfuß laufen, wird der Badezimmerboden auch gern mit Handtüchern ausgelegt, damit sich die Kinder bei den ungewohnten Temperaturen nicht erkälten.

8.6 Tagesrhythmus

Aufgrund der hohen Temperaturen im arabischen Raum sind Araber eher zu den kühleren Abendstunden aktiv. Demzufolge ist der Tagesrhythmus oft entsprechend verschoben. Sie gehen sehr spät schlafen, machen dafür ein Nachmittagsschläfchen. Empfehlenswert ist, die **Reinigungszeiten** für die Zimmer individuell mit dem Gast abzustimmen. Zudem ist erfahrungsgemäß mehr Zeit als üblich für die Reinigung eines Zimmers einzuplanen. Dem Reinigungspersonal in österreichischen Hotels ist es aus versicherungstechnischen Gründen meist untersagt, herumliegende Dinge zu sortieren und das Zimmer aufzuräumen. Viele arabische Gäste sind einen anderen Service gewöhnt und beschweren sich bisweilen darüber. Der Sachverhalt sollte dem Gast bei Bedarf sensibel und freundlich erklärt werden.

Um eventuellen Konflikten vorzubeugen, ist es ratsam, ausreichend **weibliches Reinigungspersonal** zur Verfügung zu stellen, um dem Wunsch nach strikter Geschlechtertrennung bei nichtverwandten Personen nachkommen zu können. Allerdings ist es oft nicht einfach, Zugang zu den Zimmern arabischer Gäste zu bekommen, da tagsüber häufig das „do not disturb“- Schild ausgehängt ist. Da Hoteliers aber dazu verpflichtet sind, nach spätestens zwei Tagen im Zimmer nach dem Rechten zu sehen, ist der Gast bereits frühzeitig zu informieren.

Der arabische Gästekreis

Männliche Gäste genießen auch das europäische Nachtleben. Casino Besuche dürfen daher auch nicht fehlen.

9 Essverhalten

Die **Verpflegung** birgt in vielen Hotels ein gewisses Konfliktpotenzial. Oft reagieren Hotels auf Gäste, die Speisen einfliegen oder von lokalen Anbietern liefern lassen, diese auf den Zimmern kochen oder ihr Frühstück im Supermarkt besorgen, verärgert. Arabische Gäste jedoch können aus verschiedenen Gründen nur schwer auf für sie gewohnte Speisen verzichten.

Die **Aufenthaltsdauer** ist meist länger als bei anderen Gästen, was oft den Wunsch nach vertrautem Geschmack verstärkt. Außerdem reisen üblicherweise Kinder mit, von denen eine Anpassung nicht erwartet werden kann. Auch ist die **Qualität** exotischer Früchte in Österreich meist nicht mit der des Heimatlandes vergleichbar. Daher lassen viele Araber spezielle Produkte einfliegen.

Und nicht zuletzt schreibt die Religion Muslimen gewisse Regeln vor. So dürfen z.B. kein **Schweinefleisch** verzehrt, kein **Alkohol** getrunken und keine berauschenden Stoffe konsumiert werden. Das Fleisch muss auf jeden Fall durchgebraten sein, da der Koran den Verzehr von Blut untersagt. Einige Moslems legen auch Wert auf geschächtetes Fleisch. Dieses war lange Zeit in Österreich nicht erhältlich, mittlerweile gibt es allerdings arabische Lebensmittelgeschäfte, die nach muslimischen Vorschriften zubereitetes Fleisch verkaufen.

Die **Essgewohnheiten** arabischer Gäste unterscheiden sich wesentlich von denen österreichischer Gäste. Zwar wird österreichisches Essen aus Neugierde oft probiert, jedoch gibt man arabischen Speisen eindeutig den Vorzug. Falls die Möglichkeit besteht, sollten arabische, türkische, libanesische oder persische Köche eingesetzt werden. In einigen Hotels ist es sogar üblich, das Kochpersonal des arabischen Gastes die Hotelküche benutzen zu lassen.

Die regulären österreichischen **Frühstücks- und Restaurantöffnungszeiten** sind nur selten mit dem Tagesrhythmus arabischer Gäste vereinbar. In der Regel wird erst zwischen 10:00 und 12:00 Uhr gefrühstückt. Dabei reicht das herkömmliche internationale **Frühstücksbuffet** für die meisten arabischen Gäste vollkommen aus. Großer Wert wird auf Obst und eine Auswahl verschiedener Fruchtsäfte gelegt. Aber Vorsicht: Zum Teil gehen Kinder ohne Begleitung der Eltern zum Frühstück. Es muss daher unbedingt erkenntlich sein, welche der

Der arabische Gästekreis

angebotenen Wurstsorten Schwein enthalten, damit die Kinder nicht unwissentlich verbotenes Schweinefleisch zu sich nehmen.

Für das Abendessen - meist zwischen 21:00 und 23:00 Uhr - wird gerne der **Room-Service** in Anspruch genommen. Hier sind unbedingt ausreichend Mitarbeiter vorzusehen. Das Speisenangebot könnte arabische Gerichte umfassen, außerdem die Karte auf Arabisch übersetzt und die Gerichte mit Nummern versehen sein. So können bereits im Vorfeld Missverständnisse vermieden werden.

Will man verhindern, dass arabische Gäste ihre Mahlzeiten außerhalb des Hotels zu sich nehmen oder einen **Lieferservice** bestellen, ist es ratsam, sich den arabischen Gewohnheiten anzupassen. Einige Hotels sind dazu übergegangen, ein arabisches Buffet in einem separaten Raum oder Restaurant anzubieten. Andere verzichten bewusst auf ein arabisches Speisenangebot, dafür dulden sie nach Absprache Bestellungen über Lieferanten und berechnen ein entsprechendes „Korkgeld“.

Nehmen arabische Gäste das Restaurant in Anspruch, werden vor allem die Kinder besonders zuvorkommend bedient. Arabische Gäste gehen essen, weil die Kinder Hunger haben, nicht die Erwachsenen. Da Kinder in österreichischen **Restaurants** häufig vernachlässigt werden, bevorzugen Araber in aller Regel auch arabische oder libanesische Restaurants.

9.1 Etikette während der Mahlzeit

Gerüchten zum Trotz pflegen arabische Gäste gewöhnlich nicht, im Hotel auf dem **Fußboden** zu essen. Nur wenn der Tisch im Zimmer mit Prospekten oder ähnlichem Material bestückt oder zu klein ist, wird auf diese Möglichkeit zurückgegriffen. Während des Essens wird nicht übermäßig viel geredet, es kommt daher auch zu keiner großen Geräuschkulisse.

Vom Hauptgericht verbleibt stets eine Portion auf dem Teller, bevor Nachspeise und Kaffee in schneller Folge eingenommen werden. Ein Ausdruck von Höflichkeit ist es, alle Speisen wenigstens zu probieren, auch wenn man keinen Hunger hat. Mit dem Essen wird erst begonnen, wenn der Hausherr mit den Worten ‚Bismillah‘ (Im Namen Gottes) das Mahl eröffnet. Jeder bedient sich selbst. Es ist ein ungeschriebenes Gesetz, am meisten von dem Gericht zu essen, das einem am nächsten steht. Der Gastgeber wird immer darauf achten, dass dies die besten Gerichte sind.

Wenn nach dem Essen der **Kaffee** bestellt wird, so werden höchstens drei Tässchen getrunken, mehr gilt als unhöflich. Allerdings wird rechtzeitig signalisiert werden, dass man genug hat, sonst wird ohne zu fragen wieder nachgeschenkt werden. Das Signal hierfür ist

Der arabische Gästekreis

zum Beispiel im Mittleren Osten, das leere Tässchen zwischen Daumen und Zeigefinger kurz hin und herzuschwenken. In der Türkei legt man sein Löffelchen quer über das Teeglas.

In Österreich essen arabische Gäste mit Messer und Gabel. Wenn mit der Hand gegessen wird, dann nur mit der rechten, da die linke als unrein gilt. Im arabischen Raum wird zum Essen **Fladenbrot** serviert, dessen Stücke zu einer kleinen Schaufel geformt und mit drei Fingern festgehalten werden.

Auch **Datteln** dürfen aufgrund ihres unvergleichlichen Geschmacks stets angeboten werden. Da sie in der heimischen Qualität kaum erhältlich sind, werden sie oft eingeflogen. Zu den beliebtesten **Desserts** gehören vor allem süße und schwere Produkte. Durch die hochwertigen Zutaten wie Hasel- und Walnüsse, Mandeln, Pistazien und Honig sind sie meist recht teuer. Gern gegessen werden auch Baklawa, Schweizer Schokolade und glasierte Maronen.

Als sehr unhöflich wird empfunden, den Teller ohne nachzufragen abzuräumen, wenn er noch nicht ganz leer ist. Das in Österreich bekannte Signal, Messer und Gabel nebeneinander an den Tellerrand zu legen, ist dem arabischen Gast unter Umständen unbekannt. Es muss daher unbedingt vor dem **Abräumen** gefragt werden.

9.2 Getränke

In arabischen Ländern werden Getränke üblicherweise während oder nach dem Essen, nicht aber, wie in Restaurants in Österreich, vor dem Essen bestellt. Arabische Gäste sind es gewohnt und erwarten, die Speisen möglichst schnell serviert zu bekommen und neben den bestellten Getränken unaufgefordert Wasser zu bekommen. Im arabischen Raum wird Besuchern gleich zu Beginn ohne Bestellung ein Getränk zur Begrüßung angeboten. Dies ist ein arabischer Brauch, der eine freundliche Atmosphäre schafft. Die Getränkebestellung vor dem Essen ist Arabern daher unbekannt und oft lästig.

Neben Mokka gibt es für Araber kein Getränk, das soviel zu sich genommen wird wie Tee. Besonders beliebt ist gewöhnlicher schwarzer Tee mit zwei oder drei frischen Pfefferminzblättern, bisweilen auch mit Anis, Kardamom oder Jasmin aromatisiert. Als Willkommenstrunk für Gäste ist er obligatorisch. Tee wird grundsätzlich sehr süß getrunken. Viele österreichische Hotels sind dazu übergegangen, in der Lobby Tee aus einem Samowar anzubieten. Jedoch sind zuweilen arabische Gäste irritiert, werden sie vom gleichen Mitarbeiter bedient, der auch Alkohol serviert.

Der arabische Gästekreis

Kaffee wird in kleinen Mokkatassen angeboten mit viel Zucker (Hulwa), mit nur einem halben Stück Zucker (Madbuta) oder ohne Zucker (Murra). Die Zubereitungsart und der Geschmack unterscheiden sich beträchtlich von dem in Österreich üblichen Kaffee, daher wird er oft mitgebracht.

Wasser wird üblicherweise ohne Kohlensäure getrunken. Aus Kostengründen werden große Wasserflaschen meist in Supermärkten gekauft. Um dem vorzubeugen, können Wasserflaschen relativ günstig angeboten werden, zum Beispiel in Form spezieller Room-Service-Angebote. Da Moslems der Alkoholgenuss untersagt ist, ist ein wohl sortiertes Angebot nichtalkoholischer Getränke sehr wichtig. Arabischen Christen hingegen ist der Alkoholgenuss erlaubt. Neben Wasser sind auch Fruchtsäfte sehr beliebt. Cola und ähnliche Softgetränke finden bei Kindern großen Anklang.

10 Die wichtigsten Tipps im Überblick

Besonderheiten

- Mitarbeitern die Bedeutung der Empfehlungen erläutern
- Regelmäßig nach Gesundheit und Zufriedenheit erkundigen
- Informationen über Moscheen und Gebetszeiten bereithalten
- Gäste über Herkunft arabischer Familien auf der Etage informieren
- Mitarbeitern respektvolle Gastfreundschaft an Beispielen verdeutlichen
- Hausordnung auf Arabisch, Englisch und Deutsch verfassen
- Willkommensbrief mit freundlicher Bitte um Einhaltung gewisser Regeln
- Gäste über Haftung bei offenen Türen aufklären (schriftlich)
- Ansprechpartner mit Erreichbarkeit für die gesamte Betreuung nennen
- Flexibilität bei Restaurantöffnungs- und Frühstückszeiten zeigen
- Sonderwünsche bei der Zimmerreinigung respektieren
- Informationen über Kinderausflugsprogramme bereithalten
- Kindermädchen den Weg zum nächsten Park zeigen

Verbale Kommunikation

- Mit Mitarbeitern das Thema Kommunikation mit arabischen Gästen besprechen
- Einen wartenden Gesprächspartner niemals ignorieren
- Durch emotionale Ausdrucksweisen der Gäste nicht irritieren lassen
- Wünsche nicht direkt abschlagen, Alternativen anbieten, Bemühen ausdrücken
- Eventuelle Kritik dem Gast dezent vermitteln
- Zeit für den Aufbau eines vertrauensvollen Verhältnisses einplanen

Der arabische Gästekreis

- Persönliches Interesse zeigen
- Mit Humor vorsichtig umgehen, Ironie und Sarkasmus sind tabu

Nonverbale Kommunikation

- Ernste Blicke werden als arrogant gedeutet - lächeln
- Kein direkter Augenkontakt von männlichen Mitarbeitern zu weiblichen Gästen
- Unter Männern Augenkontakt pflegen
- Geringeren Körperabstand bei Gesprächen akzeptieren

Beschwerdeverhalten

- Verständnis für auch emotional vorgetragene Beschwerden entwickeln
- Bei stillschweigendem Rückzug des Gastes eher von einem Problem ausgehen
- Bei beiderseitigen Beschwerden den Mittelsmann einbeziehen
- Der Gefahr einer Beschwerde-Lawine durch Handeln zuvorkommen
- Bei wichtigen Angelegenheiten eher männliche Ansprechpartner einsetzen

Reservierung

- Hierarchische Verhältnisse im Voraus klären
- Genaue Personenanzahl inklusive Babys abklären
- Hausintern einheitliche Namens-Schreibweise der Gäste festlegen
- Kostenübernahme abklären

Begrüßung

- Viel Zeit für Begrüßung einplanen
- Arabische Begrüßungsformen verwenden (siehe Anhang)
- Die Bedeutung des ersten Eindrucks mit Mitarbeitern besprechen
- Arabische Gäste suchen bei Missfallen trotz Reservierung ein neues Hotel
- Männliche Mitarbeiter geben weiblichen Gästen keine Hand
- Zu fester Händedruck ist für Araber ungewohnt
- Niemals linke Hand reichen
- Zügigen Check-In gewährleisten
- Finanzielle Angelegenheiten mit Fingerspitzengefühl klären
- Viel Zeit und Personal für Sonderwünsche einplanen
- Stadtinformationen auf Arabisch bereithalten

Der arabische Gästekreis

Hotelausstattung

- Hotels mit eigener Kochmöglichkeit werden bevorzugt
- Nähe zu Kliniken erläutern
- Für ein Gefühl der Sicherheit sorgen
- Spielmöglichkeiten für Kinder anbieten
- Klimaanlage ist unabdingbar
- Darauf einstellen, dass Lobby Basarcharakter annehmen kann

Zimmerausstattung

- Große Zimmer mit Verbindungstüren vorsehen
- Anzahl der Gäste pro Zimmer überprüfen
- Höflicher Hinweis auf Vorschriften (feuerpolizeilich) bezüglich Personenzahl pro Zimmer
- Große Betten vorsehen
- Arabische Fernsehkanäle einstellen
- Freundliches Willkommenschreiben mit Hinweisen vorbereiten
- Wasser ohne Kohlensäure anbieten
- Minibarbestückung absprechen
- Richtung nach Mekka ausweisen (ggf. Kreuz entfernen)
- Auf große Nachfrage an Handtüchern einstellen

Serviceleistungen

- Reinigungszeiten individuell absprechen
- Ausreichend Reinigungsmitarbeiter einteilen
- Hinweis, alle zwei Tage die Zimmer begehen zu dürfen
- Zeitungen in Landessprache anbieten

Food & Beverage

- Möglichst Roomservice einrichten
- Karte auf Arabisch übersetzen und Gerichte mit Nummern versehen
- Zwischen 21:00 und 23:00 Uhr auf verstärkte Nachfrage einrichten
- Arabische Gerichte von einem arabischen Koch zubereiten lassen
- Alternativ Koch des arabischen Gastes die Küche nutzen lassen
- Arabische Gerichte per Catering kommen lassen
- Öffnungszeiten dem Tagesablauf des Gastes anpassen
- Kinder zuerst und zügig bedienen

Der arabische Gästekreis

- Schweinefleisch und Alkohol sind für Moslems tabu

Frühstück

- Herkömmliches internationales Frühstücksbuffet vorbereiten
- Reichlich Obst und verschiedene Fruchtsäfte anbieten
- Wurstsorten, die Schwein enthalten, kennzeichnen

Etikette während der Mahlzeit

- Den Gast vor dem Abräumen fragen
- Große Tische im Zimmer anbieten, damit nicht auf dem Boden gegessen werden muss
- Wird mit der Hand gegessen, dann nur mit der rechten, die linke gilt als unrein

Getränke

- Schwarzer Tee mit frischen Pfefferminzblättern
- Tee wird generell sehr süß getrunken
- Wohl sortiertes Angebot an nichtalkoholischen Getränken anbieten
- Berücksichtigen, dass Kaffee oft selbst mitgebracht wird

11 Allgemeine Informationen über die Vereinigten Arabischen Emirate

Staatsform

Föderation sieben autonomer Emirate (Abu Dhabi, Dubai, Ajman, Sharjah, Umm Al Quwain, Fujairah und Ras Al Khaimah). Die erstgenannten sechs Emirate schlossen sich am 2. Dezember 1971 zu einer Föderation zusammen; Ras Al Khaimah erklärte seinen Beitritt im Februar 1972.

Fläche

Ca 83.600 km² (Emirat Abu Dhabi 75.000 km²)

Bevölkerung

Ca. 4,7 Mio., wobei auf das Emirat Abu Dhabi ca. 1,9 Mio., Dubai ca. 1,3 Mio. und Sharjah ca. 590.000 Einwohner entfallen. Nur ca. 20 % der Einwohner der Vereinigten Arabischen Emirate sind Einheimische; große Ausländer-Kolonien stammen aus Indien, Pakistan, den Philippinen und anderen arabischen Ländern.

Der arabische Gästekreis

Städte

Abu Dhabi (Hauptstadt)

Dubai (Handelszentrum)

Sharjah, Al Ain (Universitätsstädte)

Seehäfen

Dubai: Port Rashid, Jebel Ali;

Abu Dhabi: Mina Zayed;

Sharjah: Khor Fakkan; Fujairah

Klima

Tropisch, abgesehen von einer dreimonatigen kühleren Periode (Dezember bis Februar), herrschen sehr hohe Temperaturen (40° - 50° C) und hohe Luftfeuchtigkeit (bis über 90 %).

12 Anhang

Arabische Redewendungen für den Empfang

Guten Tag	Salam Aleikum (Aussprache: Sala Maleikum)
Guten Morgen	Sabah Elkheir (Aussprache: Sabba Elcher)
Guten Abend	Masah Elkheir (Aussprache: Masse Elchehr)
Gute Nacht	Tisbah ala kheir
.....	(Aussprache: Tisba ala kair)
Herzlich willkommen	Marhaba
Vielen Dank	Shokran (Aussprache: Schuckrann)
Bitte	Afoin (Aussprache: Affoan)
Auf Wiedersehen	Maa Salama
Einen Augenblick bitte	Min Fadlak
Entschuldigen Sie bitte	Lau Samahat
Ich wünsche einen angenehmen Aufenthalt	Ekama saida

12.1 Kinderprogramme

Ferienparks in Österreich

http://www.landal.at/ferienparks_osterreich

<http://www.freizeitparks.at/>

12.2 Konsulate und Botschaften

<http://www.auslaender.at/articles/48/1/Botschaften-und-Konsulate/Page1.html>

Der arabische Gästekreis

Wien

Peter Jordan-Str. 66
1190 Wien
Tel: 0043-1-3681455-0
Fax: 0043-1-3684485

12.3 Allgemeine arabische Medizin in Österreich

Arztverzeichnis-Hotline

MO - DO 09.00 - 15.00 Uhr

Alser Str. 4
Altes AKH/1. Hof/1.6.6
1090 Wien

Tel: 0043-1-96 18 222
Fax: 0043-1-405 55 75-55
E-Mail: hotline@arztverzeichnis.at

12.4 Fernsehkanäle

Ob und welcher ausländische Fernsehsender über Kabelfernsehen empfangen werden kann, hängt unter anderem von dem Standort und der Ausstattung ab.

Serviceline: 0800 / 660 660

Salzburg AG

Postfach 170

5021 Salzburg

kundenservice@salzburg-ag.at

12.5 Übersetzer

<http://www.connect-sprachenservice.at/sprachen.html>

http://www.act-sprachen.de/docs/fachuebersetzung.php?nav_id=3&call_id=9

12.6 Anrede/Titel

Die verwirrende Namensfolge fügt sich traditionell aus drei bis sechs Elementen zusammen:

- Sozialer Rang

Der arabische Gästekreis

- Vorname und Verwandtschaftsbeziehung
- Name des Vaters und evtl. Großvaters
- Gesellschaftliche oder geografische Herkunft
- Eventuell Ehrentitel und Berufsbezeichnung
- Familienname

Die Angaben über den **sozialen Rang** stehen ganz am Anfang des Namens, ganz offensichtlich bei Staatsoberhäuptern, die je nach Regierungsform Emir (arab. Amir), Sultan, Malik (König) oder Rais (Präsident) genannt werden. In den V.A.E. nennen sich die gegenwärtigen Herrscher nicht Emir, sondern Sheikh (Scheich, ausgesprochen: Shäich), an der Spitze steht Scheich Zayed.

Danach folgt der **Vorname**, wiederum gefolgt von der Angabe über die **Verwandtschaftsbeziehungen**: bei Jungen Ibn (Sohn des ...), bei Mädchen Bint (Tochter des...), für Väter Abu (Vater des...). Ein besonders ehrenvoller Titel ist Umm (Mutter von...), gefolgt von dem Vornamen ihres ältesten Sohnes.

Danach folgen Angaben über die **gesellschaftliche oder geographische Herkunft**. Muslime, die ihre Pilgerfahrt zu den heiligen Stätten von Mekka und Medina unternommen haben, tragen den arabischen **Ehrentitel Hajj**, allerdings ist dies in den Golfemiraten und Oman selten gebräuchlich. Daneben ist oft auch der **Beruf** Teil der Titulierung, beispielsweise Imam (Vorbeter einer Moschee), Qadi (Richter) oder Hakim (Arzt). Ganz am Ende steht der Familienname.

12.7 Fluggesellschaften

Fluglinien die von Arabien nach Österreich und umgekehrt fliegen sind:

Austrian Airlines Hauptbüro

Gerhard Aigner (Head of Incoming)

E-Mail: Gerhard.Aigner@aua.com

Valerie Kadanka (Manager Incoming)

E-Mail: Valerie.Kadanka@aua.com

Gayle Berry-Zöchbauer (Manager Incoming)

E-Mail: Gayle.Berry-Zoechbauer@aua.com

Der arabische Gästekreis

Fontanarstrasse 1
1107 Wien
Tel: 0043-5-1766 - 0
Fax: 0043-5-1766 52742
www.austiran.com

Emirates Airline

Emirates
Mahlerstrasse 12/Stg 6
1010 Wien
Tel: 02682 2056262 (national)
Tel: 0044 1625445415 (national)
www.emirates.com/at/

12.8 Nützliche Links

- Islamische Glaubensgemeinschaft in Österreich
http://www.derislam.at/islam.php?name=Themen&pa=list_pages_categories&cid=6
- Kleiner Arabien Knigge
<http://www.bielefeld.ihk.de/produkte/international/Golfstaaten/golfstaaten-allgemein/tippsdruck.pdf>
- Moscheen in Österreich
<http://www.derislam.at/islam.php?name=Themen&pa=showpage&pid=101>
- Gebetszeiten
<http://www.ic-el.org/dest2/Linz.htm>
<http://www.ic-el.org/dest2/Vienna.htm>
- Information zum Thema halal
<http://www.halal.at/>

Stichwortverzeichnis

A

Abräumen
Abreisedatum
Adapter
"Al-..." oder "El-..."
Alkohol
Angebot und Preise
Arabische Zeitung
Arabischen Redewendung
Ärzte
Aufenthaltsdauer
Aufmerksamkeit
Ausflüge in der Natur
Ausschilderung auf Arabisch

B

Begrüßung
Belegung
Beruf
Beschwerden
Besichtigungstouren
Blickkontakt
Blumigen Ausdrucksweise
Botschaften
Buchungswege

C

Casinos
Check-In

D

Datteln
Desserts

E

Ehrlichkeit
Einfühlungsvermögen
Einkaufen
Englischkenntnisse
Entwicklung der persönlichen Beziehung
Erscheinungsbild
Essen
Essgewohnheiten
Europäische Frauen
Exzellenter Service

F

Familie
Familienbewusstsein
Fernsekanäle
Finanziellen Mittel
Fladenbrot
Flucht vor der Hitze
Frauen
Freundschaftsbekundungen
Frühstücksbuffet
Fußboden

G

Gebetsraum
Gebetszeiten
Gepäck
Geschäftsleute
Gestenreichen Sprache
Große Wasserflaschen

Großfamilie
Gruppengröße

H

Haftungsausschlüsse
Hand- und Badetüchern
Händedruck
Hauptreisezeit
Hausordnung
Herkunft
Hitze
Hotelraten
Humor

K

Kaffee
Kinder
Klimaanlage
Kliniken
Kochmöglichkeit
Körperabstand
Kostenübernahme

L

Lächeln
Ladies-Poolhours
Lebensart
Lieferservice
Lobby
Luxus

M

Medizinische Aufenthalte
Mekka
Mittelsmann

N

"Nein"

P

Personenanzahl
Persönliche Empfehlungen
Preisvergleich
Politik

Q

Qualität

R

Ranghöchste
Rechnung
Reinigungszeiten
Reiseführern
Religion
Reservierung
Restaurants
Room-Service

S

Schleier
Schweinefleisch
Seehäfen
Shopping
Shopping-Zentren
Sicherheit
Sonderwünsche

Stichwortverzeichnis

Spielmöglichkeiten
Spielzimmer
Supermärkten

T

Tee

U

Unterhaltungsprogramme

V

Verpflegung
Verwandtschaftsbeziehungen

W

Wäscheservice
Wasser
Weibliches Reinigungspersonal.....
Willkommensgeschenk.....
Wünsche

Z

Zimmer.....
Zimmerauswahl.....
Zimmern mit Verbindungstür.....
Zwischenmenschlicher Beziehungen

1 Reiseverhalten

Verehrung mit Tradition

Für chinesische Staatsbürger sind touristische Reisen nur in Gruppen ab drei Personen und lediglich in Länder mit dem AD-Status (Approved Destination Status) zulässig. Ende Oktober 2003 trat das **ADS-Abkommen** zwischen Österreich und China bzw. China-EU in Kraft, wonach Reisegruppen nun auch als Touristen nach Österreich reisen dürfen. Diese Vereinbarung ist ein Meilenstein im Österreich-Chinesischen Tourismus. Zwar ist der chinesische Individualtourismus in der Praxis noch kaum verbreitet, das Segment Gruppen- und Geschäftsreisen jedoch birgt noch enormes Wachstumspotenzial. Das ADS-Visum berechtigt zum Besuch der Bundesrepublik Österreich und elf anderen Schengen-Ländern (Deutschland, Belgien, Finnland, Frankreich, Griechenland, Holland, Italien, Luxemburg, Portugal, Schweden).

Bis noch vor kurzem war eine Reise nach Europa fast ausschließlich **Geschäftsreisegruppen** als Delegationen mit meist drei bis 20 Personen vorbehalten. Bevor Österreich den AD-Status erhielt, musste daher jede Gruppenreise als Geschäftsreise beantragt werden. Häufig wurde dann vor Ort das ursprüngliche Geschäftsprogramm zu Gunsten von Urlaubsaktivitäten abgeändert. Vom österreichischen Gastgeber wird somit einerseits Flexibilität andererseits jedoch absolute Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit erwartet.

Gruppenreisen - fast ausschließlich **Pauschalreisen** - sind die übliche Form touristischer Urlaubsreisen nach Österreich. In China hat Österreich übrigens ein ausgezeichnetes **Image** als Messe-, Kongress- und Geschäftsreiseziel. Es wird ebenfalls als Zentrum für Produkte mit hoher Qualität geschätzt. Chinesen begeistern sich zudem für historische Schlösser und Burgen und natürlich für klassische Musik. Österreichische Sauberkeit gilt als sprichwörtlich. Aber auch die Österreicher sind von China, dem Reich der Mitte mit jahrtausendlanger Tradition und der aufstrebenden Wirtschaftsmacht fasziniert.

2 Reisemotive

Die **Altersklasse** der 45- bis 59-jährigen bildet den Hauptanteil (38 %) der chinesischen Österreich-Reisenden, gefolgt von den 34- bis 44-jährigen (34 %). 13 % der chinesischen Touristen sind 60 Jahre und älter. Generell verfügt China über eine relativ junge Rentnerschicht, die über ausreichend Freizeit verfügt, um an touristischen Aktivitäten teilnehmen zu können. Bei Touristenreisen machen Männer einen Anteil von 64 %, Frauen von 36 % aus. Geschäftsreisende sind fast ausschließlich Männer.

Der chinesische Gästekreis

Die Mehrzahl der chinesischen Österreich-Reisenden sind wohlhabende Geschäftsleute oder Personen mit hoher Position im öffentlichen Leben. Auslandsreisen stellen dabei ein wichtiges Statussymbol der Oberschicht dar. Rund 80 Millionen Chinesen können sich heute eine Auslandsreise leisten und geben dabei mittlerweile mehr Geld aus als Japaner. Die **Kosten** für eine 9-tägige Österreichreise betragen rund 11.500 Yuan (ca. 1.380 €), 45 % der Reisenden würden auf einer Europareise bis zu 20.000 Yuan ausgeben (ca. 1.940 €). Insgesamt 72 % der befragten Chinesen planen, in Zukunft mit ihrer Familie nach Europa zu reisen.

3 Reisestruktur und -dauer

Zwar schreibt das chinesische Arbeitsrecht keinen **Mindesturlaub** vor, jedoch sind bei Behörden und staatlichen Betrieben 7-14 Arbeitstage und bei Auslandsunternehmen etwa 15 Tage Urlaub pro Kalenderjahr üblich. Eine spezielle Feiertagsregelung ermöglicht den Mitarbeitern zudem, neben den Urlaubstagen meist eine zusammenhängende Woche frei zu nehmen, die gern für Reisen genutzt wird. Eine **übliche Rundreise dauert 10-15 Tage** und führt durch **mindestens fünf Länder** Europas. Dementsprechend kurz ist mit ein bis zwei Nächten pro Hotelaufenthalt auch die durchschnittliche Aufenthaltsdauer.

Der Großteil der Chinesen reist in Gruppen nach Österreich. Untersuchungen zufolge steigt mit der Höhe des Einkommens der Befragten das Interesse an **Gruppenreisen**. Ebenso zeichnet sich ein Trend zur Einfamilienreise mit Kindern ab, vor allem zur Ferienzeit während der Sommermonate Juli, August und September. Die **Größe der Gruppen** variiert sehr stark. Geschäftsdelegation weisen Gruppengrößen von 3 - 20 Personen auf, Pauschalreisegruppen können sehr viel größer sein. Etwa 1/3 der Gruppenreisenden besteht aus Kleingruppen bis 12 Personen.

4 Urlaubsmentalität

Chinesen nutzen ihre Freizeit selten für Strandurlaube, sondern eher für **Sightseeing-Reisen**. Dabei bevorzugt der Großteil chinesischer Auslandsurlauber Städtereisen (39 %) oder Rundreisen (20 %). Sightseeing bzw. besichtigungsorientierter Urlaub macht 75 % aller chinesischen Reisemotive aus. Erst mit deutlichem Abstand folgenden Badeurlaub am Meer/See (27 %) sowie sonstige Urlaube (14 %). Die bekanntesten Städte in Österreich sind Wien, Salzburg und Innsbruck.

Das stets dicht gedrängte Programm ist auf einen reibungslosen Ablauf angewiesen und erlaubt somit keine **Wartezeiten**. Chinesen ändern festgelegte Programmpunkte einer Reise auch häufig ihren Bedürfnissen entsprechend in letzter Minute noch ab. Flexibilität wird

Der chinesische Gästekreis

dabei als selbstverständlich erachtet. Mangels Erfahrung und fehlender Fremdsprachenkenntnisse werden chinesische Reisende grundsätzlich von **Reiseführern** begleitet. Chinesische Reisegruppen erwarten die Unterbringung in modernen Hotels, benötigen in der Regel Zweibettzimmer und bevorzugen chinesisches Essen. Zudem verstehen sie kaum Fremdsprachen, was oft die Verständigung erschwert. Auch sind chinesische Sprachkenntnisse auf Gastgeberseite noch kaum vorhanden.

Österreicher gelten in China vor allem als zuverlässig, pünktlich und ehrlich. Allerdings sagt man ihnen ein immer ernstes Gesicht nach.

5 Informations- und Buchungsverhalten

Die wichtigste **Informationsquelle** zur Planung einer Auslandsreise war in der Vergangenheit mit 24 % der Austausch mit Freunden, gefolgt vom Reisebüro-Katalog (23 %), dem Reisebüro (18 %), Zeitungsanzeigen (16 %) und Reiseführern/Reisemagazinen (15 %). Andere Informationsquellen wie das Internet (8 %), Verbrauchermagazine (8 %) und das Fernsehen/Radio (6 %) hatten bislang eine geringere Bedeutung bei der Informationsbeschaffung. Allerdings wächst die Bedeutung des Mediums Internet in China rasant an (von 1 Million Nutzer im Jahre 1998 auf 22,5 Millionen im Jahre 2001).

In China gibt es bereits schon 528 Reisebüros die zur Organisation von Auslandsreisen berechtigt sind. Die Reiseausgaben sind im Voraus bei der Buchung zu bezahlen. Kreditkarten und Schecks sind in China noch nicht weit verbreitet, daher tragen sie oft viel Bargeld mit sich. Dies hat zur Folge, dass sie manchmal Opfer eines Diebstahls werden.

Auslandsurlaube werden zu 61 % als Pauschalreise - meist All-Inclusive-Package - gebucht. Nur 15 % der Touristen buchen Teilleistungen. Geschäftsreisende hingegen buchen meist direkt bei der Airline oder den Leistungsträgern.

6 Reiseinhalte

Kultur wird geschätzt und gerne aktiv erlebt. Doch beschränkt sich das meist dicht gedrängte Programm in der Regel auf bekannte Sehenswürdigkeiten und moderne Attraktionen, berühmte Städte und sehenswerte Landschaften. Chinesen besuchen ausschließlich Orte, die ihnen bekannt sind oder von denen sie bereits gehört haben. Neues wird selten ausprobiert. Für viele Chinesen ist ein absolutes Muss einer jeden Reise der Besuch des Mozarts Geburtshaus und Wohnhaus, „Sound of Music“, Sissi Attraktionen, eines Casinos

Der chinesische Gästekreis

und Musikprogramms am Abend sowie eines Rotlichtbezirks. Auch ein Besuch beim Heurigen darf nicht fehlen.

Shopping zählt zu den Highlights eines jeden Aufenthalts. In China ist es üblich, der Verwandtschaft Andenken mitzubringen. Für diese wird nicht selten mehr Geld ausgegeben als für die Reise selbst. Das **Markenbewusstsein** ist in China extrem ausgeprägt, Adressen namhafter Outlet Stores in Hotelnähe sind von hohem Interesse. Werbeprospekte chinesischer Reiseveranstalter weisen vor allem auf Einkaufsmöglichkeiten in Österreich hin. Es werden auch Kleider, Kosmetika, Parfüms oder Spirituosen gerne von den Chinesen gekauft, weil diese Artikel in China teurer sind.

7 Grundregeln der Kommunikation

Treffen Menschen unterschiedlicher Kulturen und Sprachen aufeinander, so kann es auf Grund der verschiedenen Verhaltensmuster durchaus zu Unverständnis und Konflikten kommen. Dabei geht es nicht nur um den Austausch von Informationen, sondern auch um Tonfall, Sprechpausen und Körpersprache. Die häufigsten Probleme entstehen dabei nicht durch das Gesagte an sich, sondern durch die kulturbedingte Interpretation.

So wird fehlender **Blickkontakt** in Österreich meist als Desinteresse interpretiert, in China hingegen als höfliche Wahrung der Etikette. Das Grundwissen um Kommunikationsgewohnheiten fremder Kulturen bietet die Chance, Verhalten zu vermeiden, das den Geschäftspartner unbewusst beleidigen könnte.

Während es Österreicher beispielsweise als unhöflich empfinden, im Gespräch unterbrochen zu werden, ist es in China durchaus üblich, mit mehreren Personen gleichzeitig zu reden und **mehreren Gesprächspartnern** zuzuhören. Dabei kommt es nicht selten zu einem Anstieg des Gesprächspegels innerhalb der Gruppe. Als besonders unhöflich wird mangelnde Aufmerksamkeit empfunden. Entscheidend ist, nie die Geduld zu verlieren und wartende Gesprächspartner auf keinen Fall zu ignorieren.

Auch die erfolgreiche Kommunikation mit dem **Tourguide** spielt für Hoteliers eine wesentliche Rolle. Er stellt das Bindeglied zwischen Hotel, Reisegruppe und Reiseagentur dar. Der Tourguide entscheidet, welche Informationen die Agentur erreichen. Nur durch eine intensive Kommunikation mit dem Tourguide erfährt man von Mängeln, da der den Bezug zur Gruppe herstellt. Es ist daher ratsam, gleich zu Beginn ein vertrauensvolles Verhältnis aufzubauen.

Der chinesische Gästekreis

Kann eine Bitte eines chinesischen Gastes einmal nicht erfüllt werden, verbietet sich ein **direktes „Nein“** als Antwort, da dieses schnell als unhöflich empfunden wird. Besser ist auf alle Fälle, eine Alternative anzubieten.

Auch sind chinesische Touristen beleidigt, wenn man sie **mit Japanern verwechselt**, was in der jahrhundertlangen japanisch-chinesischen Geschichte begründet ist. Aber auch der Stolz der Chinesen, selbst Reisen finanzieren zu können, spielt dabei eine Rolle. Besser ist es, den chinesischen Gast offen nach seiner Herkunft zu fragen.

Bei der **persönlichen Ansprache** ist zu berücksichtigen, dass der Nachname üblicherweise zuerst genannt wird. „Zhang Wengqiang“ sollte also mit Mr. Zhang angesprochen werden. Der Vorname bleibt nur besten Freunden vorbehalten. In China ist es beliebt, vor den Familiennamen einen altersbezogenen Ausdruck zu setzen, z.B.: „Lao“ (geehrter alter Herr/Dame), „xiao“ (geehrter junger Herr/Dame) oder „da“ (geehrter mittelalter Herr/Dame). Von Europäern wird diese Ansprache aber nicht erwartet.

Man darf sich nicht daran stören, dass Chinesen **„Bitte“ und „Danke“** eher selten in Worte fassen. In China bedankt man sich seltener als in Österreich. Allerdings haben Hoteliers die Erfahrung gemacht, dass sich chinesische Gäste stattdessen mit freundlichem Zunicken ohne Worte bedanken.

Die chinesische Sprache hat eigene **Schriftzeichen**, die sich vollkommen von der japanischen Schrift unterscheiden. Japanische Beschilderungen sind für einen Chinesen nicht verständlich. Für Zahlen haben Chinesen zwar auch ihre eigene Schriftart, die arabischen Zahlen jedoch wurden übernommen und sind weitläufig bekannt.

Da in China das **Zählen** mit den Fingern anders gehandhabt wird als in Österreich, sollte man zur Sicherheit stets nachfragen. Daumen und Zeigefinger zu zeigen, bedeutet für den Chinesen beispielsweise die Zahl „acht“, nicht „zwei“. Für die Zahl zwei wird der Zeigefinger zusammen mit dem Mittelfinger gezeigt.

Reden ist Silber, **Schweigen** ist Gold. Schweigen ist in China nicht peinlich, sondern wird geschätzt. Es gilt als unreif, ständig auszusprechen, was einem in den Sinn kommt. Die chinesische Kommunikation ist indirekt, die eigentliche Bedeutung wird oft nur versteckt angedeutet. Der Chinese wägt den möglichen Effekt des Gesagten auf seinen Gesprächspartner sehr genau ab. Dazu benötigt er Zeit. Daher sind **Sprechpausen** durchaus üblich und keineswegs unhöflich. Vielmehr entsteht bei zu schnellem Gesprächstempo das Gefühl, der Gesprächspartner falle ins Wort oder - bei zu langer Pause - er habe nicht verstanden. Da in Österreich Sprechpausen im Allgemeinen kürzer sind als bei den Chinesen, entsteht

Der chinesische Gästekreis

oft das Gefühl, Österreicher würden manchmal zu dicht an Gesagtes anknüpfen. Chinesen brauchen Zeit, um zu überlegen. Darauf ist Rücksicht zu nehmen.

Einige für uns ungewöhnliche chinesische **Verhaltensweisen** wie Spucken, laute Unterhaltung und Missachten von Warteschlangen weichen von europäischen Gewohnheiten stark ab. Dem hat die Chinesische Regierung bereits Rechnung getragen und eine Kampagne gegen „ungehobeltes Benehmen“ chinesischer Touristen im Ausland initiiert. Mittlerweile informieren chinesische Reisebüros ihre Gäste vor Reiseantritt in Kursen über europäische Verhaltensregeln. Dennoch ist österreichischen Hoteliers zu empfehlen, selbst ungewohntem Benehmen chinesischer Gäste mit gewisser Toleranz zu begegnen.

7.1 Gesprächsthemen

Negative Themen sind generell zu meiden. Der chinesische Gast empfindet es sogar als unangenehm, wenn der Gastgeber das schlechte Wetter anspricht. Man spricht einfach nicht über negative Dinge. Auch wenn es nur das Wetter ist. Auch Politik, Religion und Sexualität sind Themen, die Konfliktpotenzial bergen könnten. Die Ansprache der politischen Situation in China ist tunlichst zu umgehen, Diskussionen über Menschenrechte, Meinungsfreiheit oder Ähnliches sind ebenfalls nicht erwünscht.

Des Weiteren sind **Witze** mitunter problematisch, da sich Humor oft nicht über Kulturen hinweg übersetzen lässt. Sprachbarrieren und kulturelle Hintergründe verkomplizieren den Humor oft derart, dass so manches Wortspiel übersetzt nicht mehr komisch ist.

„**Privatangelegenheiten**“ sind in China anders definiert als in Österreich. Fragen über Alter, Höhe des Einkommens, Preis der Kleidung oder ob und warum jemand nicht verheiratet ist, sind in China durchaus üblich. Solche Fragen gelten in China nicht als unhöflich und können entsprechend beantwortet werden.

7.2 Nonverbale Kommunikation

Lächeln wird in China besonders geschätzt und gilt als Zeichen von Freundlichkeit. Ernste Blicke hingegen werden generell als unfreundlich gedeutet. So kann ein lächelnder Angestellter schon entscheidend dazu beitragen, dass sich chinesische Reisende gut behandelt fühlen. Allerdings erwarten chinesische Gäste Vorsicht und Zurückhaltung, da Angestellte als Dienende gesehen werden und sich daher eher im Hintergrund zu halten haben.

Chinesen haben keine besonders ausgeprägte **Körpersprache**. Mit Händen und Füßen wird kaum geredet. Jedoch weiß man in China um die österreichischen Gewohnheiten. Unannehmlichkeiten werden daher kaum verursacht. Allerdings sollte jeglicher Körperkontakt – obwohl Schubsen, Schieben und Drängeln in öffentlichen Verkehrsmitteln in China durchaus

Der chinesische Gästekreis

üblich ist - bis auf das Händeschütteln zur Begrüßung vermieden werden. Auch die **Gesprächsdistanz** unterscheidet sich von den österreichischen Gewohnheiten: Während sie im Westen ungefähr einen Meter beträgt, fühlen Chinesen sich schon bei einer kleineren Distanz wohl.

Der Chinese verbeugt sich in der Regel nicht. Man gibt sich eher die Hand, auch wenn dies nicht ganz so verbreitet ist wie in Europa. Das freundliche Zunicken ist hingegen in China sehr wichtig, es gilt als Ausdruck der Höflichkeit. Als ein **Zeichen des Respekts** senken Chinesen normalerweise den Blick. Dagegen wird zu langer Augenkontakt in China als aufdringlich bewertet, man fühlt sich unbehaglich. Der chinesischen Tradition zufolge gilt es als unhöflich und aggressiv, seinem Gegenüber direkt in die Augen zu sehen. **Mangelnder Blickkontakt** sollte daher nicht als Desinteresse gedeutet werden.

Emotionen öffentlich zur Schau zu stellen, gilt als unwürdig. Emotionen verbergen zu können hingegen als Tugend. Das bedeutet aber nicht, dass Chinesen weniger Gefühle haben. Um das eigene Gesicht zu wahren oder das Gegenüber nicht in Verlegenheit zu bringen, werden Regungen - abgesehen vom Lächeln - jedoch nicht nach außen getragen. Im Allgemeinen wird auch von anderen erwartet, keine Emotionen zu zeigen, aus Rücksichtnahme auf sein Gegenüber.

Asiaten empfehlen Österreichern generell, mehr Entgegenkommen und **Einfühlungsvermögen** zu zeigen. In Asien ist die Bereitschaft größer, sich Zeit für den Gast zu nehmen und auf seine Wünsche einzugehen. Einem chinesischen Ansprechpartner den Rücken zuzudrehen, sollte grundsätzlich vermieden werden.

7.3 Beschwerdeverhalten

Das **Beschwerdeverhalten** des chinesischen Gastes weicht grundsätzlich von dem des österreichischen Gastes ab. So werden in China Beschwerden abgemildert vorgetragen, nicht so direkt wie in Österreich. Man darf die Beschwerde deshalb aber auf keinen Fall weniger ernst nehmen. Während Japaner beispielsweise ihre Beschwerde häufig im Nachhinein per Brief vorbringen, wendet sich der chinesische Gast in der Regel direkt an den Hotelier. Allerdings hängt das Maß der Eigeninitiative in der Regel stark von der Persönlichkeit des Reiseleiters ab. Aus diesem Grund ist es ratsam, intensiv mit dem Tourguide zu kommunizieren, um so etwaige Probleme direkt aufzuspüren und zu beseitigen. Da es für einen Österreicher unter Umständen schwierig zu erkennen ist, ob der chinesische Gast auch tatsächlich zufrieden ist, ist es besser, lieber einmal mehr nachzufragen als einmal zu wenig. Ist eine Beschwerde im Hotel nicht erfolgreich, wird diese meist direkt an den Reiseveranstalter weitergegeben, was für den Hotelier weitreichende Konsequenzen haben könnte.

Der chinesische Gästekreis

Auch wenn der Chinese seine **Verärgerung** gewöhnlich leise und respektvoll zum Ausdruck bringt, ist sie ihm doch anzumerken. In dieser Situation ist es von großer Wichtigkeit, ihn das Gesicht wahren zu lassen. Das bedeutet, sich unverzüglich und unabhängig von der eigenen Schuld zu entschuldigen. Einen Mangel an Entschuldigung empfinden Chinesen oft als unhöflich.

8 Hotel

8.1 Hotelauswahl

In einer Zeit, in der viele Nationen ihre Reisetätigkeit reduzieren oder gar einstellen, öffnet sich der chinesische Markt dem Tourismus. Der Konkurrenzkampf um die Gunst der Reiseveranstalter, die chinesische Reisegruppen an Hotels vermitteln, ist daher bereits heute sehr groß.

Besonders beliebt sind Hotels im 3 bis 4 Sterne-Segment. Zu den ausschlaggebenden Kriterien bei der **Hotelauswahl** gehören dabei Preis, Sauberkeit, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Größe der Zimmer und Frühstücksangebot. Auch eine stadtnahe Lage kann von Vorteil sein. Daneben werden aber auch Häuser außerhalb der Stadt in schöner Natur, am See oder in den Bergen verstärkt nachgefragt.

Nicht-Raucher Zonen stoßen bei den Chinesen oft auf Verwunderung und Unverständnis.

8.2 Begrüßung und Check-In

Die **Begrüßung** hat für Chinesen einen wesentlich höheren Stellenwert als für Österreicher und sollte daher nicht vernachlässigt werden. Die chinesische Höflichkeit verlangt danach, dem Gast jederzeit uneingeschränkt Aufmerksamkeit zu schenken. Lächeln hat dabei oberste Priorität und ist die einfachste und effektivste Methode, einen chinesischen Gast glücklich zu machen.

Zwar wird der Check-In aus organisatorischen Gründen ausschließlich über den Tourguide geregelt, die herzliche Begrüßung der einzelnen Gruppenmitglieder darf aber dennoch nicht vernachlässigt werden. Auch wenn Chinesen nur wenig Englisch verstehen, entsteht durch ein freundliches „Hello and welcome“, begleitet von einem Lächeln, das schöne Gefühl, willkommen zu sein. Einzelne chinesische Ausdrücke zur Begrüßung seitens der Gastgeber spiegeln Interesse an der chinesischen Kultur wider und werden honoriert. In der Regel wird in China der Delegationsleiter zuerst begrüßt, nicht die Frau! Eine bevorzugte Behandlung würde die Frau in Verlegenheit bringen. Da Chinesen das europäische „Ladies

Der chinesische Gästekreis

first“-Prinzip bekannt ist, wird über die Verletzung des **Hierarchierechts** in Europa jedoch lächelnd hinweggesehen.

Der schnelle **Check-In und Check-Out** ist eines der Hauptkriterien, die chinesische Gäste von einem Hotel erwarten. Schon während die Gäste aus dem Bus steigen, regelt der Tourguide die Zimmervergabe. Kommen die Gäste in die Halle, sollte er bereits die Schlüssel haben und wissen, wo die Zimmer liegen. Da man in China einen schnellen Service gewöhnt ist, werden Wartezeiten meist als sehr unangenehm empfunden. Einige Hotels bieten daher schon bei der Reservierung einen **separaten Check-In** an, um Wartezeiten zu vermeiden, ohne andere Gäste zu benachteiligen.

Überreicht ein chinesischer Gast seine **Visitenkarte**, sollte diese mit allergrößtem Respekt behandelt werden, da sie Persönlichkeit des Inhabers widerspiegelt. Sie wird mit beiden Händen mit der Schriftrichtung zum Gegenüber gereicht und mit beiden Händen empfangen.

Von chinesischen Reisenden dankbar angenommen werden **Stadtpläne und Reiseführer** in Landessprache. Chinesische Ausgaben sind bei großen Tourismus-Informationen erhältlich. Es ist zu empfehlen, die Lage des Hotels auf dem Stadtplan zu markieren oder dem Gast ein Kärtchen mit Adresse zu überlassen.

Chinesische Pauschaltouristen über aktuelle Veranstaltungen zu informieren, ist nicht sinnvoll, da das komplette Programm bereits im Voraus organisiert wird und keine Änderungen zulässt.

Sollten chinesische Zeitungen gewünscht werden, ist die staatliche Zeitung „People’s daily“ sehr zu empfehlen. Ferner bietet die Caissa (Group) GmbH die Versendung der chinesisch-deutschen Zeitung „Europa Business & Lifestyle“ an.

8.3 Zimmervergabe

Bei der Vergabe der Zimmer ist darauf zu achten, dass die Zahl „vier“ in einigen Regionen Chinas als **Unglückszahl** gilt. Sie klingt ausgesprochen fast wie das Wort „Tod“. Das Zimmer mit der Nummer 444 beispielsweise sollte daher generell an chinesische Gäste nicht vergeben werden. Die Einstellung zur „vier“ ist mit der zur Zahl „13“ in Österreich vergleichbar. Zwar stört sich nicht jeder Chinese daran, jedoch können mögliche Unstimmigkeiten im Voraus leicht vermieden werden. Dagegen gilt die Zahl „acht“ in den Augen vieler Chinesen als Glückszahl, da die Aussprache dem „florierend“ ähnelt. Sie wird daher mit Reichtum in Verbindung gebracht. Auch die Zahl „neun“ ist eine positiv belegte Zahl. Während man in Österreich im 7. Himmel schwebt, befindet man sich in China im 9. Himmel. Die Zahl „neun“ wird mit „lang anhaltend“ assoziiert.

Der chinesische Gästekreis

Um Missverständnissen aus dem Weg zu gehen, ist zudem zu beachten, dass sich die Zählweise der Stockwerke in Österreich von der in China unterscheidet. Das Erdgeschoss in Österreich entspricht in China dem ersten Stock. So kann es vorkommen, dass der Gast sein Zimmer im „first floor“ im Erdgeschoss sucht. Der Reiseführer macht die Gäste in der Regel zwar schon im Voraus auf diesen Unterschied aufmerksam. Dennoch können Sie durch einen kurzen Hinweis beim Check-In sicher gehen, dass Ihr Gast sich nicht verläuft.

Das chinesische Hierarchiedenken verlangt die Einhaltung gewisser Regeln. So sollten die Zimmer Gruppenreisender identisch sein. Bei Geschäftsreisenden ist hingegen darauf zu achten, dass der Höherrangige ein besser ausgestattetes Zimmer erhält. Alles andere wäre für sämtliche Beteiligten äußerst unangenehm. Anders als bei Japanern teilen Höherrangige jedoch problemlos die Etage mit den Angestellten. Der Chef der Gruppe erwartet, mit entsprechendem Respekt behandelt zu werden. Informationen zur Hierarchie können bereits im Vorfeld geklärt werden.

8.4 Zimmerausstattung

Das Zimmer sollte mindestens Standardgröße aufweisen. **Doppelzimmer** werden am häufigsten angefragt, da sich - anders als Japaner - chinesische Ehepaare ein Doppelbett teilen. Aufgrund des wachsenden Reisetrends zu Familien mit Kindern, werden zunehmend auch Dreibett-Zimmer nachgefragt. Für die Delegationen reisenden Geschäftsleute müssen aber auch getrennte **Twin-Betten** vorhanden sein, da sich die allein reisenden Männer einer Delegation meist ein Zimmer teilen. Die Betten sollten ferner nicht direkt nebeneinander stehen, sondern ausreichend Abstand zueinander haben.

Zum Ausklang des Abends werden die Zimmertüren offen gelassen und es beginnt eine laute Kommunikation.

Insbesondere ältere Chinesen trinken viel Tee oder heißes Wasser. Falls die Brandschutzvorschriften es erlauben, ist daher das Bereitstellen eines **Wasserkochers** auf dem Zimmer empfehlenswert. Eine Thermoskanne mit heißem Wasser stellt dagegen nur eine schlechte Alternative dar, da das Wasser meist nicht heiß genug ist.

Wird dem chinesischen Gast keine Möglichkeit geboten, Wasser direkt auf dem Zimmer aufzukochen, ist mit einer verstärkten Nachfrage zu rechnen, der das Hotel auch unbedingt nachkommen wird. Die Minibar sollte unbedingt mit **stillem Wasser** ausgestattet sein, da Chinesen kaum kohlenensäurehaltiges Mineralwasser trinken und sich scheuen, das österreichische **Leitungswasser** zu sich zu nehmen.

Der chinesische Gästekreis

Da das Interesse an **chinesischen Fernsehprogrammen** sehr groß ist und Fernsehen generell in China eine sehr große Rolle spielt, wird auch diesem Wunsch Rechnung zu tragen sein. Besonders zu empfehlen sind die Sender CCTV oder Phönix TV, die über Satellit empfangen werden können.

Wegen des ausgeprägten Markenbewusstseins dürfen **Give aways** oder **Geschenke** gerne etwas Besonderes und wenn möglich landestypisch sein. Auch Obst ist bei Chinesen sehr beliebt. Bei Geschenkverpackungen sind grundsätzlich die Farben weiß und schwarz zu meiden. Besonders die Kombination schwarz/weiß gilt als Symbol der Trauer. Auch rein weiße Blumen sollten vermieden werden. Weiße Tischdecken oder Bettlaken hingegen sind bedenkenlos. Dagegen gelten die Farben rot und grün bei Chinesen als angenehm. Rot steht für Glück, grün gilt als Farbe des Lebens.

Eine **Ausschilderung** auf Chinesisch trägt dazu bei, den Unsicherheitsfaktor der Gäste zu minimieren. Priorität bei der Ausschilderung haben Frühstücksräume, Toiletten und Zimmer. Informationsbroschüren auf Chinesisch über Service und Ausstattung des Hotels hinterlassen einen bleibenden Eindruck.

Im Gegensatz zum japanischen Gast ist für den chinesischen Gast eine Dusche im Bad ausreichend. Eine Badewanne ist nicht unbedingt notwendig. Allerdings ist es ein chinesischer Gast gewöhnt, Kamm, Zahnpflegeset und Hausschuhe vorzufinden. Falls diese Utensilien nicht zur Standardausstattung gehören, sollte zumindest ein Hinweis im Zimmer angebracht werden, wo diese zu erwerben sind.

Auch wenn sich die **Sauna** in China zunehmender Beliebtheit erfreut, wird sie in Hotels auf Reisen eher selten genutzt, da die Gäste bei dem dicht gedrängten Programm abends oft zu müde sind. Falls die Sauna doch einmal genutzt wird, dann aber nie die gemischte Form.

9 Essverhalten

Essen spielt in China eine zentrale Rolle. So begrüßt man sich sogar häufig mit dem Satz „Chi fan le ma?“ - „Haben Sie schon gegessen?“. Alle drei Mahlzeiten werden mit der gleichen Sorgfalt behandelt. Es kommt nicht vor, dass Chinesen nur schnell „etwas Schlichtes zwischendurch“ essen. Eine Mahlzeit ausfallen zu lassen, wäre in China absolut undenkbar.

Der chinesische Gästekreis

Da viele Chinesen Schwierigkeiten mit der europäischen Küche haben, bevorzugen sie auch im Ausland meist **chinesische Restaurants**. Lokale österreichische Spezialitäten werden eher selten ausprobiert. Da die österreichische Küche im Vergleich zur chinesischen Küche recht schwer ist, bekommen manche Gäste nach einigen Tagen Magenprobleme und verlangen nach ihren gewohnten Speisen.

Bezüglich ihrer **Kochweise** sind Chinesen ohnehin sehr anspruchsvoll. Auch chinesische Original-Rezepte helfen da in der Regel leider nicht weiter. Auch wenn das Rezept noch so exakt nachgekocht wird, den Originalgeschmack trifft nur ein Chinese. Hoteliers sollten daher - vor allem beim Frühstück - dem österreichischen Angebot eher treu bleiben.

Für einen Chinesen ist es nicht nur absolut undenkbar, eine Mahlzeit ausfallen zu lassen, auch die **Essenzeiten** werden genau abgesprochen und eingehalten. Zum einen, um den Essgewohnheiten chinesischer Gäste nachkommen und zum anderen, um den Ablauf des Programms garantieren zu können. Nach Erfahrungen der Hoteliers beginnt das Frühstück chinesischer Reisegruppen zwischen 5:30 Uhr und 8:00 Uhr.

Ideale Essenszeiten sind:

- **Frühstück:** 7.00 - 8.00 Uhr
- **Mittag:** 12.00 - 12.30 Uhr
- **Abend:** 18.00 Uhr

Wichtig für die Chinesen ist die hierarchische Rangordnung am Tisch. Traditionell werden alle Gerichte gleichzeitig und nicht in Gängen serviert. Bei Veranstaltungen und Konferenzen sind Selbstbedienungs-Büffets üblich. Sofort nach dem letzten Essen verlassen die chinesischen Gäste den Tisch.

9.1 Etikette während der Mahlzeit

Chinesen wird im Hinblick auf Essen große **Experimentierfreude** nachgesagt, was für das österreichische Auge bisweilen gewöhnungsbedürftig erscheint. Der Teller dient als Ablage für alles. Da liegen schon mal der Fisch neben dem Joghurt und der Käse auf der Marmelade. Der Teller ist meist sehr üppig beladen. Vielfach sind chinesischen Gästen europäische Essgewohnheiten schlicht unbekannt. Hier gilt es, **Toleranz** aufzubringen.

Es gilt in China nicht als unhöflich, beim Essen zu schmatzen, zu **schlürfen**, aufzustoßen, sich laut zu unterhalten, zu rauchen oder sich am Tisch die Zähne zu säubern. Es darf auch mit vollem Mund geredet, große Bissen mit Tee hinuntergespült oder gegurgelt werden. Auch ist es durchaus üblich, den Tisch als Ablage für unverdauliche Speisereste zu nutzen. Geflügel beispielsweise wird zusammen mit den Knochen zerkleinert, die dann beim Essen

Der chinesische Gästekreis

ausgespuckt werden. Zudem entsteht aufgrund der Beschaffenheit chinesischer Speisen bei Tisch mehr **Abfall**. Speisen, die von den Stäbchen auf den Tisch gefallen sind, aufzuheben und zu verzehren, wird meist als gierig empfunden. Da aber österreichisches Essen ganz anders zubereitet wird, werden Probleme derartiger Natur weniger aufkommen. Nach deutschen Maßstäben ist das Verhalten einiger Chinesen beim Essen sicherlich nicht vorbildlich. Chinesische Reiseveranstalter weisen die Touristen aber mittlerweile bereits vor Reisebeginn auf österreichische Gepflogenheiten hin. Als Hotelier jedoch wird man den chinesischen Gewohnheiten sicherlich mit Verständnis gegenüber treten.

Naseputzen ist bei Europäern oft lauter als bei Chinesen. Das laute Geräusch ist für chinesische Ohren äußerst ungewohnt. Wenn möglich wendet man sich beim Schnäuzen ab und verursacht möglichst keine Geräusche.

9.2 Service

Das Bereitstellen von Stäbchen wird als nette Geste empfunden. Dabei ist aber darauf zu achten, dass die Mahlzeit entsprechend vorbereitet ist. Die Portionen müssen mundgerecht geschnitten sein, um Stäbchen benutzen zu können. Für das Frühstück sind Messer und Gabel sinnvoller. **Zahnstocher** werden fast immer verlangt und sollten daher eingedeckt oder zumindest auf Nachfrage erhältlich sein.

Große Fleischportionen wirken abschreckend auf Chinesen, da man diese Mengen nicht gewohnt ist. Möchte man Chinesen für österreichisches Essen gewinnen, sollten Speisen möglichst klein portioniert sein. Es ist zudem ratsam, chinesischen Gästen **Platten** mit verschiedenen Fleisch- und Gemüsesorten sowie Beilagen anzubieten und gleichzeitig zu servieren. So kann sich jeder von allem nehmen. Selbst zu zweit würden Chinesen nicht ein Gericht nur für sich selbst bestellen. Das Tauschen und Teilen am Tisch ist sehr beliebt. Kalte Speisen werden in China kaum verzehrt, weder zum Frühstück noch zum Abendessen.

Chinesen sind es gewohnt, zügig zu essen. Daher wird großer Wert auf **schnellen Service** gelegt. Lange Wartezeiten vor, zwischen oder nach den Gängen sind unüblich in China. Man bleibt auch nach dem Essen nicht sitzen. Der chinesische Gast verlässt in der Regel nach Beenden der Mahlzeit sofort den Tisch. Die in Österreich gewohnte Gemütlichkeit nach dem Essen ist Chinesen unbekannt.

Ein Kellner wird in China laut gerufen, daran sollten sich österreichische Service-Mitarbeiter nicht stören. Die Rechnung wird unter Chinesen nicht geteilt, es zahlt grundsätzlich einer für alle. Auch ist es in China unüblich, **Trinkgeld** zu geben.

Der chinesische Gästekreis

Im Vergleich zum chinesischen Service schneidet der **österreichische Service** leider sehr schlecht ab. Da in China mehr Mitarbeiter zur Verfügung stehen, werden Gäste sehr viel aufmerksamer beobachtet. Auch der ernste österreichische Gesichtsausdruck stößt bei so manchem chinesischen Gast auf Unverständnis. Ein einfaches Lächeln und etwas mehr freundliche Aufmerksamkeit tragen in vielen Situationen dazu bei, dass sich der chinesische Gast wohl fühlt.

9.3 Frühstück

Zum Frühstück wird auf jeden Fall ein **Büffet** erwartet. Jeder Gast will sich von allem unbegrenzt bedienen können. Ein ausgiebiges Frühstück ist für chinesische Gäste äußerst wichtig. Da das Frühstück häufig Anlass zur Beschwerde gibt, ist das Frühstücksangebot für Reiseveranstalter eines der Hauptkriterien bei der Hotelwahl. Das Mindestangebot sollte ein kontinentales Frühstück (Schinken, Käse, Marmelade, etc.) und **heiße Speisen** umfassen. Das österreichische Frühstück wird problemlos akzeptiert, solange das Angebot auch warme Speisen enthält. Auf Letztere darf unter keinen Umständen verzichtet werden. Dabei sollten zumindest Suppen, Eier, Würstchen, Speck und heiße Getränke angeboten werden. Auch Joghurt, Müsli, Obst, Kuchen und **Brot** dürfen nicht fehlen. Weiches Weißbrot wird im Allgemeinen dem Vollkornbrot vorgezogen.

- **Frühstücksangebot**
Kontinentales Angebot
- **Brot**
Weiches Weißbrot
- **Wurtaufschnitt**
Gerne, sollte reichlich vorhanden sein
- **Milchprodukte**
Weniger beliebt
- **Eierspeisen**
Spiegeleier, gekochte Eier und Rührei dürfen auf keinen Fall fehlen
- **Heiße Hühnerbrühe**
Mit Gemüseinlage, Eierstich oder Glasnudeln sind ein Muss
- **Beliebte Getränke**
Milch, Säfte, Wasser ohne Kohlensäure
- **Tee**
Übliches Teebeutel-Sortiment oder auch gehaltvolle chinesische grüne Tees.
Besonders beliebt sind die halbfermentierten **Oolong-Tees**, bei deren Herstellung die frischen Teeblätter nur am Rand fermentieren. Oolong-Tee ist heute

Der chinesische Gästekreis

handelsüblich in Österreich.

Chinesen stehen sehr früh auf und sind nach Erfahrung verschiedener Hoteliers meistens die ersten beim Frühstück, manchmal schon um 5:30 Uhr. Eine Ausweitung der **Frühstückszeiten** für chinesische Gäste ist meist jedoch nicht nötig. Zwischen 6:00 Uhr und 8:00 Uhr ist erfahrungsgemäß absolut ausreichend. Grundsätzlich ist mit einer Dauer von knapp 30 Minuten zu rechnen.

Viele Hotels bieten Chinesen für das Frühstück einen **separaten Raum** an, um andere Gäste durch die ungewohnte Geräuschkulisse nicht zu stören. Hierdurch fühlen sich Chinesen allerdings oft diskriminiert. Sollte eine Verlegung in einen anderen Raum aber beispielsweise auf Grund der Gruppengröße unbedingt notwendig sein, ist es ratsam, den Tourguide sensibel auf den Grund der Umgruppierung hinzuweisen.

Da chinesische Reisegruppen häufig zeitlich getrennt zum Frühstück erscheinen, sollten sich die Mitarbeiter unbedingt vor dem Abräumen erkundigen, ob noch weitere Gäste kommen. Es passiert tatsächlich oft in Hotels, dass ein Teil der Gruppe kein Frühstück mehr vorfindet, da schon abgeräumt wurde. Diesem Ärgernis ist unbedingt vorzubeugen.

9.4 Speisen- und Getränkeangebot

Fisch und Meeresfrüchte gelten in China als vornehmes Essen und werden daher gerne gegessen. Aber auch **Fleisch** steht hoch im Kurs, sollte allerdings unbedingt gut durchgebraten werden. Rindfleisch wird im Allgemeinen nur ungern verzehrt, da sich viele chinesische Gäste vor BSE fürchten. Auch Wild ist nicht beliebt, ganz im Gegensatz zu Hühner- und Schweinefleisch. Eine klare Suppe mit Einlage wird in China zu jedem Essen gereicht. Österreichische Suppen, vor allem gebundene, finden unter Chinesen wenig Freunde. Oft werden auch eigene Suppen mitgebracht, für die nur heißes Wasser benötigt wird.

Eines der beliebtesten **Getränke** ist Tee. Das übliche Teebeutel-Angebot von Früchtetee bis Schwarzer Tee ist dabei ausreichend. Grüner Tee im Teebeutel ist für den chinesischen Geschmack nicht ideal, aromatisierter Grüner Tee ebenfalls nicht. Einige Chinesen bringen ihren Tee selber mit. Dafür sollte immer genügend heißes Wasser bereitgestellt werden. Ein Mangel an heißem Wasser gehört zu den häufigsten Beschwerden. Auch für das Bereitstellen von heißer Milch sind chinesische Gäste in der Regel sehr dankbar. Neben Tee wird auch gern Kaffee zum Frühstück getrunken. Zum Essen selbst wird meist Wasser ohne Kohlensäure bevorzugt, auch Softdrinks sind beliebt. An Alkohol konsumieren die Chinesen Bier und süßere Rotweine. Auch österreichische Schnäpse wie Obstler sind für Chinesen interessant.

Der chinesische Gästekreis

10 Die wichtigsten Tipps im Überblick

- Verständnis für die exakte Reiseorganisation aufbringen
- Wartezeiten unbedingt vermeiden
- Zwei-Bettzimmer vorsehen
- Mangelnde Fremdsprachenkenntnisse älterer Gäste berücksichtigen
- Mitarbeitern flexiblen Service erläutern

Verbale Kommunikation

- Bereits bei Anreise ein vertrauensvolles Verhältnis zum Tourguide aufbauen
- Dem Tourguide alle Aufmerksamkeit entgegenbringen
- Niemals Chinesen mit Japanern verwechseln
- Niemals mit „Nein“ antworten, sondern Alternative anbieten
- Beachten, dass Nachname vorne steht: „Zhang Wengqiang“ ist Mr. Zhang
- Bei Chinesen indirekte Kommunikation anwenden
- Aussagen über Zufriedenheit hinterfragen
- Chinesischen Gesprächspartner Zeit für Antwort lassen
- Negative Themen vermeiden
- Themen wie Familie, Kinder, Alter, Einkommen, Preise bevorzugen

Nonverbale Kommunikation

- Lächeln!
- Körperkontakt meiden
- Zur Begrüßung ist ein Handschlag oder ein freundliches Zunicken ausreichend
- Achtung: Nicht verbeugen
- Vorsichtig und zurückhaltend auftreten
- Augenkontakt nicht erzwingen
- Niemanden den Rücken zudrehen
- Unterschiede bei Zählweise mit Fingern beachten

Beschwerdeverhalten

- Jede Beschwerde ernst nehmen, auch wenn sie sanft vorgebracht wird
- In jeder Situation das Gesicht des Gegenübers wahren lassen
- Unbedingt sofort und aus Eigeninitiative entschuldigen

Der chinesische Gästekreis

Begrüßung

- Mitarbeiter auf Begrüßungsformeln (siehe Anhang) hinweisen
- Den Ranghöchsten bevorzugt behandeln
- Beachten: „Ladies first“ gilt in China nicht
- Auch neugieriges Verhalten tolerieren
- Begrüßung der einzelnen Gruppenmitglieder nicht vernachlässigen
- Ungewohnte Verhaltensweisen mit Toleranz begegnen
- Visitenkarten mit beiden Händen und Schriftrichtung zum Lesenden überreichen
- Visitenkarte mit beiden Händen annehmen
- Chinesische Zeitungen anbieten
- Stadtpläne und Reiseführer auf Chinesisch anbieten

Check-In

- Separaten Check-In anbieten, um Wartezeiten zu vermeiden
- Hinweise zur Stockwerkzählung in Österreich geben

Hotelausstattung

- Sauberkeit kontrollieren
- Größe der Zimmer berücksichtigen

Zimmerausstattung

- Zimmer mit mindestens Standardgröße versehen
- Bei der Zimmervergabe Regeln des chinesischen Hierarchiedenkens beachten
- Für Gruppenreisende unbedingt Doppelzimmer mit Twin-Betten anbieten
- Wenn möglich Wasserkocher auf dem Zimmer anbieten
- Minibar mit stillem Wasser bestücken

Badeausstattung

- Kamm, Zahnbürste und Hausschuhe anbieten

Farben- und Zahlenkunde

- Regeln der Farben und Zahlen beachten

Food and Beverage

- Chinesische Speisen nur anbieten, wenn von Chinesen im Original zubereitet
- Ansonsten beim österreichischen Angebot bleiben

Der chinesische Gästekreis

- Kleinere Portionen auf Platten für gesamte Gruppe gleichzeitig anbieten
- Reichhaltiges Frühstücksbuffet anbieten
- Beim Frühstück warme Speisen und Suppen bereithalten
- Wenig Milchprodukte und mehr Eierspeisen vorsehen
- Chinesische Tees anbieten
- Überaus freundlichen, zuvorkommenden und schnellen Service gewährleisten
- Vor dem Abräumen des Buffets erkundigen, ob alle Gäste bereits gegessen haben
- Weniger Rindfleisch, lieber Schwein und Huhn, immer durchbraten
- Frühstück im Extra-Raum vermeiden

Etikette während der Mahlzeit

- Schmatzen, Aufstoßen und Schlürfen tolerieren
- Nasenputzen vermeiden, höchstens geräuschlos schnäuzen
- Nach dem Essen zügig abkassieren

Getränke

- Chinesen immer die Möglichkeit geben, unkompliziert heißes Wasser zu erhalten
- Chinesische Tees oder Teebeutel-Angebot vorhalten. Vorsicht mit aromatisiertem Grünem Tee
- Heiße Milch anbieten
- Bier, österreichische Schnäpse und süßen Rotwein anbieten

11 Reiseverhalten chinesischer Touristen

Chinesische Touristen bevorzugen eine 10 bis 14-tägige Reise, die den Besuch von 6 bis 10 Ländern vorsieht. Das Ziel ist es, so viele Sehenswürdigkeiten wie möglich zu sehen, der Aufenthalt in den einzelnen Destinationen fällt eher kurz aus. In Österreich liegt die

durchschnittliche Nächtigungsdauer bei 1,6 Nächten. Der Trend geht jedoch zu einer Reiseform à la "3 Länder in 9 Tagen" über. Das steigende Interesse an Deutschkursen in China ist sehr hoch. Daher geht der Trend zu Sprachreisen.

Der durchschnittliche Chinese der nach Europa reist, ist zwischen 30 und 40 Jahre alt. Es handelt sich um junge Kaderleute, die vorwiegend aus den großen Städten der Ostküste stammen und der schnell wachsenden Mittelschicht angehören.

Weitere wichtige Gruppen sind wohlhabende Privatpersonen jeden Alters, die bereits viel Reiseerfahrung haben, sowie Delegationsreisende, als auch Regierungsvertreter und Unter-

Der chinesische Gästekreis

nehmer, die an internationalen Konferenzen teilnehmen. Junge Leute sind mehrsprachig, die Dienstleistungsorientierung ist hoch. Bei uns werden Chinesen vorläufig eher nicht mit sinologisch geschulten Rezeptionisten rechnen können, man sollte die Ausbildungen diesbezüglich aber überdenken, um eine Mindestfähigkeit des Begrüßens sicher zu stellen. Ferner sollten Prospekte und wichtige Hinweisschilder zunehmend auch in chinesischen

Schriftzeichen verfasst werden.

Tipps fürs Freizeitprogramm

Chinesen verbringen ihre Freizeit gerne in der Gruppe und an Orten, wo „etwas los ist“. Abendliche Unterhaltungen wie etwa Shows, Kino, Bars und natürlich Karaoke erfreuen sich großer Beliebtheit. Stellen Sie Ihren Gästen einen Veranstaltungsführer inkl. Unterhaltungstipps in chinesischer Sprache zusammen.

12 Praktische Tipps im Umgang mit Chinesen

Die Chinesen sind nicht berührungsorientiert.

Dies trifft vor allem auch auf Besucher zu. Vermeiden Sie daher Berührung und jede längere Art des Körperkontaktes.

Haltung ist wichtig.

Sitzen Sie daher aufrecht und legen Sie Ihre Füße nicht auf Tische oder Sessel. Vermeiden Sie es auch, Ihre Füße zum Herumschieben von Dingen zu verwenden.

Chinesen applaudieren gerne.

Seien Sie also nicht überrascht, wenn Sie von einer Gruppe von Personen - sogar von kleinen Kindern - mit Händeklatschen begrüßt werden. Wenn einer Person in dieser Art applaudiert wird, ist es Sitte, den Applaus auf gleiche Art zu erwidern.

Auf öffentlichen Plätzen ist in größeren Städten **direkter Blickkontakt oder das Anstarren** unüblich, insbesondere in Gegenden, wo man ausländische Besucher gewohnt ist. In kleineren Gemeinden können jedoch Besucher neugierig angestarrt werden, besonders wenn sie blond oder rothaarig sind.

Schweigen kann in China eine Tugend sein.

Seien Sie daher nicht bestürzt, wenn sich während Ihrer Unterhaltungen beim Essen oder bei Geschäftsverhandlungen ein Schweigen ergibt. Es ist dies ein Zeichen von Höflichkeit und des Nachdenkens. Achten Sie während Unterhaltungen besonders darauf, nicht ins Wort zu fallen.

Der chinesische Gästekreis

Beginnen Sie nicht zu essen, bevor der Gastgeber seine Esstäbchen zur Hand nimmt.

Es ist chinesische Sitte, ein Geschenk zwei oder gar drei Mal aus Gründen der Etikette abzulehnen, auch wenn man es annehmen möchte. Als Zeichen des Respekts werden Geschenke mit beiden Händen überreicht.

Sitzordnungen sind bedeutsam

Sei es bei geschäftlichen Zusammenkünften oder beim Essen. Der wichtigste Gast wird immer mit Blick zur Türe gesetzt, während der Gastgeber mit dem Rücken zur Türe sitzt. Während des Essens sitzt der Gast zur Linken des Gastgebers.

Auf öffentlichen Straßen ist das **Spucken und Schnäuzen ohne Taschentuch** noch üblich, obwohl die Regierung Kampagnen dagegen geführt hat. Es wird als Befreiung des Körpers von Schlacken und daher als Akt persönlicher Hygiene angesehen.

Die **Ablehnung von Speisen** kann als unhöflich ausgelegt werden. Wenn Sie etwas nicht essen wollen, stochern Sie darin herum und geben Sie es an den Tellerrand.

Sorgen Sie sich nicht wegen ein bisschen **Stoßen und Schieben** in Geschäften oder beim Besteigen öffentlicher Busse oder von Zügen. Entschuldigungen werden weder ausgesprochen noch erwartet.

Achtung Zeitverschiebung in China:

Europäische Sommerzeit +6,00 h

Europäische Winterzeit +7,00 h

13 Anhang

Chinesische Redewendungen für den Empfang

Guten Tag	Ni hao
Guten Abend	Wan shang hao
Guten Morgen	Zao shang hao
Herzlich willkommen	Huan ying
Vielen Dank	Xie xie
Bitte	Qing
Auf Wiedersehen	Zai jian
Ich wünsche einen angenehmen Aufenthalt	Zhuni vande yokai
Guten Appetit.....	Zhuni hao uei kou
Einen Augenblick bitte	Qing shao deng

Der chinesische Gästekreis

13.1 Konsulate und Botschaften

Chinesische Botschaft in Wien

Chinesisches Konsulat & Botschaft in Wien

KONSULAT DER VOLKSREPUBLIK CHINA

Strohgasse 22

1030 Wien

Tel: 0043-1-7103648

Fax: 0043-1-7103770

www.chinaembassy.at

Botschaft der VR China in Österreich

Handelsabteilung

Metternichgasse 4

1030 Wien

Botschafter Herr LU Yonghua in Österreich

Handelsabteilung Telefon: 0043-1-7143149-21

Fax: 0043-1-7143149-22

Internet: www.chinaembassy.at

13.2 Allgemeine chinesische Medizin in Österreich

Wien

Dr. Gustav Meng

Mollardgasse 5/6 ,

1060 Wien

0043-1-586 89 00

Dr. Teresa Fusillo-Henkel

Hasnerstr. 29/9 ,

1160 Wien

0043-1-495 82 80 11

Oberösterreich

Dr. Ngoc Levan

Schörgenhubstr. 41A/9 ,

4030 Linz

0043-732-30 20 87, 0650/70 70 660

Der chinesische Gästekreis

Salzburg

Dr. Michaela Salzborn
Stauffenstr. 9a
5020 Salzburg
0664/41 48 348
michaela.salzborn@aon.at

13.3 Fernsehkanäle

Ob und welcher ausländische Fernsehsender über Kabelfernsehen empfangen werden kann, hängt unter anderem von dem Standort und der Ausstattung ab.

Serviceline: 0800 / 660 660

Salzburg AG

Postfach 170

5021 Salzburg

kundenservice@salzburg-ag.at

13.4 Übersetzer

<http://www.connect-sprachenservice.at/sprachen.html>

http://www.act-sprachen.de/docs/fachuebersetzung.php?nav_id=3&call_id=9

13.5 Fluggesellschaften

Austrian Airlines Österreichische Luftverkehrs AG

Austrian Airlines Hauptbüro

www.austrian.com

Gerhard Aigner (Head of Incoming)

E-Mail: Gerhard.Aigner@aua.com

Valerie Kadanka (Manager Incoming)

E-Mail: Valerie.Kadanka@aua.com

Gayle Berry-Zöchbauer (Manager Incoming)

E-Mail: Gayle.Berry-Zoechbauer@aua.com

Fontanarstrasse 1, 1100 Wien

Tel: 0043-5-1766 - 0

Fax: 0043-5-1766 52742

Der chinesische Gästekreis

Austrian Airlines China

BEIJING:

Kempinski Hotel Office Building C215
2nd Floor, 50 Liangmaqiao Road
Chaoyang District, 100016 Beijing
E-Mail: office.beijing@aua.com

SHANGHAI:

Unit 2904, Raffles City Office
Tower No 268 Xizang Zhong Road
Huangpu District, 200001 Shanghai
E-Mail: office.shanghai@aua.com

Chinesische Airlines

China Airlines

Mariahilfer Strasse 123/8 O.G.
1060 Wien
E-Mail: reservierung@china-airlines.at
Website: www.china-airlines.at
Tel. Reservierung/Information:
0043-1-813-015 689
Fax Reservierung/Information:
0043-1-813-015 678
Tel am Airport: 0043-1-7007-33313
Fax am Airport: 0043-1-7007-35369

Air China

Opernring 1/E/527
1010 Wien
Website: www.airchina.com
Tel Reservierung/Information:
0043-1-5868008
Fax Reservierung/Information:
0043-1-5868008-18
Tel am Airport: 0043-1-7007-33313
Fax am Airport: 0043-1-7007-35369

Der chinesische Gästekreis

13.6 Nützliche Links

- Informationen rund um China
http://de.wikipedia.org/wiki/Volksrepublik_China
- Chinesische Verhaltensregeln
<http://www.china-knigge.at/>
- Kontaktadressen
<http://www.china-airlines.com>
<http://www.mandarin-airlines.com>
<http://www.airchina.com.cn/>

13.7 Chinesische Feiertage

1. Neujahr (1.-3. Jänner)
2. Chinesisches Neujahrsfest (Frühlingsfest): beginnt am ersten Tag des zunehmenden Mondes im zweiten Mondmonat nach der Wintersonnenwende (zwischen Ende Jänner und Mitte Februar), dauert drei Tage und wird meist zu mehrtägigen Familienausflügen in China genutzt.
3. internationaler Tag der Arbeit (1.-3. Mai)
4. Nationalfeiertag (1.-3. Oktober)

Die Feiertage im Mai und Oktober bilden die Hauptsaison der Reisetätigkeiten ins Ausland

13.8 Chinesische Zählweise mit den Fingern

1: Zeigefinger; 2: Zeige- und Mittelfinger; 3: Mittel-, Ring- und kleiner Finger zusammen (oder: Daumen, Zeige- und Mittelfinger); 4: alle Finger ohne Daumen; 5: alle Finger; 6: Daumen und kleiner Finger; 7: Zeige-, Mittelfinger und Daumen (der Daumen wird dabei von unten an den Zeige- und Mittelfinger gelegt, so dass sich alle drei Fingerkuppen fast berühren); 8: Daumen und Zeigefinger; 9: Zeigefinger gekrümmt; 10: Zeigefinger beider Hände über Kreuz

Stichwortverzeichnis

A

Abfall
Adapter
ADS-Abkommen
Alkohol
Altersklasse
Ausschilderung

B

Begrüßung
Beschwerdeverhalten
"Bitte" & "Danke"
Blickkontakt
Brot
Büffet

C

Check-In und Check-Out
Chinesische Fernsehprogramme
Chinesische Restaurants

D

Direktes „Nein“
Doppelzimmer
Dusche

E

Einfühlungsvermögen
Emotionen
Essenzeiten
Experimentierfreude

F

Fisch und Meeresfrüchte
Fleisch
Frühstückszeiten

G

Geschäftsreisegruppen
Gesprächsdistanz
Geschäftspartner
Getränke
Give aways, Geschenke
Gruppengröße, -reisen

H

Heiße Speisen
Hierarchiedenken
Hierarchierecht
Hotelwahl

I

Image
Informationsquelle

K

Kochweise
Körpersprache
Kosten
Kultur

L

Lächeln

M

Markenbewusstsein
Mindesturlaub

N

Naseputzen
Negative Themen

O

Oolong-Tees

P

Pauschalreise
Persönliche Ansprache
Platten
Privatangelegenheiten

R

Reiseführern
Rundreise

S

Sauna
Schlürfen
Schriftzeichen
Schweigen
Separaten Raum
Service
Shopping
Sightseeing-Reisen
Sprechpausen
Stäbchen
Stadtpläne und Reiseführer
Suppe

T

Toleranz
Tounguide
Trinkgeld
Twin-Betten

U

Unglückszahl

V

Verärgerung
Verhaltensweisen
Visitenkarte

W

Wartezeiten
Wasser, stilles
Wasserkocher
Witze

Z

Zahlen
Zählen
Zählweise der Stockwerke
Zahnstocher
Zeichen des Respekts
Zeitung

1 Reiseverhalten

Japansicher Gast mit Teamgeist

Österreich gilt als populäres Reiseziel vor allem unter den Japanern der älteren Generation. Ältere Japaner sind traditionell stärker europaorientiert als jüngere und daher in der Regel wesentlich interessierter an Österreich. Japaner im Pensionsalter verfügen zudem über mehr Zeit und die nötigen finanziellen Mittel (rund 14 % des Marktsegmentes). Aber ältere Japaner sind sehr konservativ und reagieren empfindlich auf jede Störung.

Männer und Frauen zwischen 45 und 59 Jahren haben einen Anteil von ca. 30 %, weil sie großes Interesse für die westliche Kultur haben. Auslandsreisen alleinstehender Frauen sind mit ca. 32 % vertreten. Sie haben relativ viel Zeit und haben ein hohes Einkommen das sie für sich ausgeben können. 8 % der Europareisenden sind Studenten. Städtetourismus steht bei den Japanern im Vordergrund.

Grundsätzlich stellen in Japan gerade Frauen im Pensionsalter das Marktsegment mit den höchsten **Reiseausgaben** dar. Mit durchschnittlich 2.400 Euro pro Auslandsreise (inkl. Transport, Unterkunft, Verpflegung sowie sonstigen Nebenkosten, z.B. Shopping) können sich Japaner durchaus mit den US-Amerikanern messen. Japan, USA und China nehmen den Welt-Spitzenplatz bei den Ausgaben ein. Dabei erzielen Japaner mit 358 Euro pro Reisenacht sogar mit Abstand den höchsten Wert. Japaner verwenden Kreditkarten oder Traveller Checks.

Der japanische Urlaubsgast reist fast ausschließlich in Gruppen (75 %). Die **Gruppe** wird über den gesamten Zeitraum von einem Tourguide betreut, der für das Wohlergehen der Touristen sorgt. Da der Gruppengast kaum Einfluss auf die Wahl des Hotels hat, ist es für den Hotelier wichtig, durch die Begeisterung des einzelnen Gastes die Zufriedenheit der japanischen Reisebüros zu erlangen. Denn nur das Reisebüro entscheidet, in welchem Hotel die nächste Reisegruppe übernachtet. Die intensive Kommunikation mit dem Tourguide ist dabei überaus wichtig und hilfreich.

Der **Geschäftsreisende** tritt dagegen meist als Individualreisender auf. Er ist ein wiederkehrender Gast, der sich in der Regel mit den europäischen Gepflogenheiten auskennt. Im Gegensatz zum Urlaubsreisenden trifft er selbst die Entscheidung, welches Hotel bei der nächsten Reise noch einmal in Anspruch genommen werden soll. Geschäftsreisen werden zu 95 % von Männern durchgeführt, wogegen bei den Urlaubsreisenden der Frauenanteil überwiegt.

2 Reisemotive

Die Erfüllung des Lebenstraums

Generell dominiert die **Urlaubsreise** mit 64 %, gefolgt von der Geschäftsreise mit 30 %. Dagegen hat mit 6 % der japanische **Individualtourismus** nach wie vor nur einen geringen Anteil am Gesamtreiseaufkommen. Als gewünschte Urlaubsart geben 61 % der japanischen Auslandsreisenden die **klassische Rundreise** an.

Besonders bemerkenswert ist, dass der Geschäftsreiseanteil bei Reisen nach Österreich mit 30 % doppelt so hoch ist wie der sonstige Geschäftsreiseanteil (15 %) nach Europa insgesamt. Diese Zahlen sind nicht zuletzt ein Beweis für die engen wirtschaftlichen Beziehungen zwischen Japan und Österreich. Im Gegensatz dazu liegt der Anteil an Urlaubsreisen nach Österreich (64 %) unter dem Europa-Durchschnitt (79 %).

Grundsätzlich ist zu sagen, dass eine Reise nach Europa für jeden japanischen Touristen die **Erfüllung seines Lebenstraumes** bedeutet.

3 Reisestruktur und -dauer

Die durchschnittliche Reisedauer beträgt neun Tage. Längere Reisen werden von der Reiseindustrie nur selten angeboten. Zwar verfügen ältere Reisende meist über genügend Zeit und Geld, um ausdauernd und geruhsam zu reisen. Jedoch genießen sich viele Japaner gegenüber Nachbarn und Verwandten, mehr als eine Woche von zu Hause fernzubleiben.

Nach wie vor ist bei japanischen Berufstätigen in traditionellen japanischen Firmen eine Ferien- oder Urlaubsmentalität, wie sie hierzulande üblich ist, nahezu unbekannt.

Zwar sind in Japan **20 Urlaubstage** üblich, jedoch werden diese Tage oft nicht in Anspruch genommen. In Japan besteht man nicht auf seinen Urlaub. Es wird als Ehrensache angesehen, dem Arbeitgeber einen Teil seines Urlaubs zu schenken. Daher ist Freizeit für japanische Gäste knapp und wertvoll.

Die Auslandsreisen werden in vier Perioden im Jahr gehäuft.

- Neujahr (29.12. bis 05.01 haben die meisten Firmen geschlossen)
- „Golden Week“ (vier japanische Feiertage in einer Woche; 29.01., 03.05.-05.05.)
- Totengedenken „O-Bon“ (wird um den 15. August gefeiert)
- Zu den Semesterferien der Universitätsstudenten im März

4 Urlaubsmentalität

Die Erwartungen des japanischen Gastes an das jeweilige Urlaubsland sind ausgesprochen hoch. Der Service in Japan ist äußerst zuvorkommend und umsichtig, Japaner erachten einen exzellenten Service daher als selbstverständlich. Um Enttäuschungen zu vermeiden, bereitet der Tourguide die Gäste nicht selten bereits bei Reisebeginn auf mögliche Unterschiede vor.

Auf **Pünktlichkeit** legen japanische Reisende sehr viel Wert. Längere Wartezeiten können zu Unmut bei den Reisenden führen. Japaner müssen sich absolut auf ihren Zeitplan verlassen können. Die Qualität eines Hauses definiert sich für einen Japaner mitunter darin, wie schnell er bedient wird.

Auch **Harmonie** ist ein wichtiger Aspekt für Japaner. Dabei geht man jedoch weit über das europäische Harmonieverständnis hinaus. Für Japaner bedeutet Harmonie, dass alles wohlgeordnet und einträchtig ist. Das gilt insbesondere für Hierarchien innerhalb der Gruppe, die vor allem bei Geschäftsreisenden strengstens zu beachten sind.

5 Informations- und Buchungsverhalten

Japaner buchen Geschäftsreisen meist als separate Teilleistungen wie Flug oder Hotel in Reisebüros oder direkt bei den Leistungsträgern. Auslands-Urlaube werden hingegen zu

62 % als Pauschalreise – meist in Form eines **All-Inclusive-Packages** gebucht.

Für Informationen zu Auslandsreisen nutzten fast 40 % der Japaner das **Internet**, wobei davon nur 9 % auch ihre Reise über das Internet buchen. 60 % der Auslandsreisenden nutzen bei den Reisevorbereitungen das Internet gar nicht.

6 Reiseinhalte

Da der Urlaub in Japan knapp bemessen ist, versucht man, in der Kürze der Zeit das Maximum aus seiner touristischen Reise zu erzielen. In der Konsequenz überbieten sich die Reiseanbieter damit, jede Europareise mit Highlights zu überfüllen. Die bisweilen mit unverhältnismäßigem Tempo abgehakt werden.

Der japanische Gast ist stolz, international berühmte Sehenswürdigkeiten, die aus den Medien in aller Welt bekannt sind, in Natura zu sehen und auf einem Erinnerungsfoto festzuhalten. Dabei kann das Programm nur eingehalten werden, wenn der Zeitplan absolut verlässlich ist.

7 Kommunikation

Während beim Empfang eines japanischen Individualgastes ein kurzes Gespräch durchaus zustande kommen kann, verläuft der Aufenthalt japanischer Reisegruppen oft ohne persönliche Kommunikation. Die natürliche Zurückhaltung, aber auch mangelnde Englischkenntnisse gerade der älteren japanischen Gäste, erschweren manchmal das persönliche Gespräch zwischen Gast und Hotelmitarbeiter. Dabei dürfen auch bei kurzen Gesprächen die wichtigsten Regeln der verbalen Kommunikation und der Körpersprache auf keinen Fall unterschätzt werden, will man den japanischen Gast und den für den Hotelier so wichtigen Tourguide nicht unwissentlich respektlos behandeln.

So ist eine **deutliche Ausdrucksweise** insbesondere bei älteren Japanern, die im Englischen unsicher sind, wichtig. Die Mitarbeiter sollten langsam und deutlich sprechen und Sachverhalte in möglichst einfachen Worten erklären. Wesentliche Punkte können wiederholt und wichtige Informationen im Zweifelsfall schriftlich mitgegeben werden.

Japaner halten eine **direkte Ablehnung** für undiplomatisch und höchst unhöflich. Selbst wenn eine Bitte wirklich nicht erfüllt werden kann, ist eine Aussage wie beispielsweise „Ich werde sehen, was ich tun kann!“ wesentlich höflicher. Es empfiehlt sich, den japanischen Gästen immer eine Alternative anzubieten, um sie in den Vorgang einzubeziehen.

Die **persönliche Anrede** bei Japanern erfolgt zuerst mit dem Nachnamen und dann mit dem Vornamen. Auch auf Visitenkarten ist diese Reihenfolge häufig zu finden. Höfliches Nachfragen nach Vor- und Nachname ist kein Fauxpas. Dennoch sind in der japanischen Kultur einige Regeln bezüglich des Namenszusatzes zu beachten. Um Höflichkeit gegenüber den Gästen auszudrücken, sollte das Hotelpersonal den Zusatz „sama“ anwenden. So würde Herr/Frau Yamaguchi mit Mr./Mrs. Yamaguchisama angesprochen werden. Der Namenszusatz „san“ ist Personen der gleichen gesellschaftlichen Ebene vorbehalten und die Endung „sensei“ (Lehrer, bzw. Meister) gebührt nur hohen Politikern, bekannten Persönlichkeiten oder Lehrern und Professoren.

Das japanische Wort „**hai**“ - auf Deutsch „**ja**“ - wird zwar oft auf Fragen geantwortet, bedeutet aber nicht unbedingt Zustimmung. Im Japanischen hat es eher die Bedeutung von „Ich habe gehört/verstanden.“ Auf negative Fragen, wie beispielsweise „Gefällt Ihnen Ihr Zimmer nicht?“ antwortet der Japaner ebenfalls mit „Ja“, um der Negation zuzustimmen. Gemeint ist: „Ja, es gefällt mir nicht!“ Da in der deutschen Sprache in solchen Fällen mit „Nein, es gefällt mir nicht“ geantwortet wird, kommt es bei Gesprächen in englischer Sprache vielfach zu Missverständnissen. Daher ist es sinnvoll, durch sensibles Nachfragen den eigentlichen Wunsch zu hinterfragen.

Der japanische Gästekreis

Japaner verwenden Wörter wie „vielen Dank“ (Arigato gozaimasu) und „Bitte“ (Dozo) häufiger in Konversationen als Österreicher. In deutschsprachigen Gesprächen wird Höflichkeit eher durch den Konjunktiv ausgedrückt, der bei Übersetzungen ins Englische allerdings oft vernachlässigt wird. Daher empfinden Japaner die Gespräche oft als unhöflich.

Direkte Aussagen gelten als zu kurz und unangebracht und werden im Japanischen daher umschrieben. Missverständnisse können entstehen, da für die deutsche Sprache gilt - je direkter, desto besser. Die **Aufforderung** „Räumen sie bitte ihr Büro auf!“ würde bei einem japanischen Chef lauten: „Da um 12.00 Uhr einige wichtige Besucher erwartet werden und unser Unternehmen sich von seiner besten Seite zeigen möchte, wäre es vielleicht von Vorteil, hier etwas mehr Ordnung zu schaffen.“

Jede Sprache hat ihren eigenen Rhythmus. Japaner nehmen sich sehr viel mehr Zeit zum Überlegen bevor die Antwort ausgesprochen wird. Daher sind **Sprechpausen** in Japan länger als in Österreich. Österreicher werden wegen ihres schnellen Sprachrhythmus oft für aufdringlich gehalten. Die Wartezeit, das heißt nachdem der Gesprächspartner ausgesprochen hat und man selber zum Sprechen ansetzt, ist ein Teil dieses Rhythmus. Der Österreicher setzt meist zu früh zum Sprechen an, Gesprächspausen sind in Japan sehr geschätzt. Daher sollte man im Gespräch mit japanischen Gästen Geduld zeigen.

Auch ist darauf zu achten, Dritten gegenüber nicht den **Inhalt von Gesprächen** wiederzugeben, die mit anderen japanischen Gästen geführt wurden. Lässt sich die Wiedergabe eines besprochenen Sachverhaltes nicht vermeiden, kann man kurz abstimmen ob das geführte Gespräch wiederholt werden darf. Da ungenaue Wiedergaben zu Peinlichkeiten führen können, wiederholen Japaner nur ungern die Aussagen Anderer.

Da die Österreicher wesentlich lauter sprechen, wird bei Japanern oft der Eindruck geweckt, man streite sich. Es ist ratsam, im Umgang mit japanischen Gästen verstärkt darauf zu achten und die Stimme zu senken.

7.1 Gesprächsthemen

Negative Themen gilt es grundsätzlich zu vermeiden, da die Stimmung der Gruppe darunter leider kann. Auch das Thema Krieg sollte in Gesprächen niemals angesprochen werden. Des Weiteren ist bei politischen Themen darauf zu achten, den Gesprächspartner durch die eigene Meinung nicht zu brüskieren. Andererseits sind Themen wie Politik, Religion und Sexualität in Japan weniger heikel als in vielen westlichen Ländern. Auch gilt es in Japan keinesfalls als unhöflich, sehr direkte Fragen über Alter, Verdienst und Personenstand zu stellen. Ebenfalls ist das Wetter - ob gut oder schlecht - in Japan ein beliebtes Thema.

Der japanische Gästekreis

Auch wenn Japaner sehr wohl viel **Humor** haben, können die Sprachbarrieren zu Missverständnissen führen, vor allem bei ironischen Bemerkungen. Generell tendiert der Japaner dazu, das Gesagte wörtlich zu nehmen, daher sollte Ironie grundsätzlich vermieden werden. Aus diesem Grund ist es besser, das Erzählen von Witzen zu unterlassen, es sei denn, diese gehen auf Kosten des Gastgebers.

7.2 Nonverbale Kommunikation

Lächeln stellt in Japan einen zentralen Punkt dar, Respekt auszudrücken. Nicht zu lächeln stört die Harmonie und wird als extrem unfreundliche Verhaltensweise bewertet. Es muss gelächelt werden, sonst fühlen sich die Japaner schlecht behandelt. Japaner empfinden den europäischen Gesichtsausdruck als sehr streng und sich dadurch recht häufig unfreundlich behandelt.

Gefühle durch **Mimiken** auszudrücken, gilt in Japan als kindisches Verhalten. Über das Gesicht Emotionen zu zeigen, ist für Japaner äußerst primitiv. Von Erwachsenen wird erwartet, dass sie ihren Ärger hinter einem Lächeln verbergen. Man will sein Gegenüber nicht mit den eigenen Problemen belasten, daher ist Lächeln der einzige Gesichtsausdruck, der nicht als unfreundlich gilt.

Körperlicher Kontakt ist in Japan eher unüblich. Die **Körpersprache** der Japaner gilt als kontrolliert, vornehm und durchdacht. Durch dieses Verhalten wird dem Gegenüber Respekt vermittelt. Ein Mangel an disziplinierter Körperhaltung würde im japanischen Kreis respektlos erscheinen. Dagegen kann österreichisches Verhalten auf Japaner sehr schnell als arrogant wirken, da diese eine andere Körperhaltung gewohnt sind. Daher sollte man Wedeln mit den Armen, unnötige Berührungen und den Arm um die Schulter legen vermeiden.

Zur **Begrüßung** verbeugt man sich anstatt sich die Hände zu reichen. Auch unter Freunden umarmen Japaner sich in der Regel nicht. Die österreichische Körpersprache erweckt bei Japanern oft den Eindruck, den Mitarbeitern lästig zu sein. Aufmerksame Beobachtung und das Anpassen der eigenen Körpersprache an die des Gegenübers ist der beste Weg, echte Gastfreundschaft zu beweisen.

Da Japaner sich häufig während Gesprächen verbeugen, ist eine ausreichende **Distanz** sehr wichtig. Man sollte nicht zu dicht beieinander stehen, da Japaner in der Regel jede körperliche Berührung vermeiden möchten.

Für Japaner ist es unüblich, **Blickkontakt** zu halten. Blickkontakt sollte nicht erzwungen werden, wie es häufig im Westen geschieht. Das könnte als unhöflich oder als Verletzung

Der japanische Gästekreis

der persönlichen Sphäre empfunden werden. Ein neutraler, gesenkter Blick gilt nicht als Ausdruck von Schwäche oder Falschheit. In der Regel kann es durchaus vorkommen, dass japanische Gesprächspartner während des Gesprächs die Augen geschlossen halten. Das darf nicht als Desinteresse gedeutet werden, sondern als japanische Art, einem Gesprächspartner zu zeigen, dass man aufmerksam zuhört!

Mit dem **Finger** auf etwas zu **deuten**, ist eine Geste, die unbedingt zu unterlassen ist, da sie für japanische Verhältnisse viel zu direkt ist. Stattdessen benutzen Japaner die ausgestreckte ganze Hand mit der Fläche nach oben, um in Richtung des gemeinten Gegenstandes, Ortes oder Menschen zu zeigen. In Japan winkt man eine Person heran, indem die Finger der ausgestreckten Hand nach unten weisen. Obwohl dies in Österreich eine Geste für „Geh weg“ bedeutet, sollte man sich davon nicht irritieren lassen.

7.3 Beschwerdeverhalten

Japaner gelten bei österreichischen Hoteliers als sehr angenehme Gäste, die perfekt organisiert und immer zufrieden sind. Diese Meinung gründet sich häufig in der Tatsache, dass Japaner stets freundlich lächeln und sich nur in extremen Ausnahmefällen beim Hotelpersonal beschweren. Bei dieser Einschätzung ist allerdings Vorsicht geboten: Der Japaner hat äußerst hohe Ansprüche, teilt diese jedoch nicht mit. Gäste anderer Nationalitäten äußern, was sie auf dem Herzen haben. Ein Japaner meist nicht.

Das **Gesicht zu wahren** – sowohl das eigene als auch das des Gegenübers – ist mitunter ein Grund für das bescheidene Beschwerdeverhalten. Das größere Problem stellt manchmal aber auch die Sprachbarriere dar. Auf Englisch können manche ältere Japaner ein Problem nicht richtig erklären und sprechen es daher gar nicht erst an. Zurück in Japan, wird oft ausgiebig über das Problem geredet, was den Ruf eines Hotels stark gefährden kann.

Die Erhaltung der **Harmonie** in der Gruppe ist ein ebenso wesentlicher Aspekt: Man möchte die Atmosphäre der Gruppe bewahren. Es ist für einen Japaner absolut unverständlich, wenn ein Gruppenmitglied nur wegen seines eigenen Geschmacks die Stimmung der anderen verdirbt. Die Harmonie ist wichtiger als das Empfinden des Einzelnen. Weder japanische Individualreisende noch Mitglieder einer Reisegruppe äußern direkt Kritik. Unzufriedene Einzelreisende kommen nie wieder, bei Reisegruppen gehen sämtliche Beschwerden zum Tourguide. Ob dieser die Beschwerde an das Hotel weiterleitet, hängt stark von dessen Persönlichkeit ab. In den meisten Fällen, noch bevor der Gastgeber von den Mängeln erfährt und diese beheben kann, kontaktiert der Tourguide direkt die japanische Agentur. Möglicherweise verlässt die Gruppe trotz Unzufriedenheit freundlich lächelnd das Hotel,

Der japanische Gästekreis

während später der Beschwerdebrief der Agentur das Hotel erreicht oder die nächste Tourserie in einem anderen Hotel wohnt.

Daher sollte man dem Tourguide besondere Aufmerksamkeit widmen und gleich beim Check-In versuchen, ein vertrauensvolles Verhältnis aufzubauen. Zudem sollte jeder mögliche Kontakt zum Tourguide genutzt werden, um nach der Zufriedenheit der Gäste zu fragen und Bereitschaft zur Problemlösung zu zeigen. Dann besteht die Chance zu erfahren, ob die Gäste tatsächlich begeistert sind. Nur so kann ein Hotel Beschwerden im Nachhinein vermeiden, damit das Hotel nicht im nächsten Jahr aus dem Programm fällt.

Stellt sich das leiseste Gefühl ein, es gebe einen Anlass zur Unzufriedenheit, empfiehlt es sich, sich sofort aus Eigeninitiative zu entschuldigen. Eine **Entschuldigung** ist mehrfach im Gespräch zu wiederholen, ansonsten wird sie nicht anerkannt. Dabei ist wichtig, sich mit einem freundlichen Gesichtsausdruck zu entschuldigen. Allerdings ohne das ansonsten obligatorische Lächeln, da man sich sonst nicht ernst genommen fühlt. In Japan entschuldigt man sich häufig. Wenn man den Fehler nicht persönlich zu verantworten hat, entschuldigt man sich als Repräsentant des Hotels in dessen Namen. Japaner empfinden es in Europa daher oft als sehr frustrierend, wenn bei Unannehmlichkeiten kein Wort der Entschuldigung fällt.

Der Japaner erwartet eine **Wiedergutmachung**, auch wenn er selbst niemals eine Forderung aufstellen würde. Wartezeiten oder andere Mängel werden in Japan üblicherweise mit Geschenken gut gemacht. Es werden zum Beispiel Blumen oder ein Gutschein für einen Kaffee überreicht. Widersprechen gilt als äußerst unhöflich und lässt Japaner das Gesicht verlieren. Peinliche Diskussionen gilt es auf alle Fälle zu vermeiden. Stattdessen wird durchaus erwartet, dass sich das Hotel mehrfach entschuldigt und sein Bedauern ausdrückt.

Einige Japaner, vor allem Ältere, haben beim Vorbringen ihrer Beschwerde Probleme, sich an **Frauen in Führungspositionen** zu wenden. Japaner sprechen oft lieber mit einem männlichen Repräsentanten, da sie sich eher auf gleichem Niveau fühlen. In Japan sind mehr Männer als Frauen in Managerpositionen zu finden.

8 Hotel

8.1 Hotelauswahl

Die Auswahl des Hotels erfolgt in der Regel über Reiseagenturen die Hotelzimmerkontingente ein Jahr im Voraus einkaufen und dann in ihren Katalogen bewerben. Die japanischen Gäste steigen meist in 4- bis 5-Stern Hotels ab. Die hierbei ausschlaggebenden Krite-

Der japanische Gästekreis

rien sind der Standard des Hotels sowie dessen zentrale Lage und bei Gruppenreisen erwartet man sich einheitliche Hotelzimmer.

Unerlässliche Voraussetzungen sind zudem

- Twinbed-Zimmer (Zimmer mit zwei getrennten Betten)
- Bäder mit Badewanne
- Klimaanlage
- Raucherzimmer
- Sauberkeit des Hotels und der Zimmer

8.2 Begrüßung und Check-In

Gruppenreisen sind detailliert organisiert. Das Ein- und Auschecken wird ausschließlich über den Tourguide geregelt, während die Mitglieder der Gruppe diszipliniert in der Halle auf die Zimmerschlüssel warten. Der Empfang japanischer Individualgäste und Reisegruppen verläuft durch eine perfekte Organisation meist sehr schnell und in der Regel relativ kommunikationslos. Da die Begrüßung in Japan jedoch einen hohen Stellenwert genießt, gilt es, durch einen besonders aufmerksamen Empfang die Gäste zu begeistern.

Um sich schon bei der **Begrüßung** beim Check-In von anderen Hotels abzusetzen, bedarf es vieler kleiner Aufmerksamkeiten, die dazu beitragen, dass sich der Gast angemessen behandelt fühlt. Hierbei ist es von Vorteil, kulturbedingte Verhaltensweisen und Bedürfnisse der Japaner zu kennen.

Einige Wörter auf Japanisch zur Begrüßung machen einen herzlichen Eindruck. Dabei geht es nicht um einwandfreie Kommunikation, sondern um die charmante Geste, sich auf den Gast vorbereitet zu haben. Lächeln ist für japanische Gäste besonders wichtig, und es kann nicht oft genug erwähnt werden, dass Japaner sich aufgrund des ungewohnten, ernsten Gesichtsausdrucks in österreichischen Hotels oft unwillkommen fühlen.

Je nach Respekt verbeugt man sich in Japan im 15-, 30- oder 45-Grad-Winkel. Auch die Zeit des Verharrens in der gebeugten Position verdeutlicht das Ausmaß der Ehrerbietung. Japaner erwarten von Europäern jedoch keine **Verbeugung**, da die korrekte Form der Verbeugung den wenigsten Europäern gelingt und daher eher zur Belustigung unter Japanern führt. Eine Verbeugung sollte daher vermieden werden. Freundliches Zunicken zeigt ebenso Respekt.

Japaner sind sehr diszipliniert und perfekt organisiert und setzen einen schnellen **Check-In** und **Check-Out** voraus. Alle relevanten Informationen werden im Voraus mitgeteilt, um einen reibungslosen Ablauf zu garantieren. Die Schlüssel und die Zimmer müssen bereits

Der japanische Gästekreis

bei Ankunft fertig vorbereitet sein. Der gesamte Check-In wird ausschließlich über den Tourguide abgewickelt. Auch beim Check-Out sollte unbedingt alles reibungslos ablaufen.

Ein grober Irrglaube ist, Japaner ruhig warten lassen zu können, da diese Sie sowieso nur selten beschweren. Die Beschwerde wird zwar nie direkt geäußert, aber Warten ist für Japaner regelrecht frustrierend. Japanische Reisen sind sehr straff organisiert. Jede Warte-minute erhöht die Wahrscheinlichkeit auf das Auslassen einer Sehenswürdigkeit. Oft bieten Hotels japanischen Gruppen schon bei der Reservierung einen separaten Check-In an, um Wartezeiten zu vermeiden, ohne andere Gäste benachteiligen zu müssen.

Die Visitenkarte eines japanischen Gastes ist stets mit größtem Respekt zu behandeln, da sie als Abbild der Persönlichkeit gilt. Sie wird mit beiden Händen übergeben und angenommen und sollte weder beschrieben noch in die Hosentasche gesteckt werden. Generell gilt die Regel, Gegenstände mit beiden Händen und ausgestreckten Armen anzunehmen und zu überreichen. Zudem ist es höflich, Papiere wie Rechnung oder Zimmerausweis in einem Umschlag verpackt an den japanischen Gast auszuhändigen.

Stadtinformationen auf Japanisch liegen in österreichischen Hotels bisher noch selten auf. Die Fremdenverkehrsämter größerer Städte bieten jedoch oft recht übersichtliche Stadt-pläne und Stadtführer sowie weitere Informationsmaterialien in japanischer Sprache an.

8.3 Zimmervergabe

Bei der Vergabe der Zimmer ist darauf zu achten, dass die Zahl „vier“ in Japan eine **Un-glückszahl** darstellt, da sie der Aussprache nach wie der „Tod“ klingt. Daher sollte das Zimmer mit der Zahl 444 oder Zimmer in der vierten Etage einem japanischen Gast gene-rell nicht angeboten werden. Zwar schenkt nicht jeder Japaner dem Aberglauben Beach-tung, doch können eventuelle Konfliktpunkte so von vornherein vermieden werden.

Um Missverständnissen vorzubeugen, ist zudem zu beachten, dass in Japan die **Zählweise der Stockwerke** anders ist, als in Österreich. Das Erdgeschoss in Österreich entspricht in Japan dem ersten Stock. So kann es vorkommen, dass der japanische Gast das im ersten Stock gelegene Restaurant im Erdgeschoss sucht. Bei Gruppenreisenden weist der Tourgui-de meist schon auf diesen Unterschied hin. Ein kurzer Hinweis beim Check-In, vor allem für Individualreisende, kann jedoch sehr hilfreich sein. Auch im Japanischen bedient man sich arabischer Zahlen, ganz wie im Deutschen. Hier sollten also keine weiteren Missverständ-nisse auftreten.

Durch einen **Sicherheitshinweis** beim Check-In des Hoteliers kann ein leichtsinniges Ver-halten der japanischen Gäste vermieden werden. Japaner kennen an sich keine Kriminali-

Der japanische Gästekreis

tät in der Öffentlichkeit. So lassen Japanerinnen im Restaurant oft ihre Handtasche unbeaufsichtigt über der Stuhllehne hängen. Ein kleiner Hinweis, die Tasche nicht unbeobachtet zu lassen oder beim Gang zum Buffet mitzunehmen, kann helfen, eventuelle Folgen zu vermeiden.

8.4 Ausstattung

Das ausgeprägte **Hierarchiedenken** in Japan spielt bei der **Zimmervergabe** eine sehr große Rolle. Das bedeutet, dass bei Delegationen der Ranghöchste in einem größeren Zimmer und unbedingt auf einer höheren Etage untergebracht sein muss als seine rangniedrigen Mitarbeiter.

Bei Mitgliedern einer Reisegruppe jedoch sollte die Unterbringung auf der gleichen Etage stattfinden, wobei sich die Größe der Zimmer, die Etage und die Ausstattung möglichst nicht unterscheiden darf. Sonst könnte sich der Gruppengast in seiner Position als gleichrangiges Mitglied degradiert fühlen. Hierarchische Verhältnisse sind möglichst bereits im Vorfeld zu klären.

Des Weiteren zu beachten ist, dass alle Zimmer unbedingt mit **getrennten Betten** ausgestattet sind. Es ist bei Reisegruppen üblich, dass zwei Personen, die sich vor Antritt der Reise noch nicht kannten, ein Zimmer teilen. Auch Ehepaare und Freunde schlafen in getrennten Betten.

Da der Anteil an Rauchern in japanischen Reisegruppen sehr groß ist, ist zudem dafür zu sorgen, dass genügend **Raucherzimmer** zur Verfügung stehen.

Ein freundlicher **Willkommensbrief** auf Japanisch kann die meist unpersönliche Begrüßung wieder gutmachen. Japaner haben keine Zeit und sind ständig unterwegs. Ein Brief kann auch im Bus auf der nächsten Sightseeing Tour gelesen werden. Sollte das Budget eine kleine Aufmerksamkeit auf dem Zimmer zur Begrüßung vorsehen, sind einige Regeln zu beachten. Beliebt sind Schokolade, Obst und Blumen, jedoch in der Regel keine Bonbons. Weiters ist es wichtig, das **Empfangsgeschenk** stets zu verpacken, da Sauberkeit und Hygiene für Japaner vorrangig sind. Daher empfiehlt es sich nicht, Obst aufzuschneiden. Besser ist, die Früchte in **Klarsichtfolie** einzupacken und auf offene Pralinen ganz zu verzichten, da diese meist nicht angenommen werden.

Die Verpackung ist den Japanern meist wichtiger als das **Präsent** selbst, da dieses oftmals ungeöffnet weitergeschenkt wird - daher ist auf eine attraktive Verpackung zu achten. Die Farben schwarz und weiß sind in Japan **Trauerfarben** und sind zu meiden. Auch weiße

Der japanische Gästekreis

Blumen, wie beispielsweise Chrysanthemen, die als Friedhofsblumen gelten, stellen in dieser Kultur Trauerblumen dar.

Tee ist ein bevorzugtes Getränk in Japan und wird in großen Mengen zu sich genommen. Ein Wasserkocher mit Teebeuteln, sofern es die Brandschutzregeln zulassen, sind auf jedem Zimmer ein Muss. Eine Thermoskanne mit heißem Wasser ist nur eine schlechte Alternative. Des Weiteren ist es wichtig, Flaschen mit **stillem Wasser** in der Minibar anzubieten, da Japaner kein kohlenensäurehaltiges Wasser trinken.

Die **Badewanne** ist für Japaner ein zentraler Punkt, der über Zufriedenheit oder Unzufriedenheit entscheidet - ohne Badewanne wird kein japanischer Gast glücklich. Deswegen bestehen japanische Reisebüros auf Zimmerausstattung mit Badewannen, da die Gäste ansonsten Reklamationsansprüche wahrnehmen, die das Reisebüro teuer zu stehen kommt. Japaner baden aus Gründen der Entspannung jeden Tag. Übliches Duschen halten Japaner für völlig unzureichend, da beim Duschen nie der ganze Körper vollständig von innen aufgewärmt werden kann. Festgeschraubte Duschköpfe sind häufig Anlass zur Verärgerung, da die Badewanne vor dem Baden gründlich ausgespült wird. Auch ist es keine Seltenheit, dass Japaner sich vor der eigentlichen Badewanne erst abduschen und dadurch das gesamte Badezimmer unter Wasser steht. Ein freundlicher Hinweis „How to use the bathroom“ in englischer oder besser noch japanischer Sprache an den Tourguide kann hier hilfreich sein:

„Wir heißen Sie herzlich willkommen Wir bitten Sie höflichst um Verständnis, nur innerhalb der Badewanne zu duschen. Zwar sind alle unsere Bäder gefliest, doch könnte ansonsten Wasser in das darunterliegende Badezimmer fließen. Herzlichen Dank ...“

Ein Mangel an heißem Wasser, das 42 Grad heiß sein sollte, ist eine häufige Beschwerde japanischer Gäste. Um Beschwerden zu vermeiden, sollte der Hotelier **für ausreichend heißes Wasser** zum Füllen der Badewannen sorgen. Auch ist zu beachten, dass alle Gruppenteilnehmer in ihren kurzen Pausen meist vor dem Abendessen gleichzeitig baden. Daher empfiehlt es sich, den Zeitplan der Gruppe abzustimmen.

Besonders ratsam ist es, im Hotel **Hausschuhe** für japanische Gäste anzubieten, da diese auf Reisen nicht mitgenommen werden. Sauberkeit und Hygiene sind äußerst wichtige Aspekte für Japaner. Es ist unvorstellbar, Straßenschuhe in der Wohnung zu tragen. Das gilt als unrein. In Japan werden die Schuhe noch vor der Haustür ausgezogen, dementsprechend entledigt man sich im Hotel der Schuhe gleich im Zimmerflur. Das Bad gilt als besonders reiner Ort, dort stehen in japanischen Haushalten gesonderte Hausschuhe, die nur im Bad getragen werden. Zu einem gutem Service gehören auch diverse Hygieneartikel wie Seife oder Shampoo.

Der japanische Gästekreis

Japanische Fernsehkanäle erfreuen sich bei den Gästen größter Beliebtheit und sind für jeden Hotelier, der japanische Gäste beherbergt, unumgänglich. Dabei ist der Sender NHK (vergleichbar mit ORF 1) sowie JSTV empfehlenswert. Beide Kanäle sind ausschließlich über Satellit zu empfangen.

Auch **japanische Zeitschriften** wie Nikkei und Asahi Shinbun sind sehr zu empfehlen. Allerdings sollten die Zeitungen mit Tüten an die Türklinke gehängt werden, anstatt sie auf den Fußboden vor das Zimmer zu legen. Es könnte ein hygienische Problem sein, die Zeitung vom Fußboden, auf dem man mit Schuhen läuft, in die Hand nehmen zu müssen. Hotelinformationen auf Japanisch helfen, die Unsicherheiten japanischer Gäste zu minimieren, so dass der Gast sich wohler fühlt.

Die **Sauna** ist in Japan zwar beliebt, Gruppenreisende nutzen die Sauna allerdings eher selten. Sie sind meist von dem ausgefüllten Tagesprogramm abends zu erschöpft. Wichtig zu wissen ist, dass die Sauna in Japan nicht gemischt genutzt wird. Deshalb sind **getrennte Sauna-Zeiten** für Damen und Herren empfehlenswert.

Fast jedes Hotel in Japan ist mit einer **Klimaanlage** ausgestattet. Japanische Gäste sind es gewohnt, dass Hitze von Ihnen ferngehalten wird. Beschwerden über eine fehlende Klimaanlage können dazu führen, dass japanische Touristen Reklamationsansprüche beim Reisebüro erheben. Daher buchen Reisebüros vorzugsweise Hotels, die mit Klimaanlage ausgestattet sind.

In Japan bieten schon 2-Sterne-Hotels **Zahnbürste und Zahnpasta**. Viele japanische Gäste kennen sich zwar mit den europäischen Gepflogenheiten aus und nehmen die benötigten Utensilien mit. Trotzdem sind viele Gäste überrascht, diese nicht vorzufinden. Ein Hinweis im Bad, dass Zahnpflegesets im Hotel erhältlich sind, kann mögliche Überraschungen vermeiden.

Der leichte Kimono ist in Japan ein übliches Kleidungsstück und Teil der japanischen Kultur. Die österreichischen schweren **Bademäntel** sind japanische Gäste nicht gewohnt. Sie finden es aber sehr interessant, Bademäntel im Zimmer vorzufinden, da sie diesen Service aus Japan nicht kennen. Da Japaner mit wenig Gepäck reisen und ihre Kleidung gerne im Zimmer waschen, würde der Hotelier den Gästen mit dem Extra-Service einer Wäscheleine eine große Freude machen.

9 Essverhalten

Österreich gilt in Japan als kulturell hoch stehend, zuverlässig und weit entwickelt. Die Servicebereitschaft und die Qualität des Essens werden hingegen als weniger gut bewertet. Japanische Touristen erwarten daher auf ihren Österreichreisen kein Gourmetessen, sondern **österreichische Wurst und Bier** auf ihrem Speiseplan.

Sollte der Hotelier **japanische Speisen** anbieten, dann nur unter Verwendung original japanischer Zutaten und Zubereitungsformen. Mit einer österreichischen Imitation bereitet man seinen Gästen keinen Gefallen. Das Mittag- und Abendessen wird meist außerhalb des Hotels zu sich genommen. Das Frühstück hingegen wird grundsätzlich im Hotel gegessen, da die Übernachtungen immer inklusive Frühstück gebucht werden.

9.1 Service

Japaner sind es gewohnt, persönlich im Restaurant begrüßt und an den Tisch begleitet zu werden. **Sauberkeit und Hygiene** sind oberste Priorität. Keine Mahlzeit kann so gut sein, dass über den leisesten Verdacht auf mangelnde Sauberkeit hinweggesehen wird.

Der **japanische Service** ist sehr aufmerksam. Man hofiert den Gast, liest ihm jeden Wunsch von den Augen ab und schenkt ihm uneingeschränkte **Aufmerksamkeit**. Die häufigste Beschwerde japanischer Gäste ist mangelnde Beachtung. Neben der Höflichkeit spielt die **Schnelligkeit** eine wichtige Rolle. Länger als zehn Minuten sind Japaner in der Regel nicht bereit zu warten. In Japan stehen mehr Servicemitarbeiter zur Verfügung, daher ist ein schneller Service selbstverständlich. Der österreichische Service wird von Japanern meist als langsam empfunden.

Die Regel „**Ladies first**“ findet erst langsam durch europäischen Einfluss Einzug in Japan. Bisher ist es meistens noch üblich, Männern, insbesondere Ranghöheren, den Vorrang zu geben. Umso mehr erfreuen sich japanische Damen der bevorzugten Behandlung in Europa. Jüngere Menschen geben in Japan stets Älteren den Vortritt, selbst wenn der Altersabstand nur sehr gering ist.

Speisekarten auf Japanisch helfen ungemein, das Interesse an österreichischen Speisen zu wecken. Idealerweise sollten die **Speisekarten mit Bildern** ausgestattet sein. Nur so kann sich der japanische Gast überhaupt vorstellen was zum Beispiel ein Schweinsbraten ist. In Österreich mag dieses Design an Fast-Food-Ketten erinnern, in Japan ist es aber durchaus üblich und erwünscht. Speisekarten mit Bildern vorzufinden.

In Japan parfümiert man sich nicht so stark wie in Österreich. Deshalb sind auch zu **starke Gerüche** durch Blumendekoration zu vermeiden. Japanische Nasen vertragen nicht zuviel

Der japanische Gästekreis

Duft, da der Geschmackssinn dadurch beeinträchtigt wird. Es ist für Japaner unglaublich, dass Männer in Österreich Parfüm benutzen, in Japan parfümieren sich nur wenige Männer. Die meisten Japaner haben eine Vorliebe für farbenfrohe und möglichst pompöse Dekorationen. Es werden keine Ausgaben gescheut, Dekorationen möglichst üppig und schön erscheinen zu lassen.

Oshiboris sind warme, leicht feuchte **Hygienetücher**, die vor dem Essen gereicht werden, um sich die Hände zu säubern. Diese Tücher kommen dem ausgeprägten Hygienebewusstsein der Japaner entgegen. Man weiß zwar, dass es in Europa keine Oshiboris gibt, umso mehr kann man sich von anderen Restaurants durch dieses Angebot abheben.

9.2 Frühstück

Das ausgefüllte Tagesprogramm erfordert ein zeitiges Frühstück. Die Zeiten sind unbedingt mit dem Tourguide exakt abzusprechen, um Verzögerungen zu vermeiden. Das Frühstücksangebot könnte folgende österreichische Speisen beinhalten:

- **Eierspeisen**
Spiegeleier, gekochte Eier und Rührei dürfen auf keinen Fall fehlen.
- **Käse**
Wird in Japan zwar wenig gegessen, in Österreich gibt man aber gerne seiner Neugierde nach, da der Käse in Österreich besser schmeckt als in Japan.
- **Wurstaufschnitt**
Sehr gerne, sollte reichlich vorhanden sein.
- **Müsli**
Wird in Japan wenig gegessen, sollte aber auch nicht fehlen.
- **Brot**
Japaner bevorzugen weiche Brötchen, sind aber neugierig auf die bekannte österreichische Auswahl an Brot.
- **Joghurt**
Wird auch in Japan gegessen.
- **Marmelade**
Gehört auch für einen Japaner zum österreichischen Frühstück dazu.
- **Beliebte Getränke**
Milch, Säfte, Tee (übliches Teebeutel-Sortiment), Wasser ohne Kohlensäure.

Der japanische Gästekreis

Das Angebot eines japanischen Frühstücks ist nur dann zu empfehlen, wenn das Hotel einen japanischen Koch beschäftigt. Es sollte nur à la carte angeboten werden, da der gebrillte Fisch im Chafing Dish in seiner Konsistenz unappetitlich wird.

Japanisches Frühstück

- Grillter Fisch, z.B. Makrele oder Schellfisch
- Miso-Suppe
- Kleines Schälchen mit eingelegtem Gemüse (Chinakohl, Gurken Rettich oder Kohlrabi)
- Tofu, getrockneter Seetang (sog. Nori)
- Reis
- Sojasauce
- Grüner, brauner oder schwarzer Tee
- Stäbchen

9.3 Speisen- und Getränkeangebot

Japaner sind durchaus neugierig auf österreichisches Essen, möchten aber grundsätzlich nicht auf japanisches Essen verzichten. Ein- oder zweimal österreichisches Essen während der Reise zu probieren, ist völlig ausreichend. **Spaghetti** beispielsweise sind immer willkommen und können ausnahmsweise auch ohne Reis serviert werden.

Mittags sollten **leichte Speisen** angeboten werden, wie zum Beispiel **klare Suppen mit Nudeln**. Die Nudelsuppe in allen Variationen ist in Japan ein Klassiker und daher auch sehr beliebt. Vorsicht ist allerdings beim Würzen der Speisen geboten, für den japanischen Geschmack sind österreichische Speisen fast immer zu süß, zu salzig und zu viel gewürzt.

Auch zu große **Fleischportionen** wirken oft abschreckend auf Japaner, da man diese schon optisch nicht gewohnt ist. Generell ist es von Vorteil, eine Auswahl verschiedener österreichischer Spezialitäten in kleineren Portionen anzubieten. Es werden in der Regel alle Fleischsorten gegessen, jedoch wird Huhn und Schwein in der Regel Rindfleisch und Wild vorgezogen.

Als **Beilage** zum Essen sollte immer ein Salat und eine klare Suppe sowie eine Schale Reis oder ersatzweise Brot gereicht werden. Kartoffeln sind für Japaner kein Ersatz für Reis. Gemüse wird in Japan selten gekocht, sondern kurz angebraten oder eingelegt. Sollte das Gemüse doch gekocht werden, dann mit Zucker und Soja-Sauce.

Der japanische Gästekreis

Zum Essen bevorzugte Getränke sind Bier und Wasser ohne Kohlensäure. Wasser und Tee werden in Japan immer kostenfrei angeboten. Das übliche Teebeutel-Sortiment ist sehr beliebt und meist ausreichend für den japanischen Gast. Wein zum Essen ist in Japan nicht sehr populär, jedoch erfreuen sich Weinproben größter Beliebtheit, auch wird in Japan gerne Reiswein (Sake) getrunken, allerdings nicht zu österreichischem Essen.

9.4 Etikette während der Mahlzeit

Die österreichische Gemütlichkeit ist in Japan unüblich. Nach dem **Bezahlen** steht man zügig auf und geht. Oft wechselt man an einem Abend von einer Bar zu nächsten. Anders als in Österreich gilt **Schlürfen** in Japan keinesfalls als unhöflich und verstößt nicht gegen die Etikette. Suppen werden aus Gewohnheit geschlürft und Einlagen mit Stäbchen gegessen. Jedoch verstößt das laute **Naseputzen** in der Öffentlichkeit in Japan grob gegen die Anstandsregeln. Das „Hochziehen“ wird dem Schnäuzen vorgezogen. Auch kann es durchaus passieren, dass japanische Gäste ein kurzes **Nickerchen** am Tisch halten, da sie durch den Jetlag oder andere Strapazen müde sind. Weiter ist es in Japan üblich, dass Frauen die Männer am Tisch bedienen, zum Beispiel die Getränke einschenken, Dadurch demonstriert man, dass der Mann der Chef ist, zumindest in der Öffentlichkeit.

Stäbchen sind ausschließlich für japanisches Essen geeignet. Für alle anderen Speisen werden Messer und Gabel bevorzugt. Für österreichisches Essen sind Stäbchen unpraktisch, da man damit nicht schneiden kann. Die Stäbchen dürfen nicht aufrecht in den Reis gesteckt werden, da auf diese Weise der Reis vor dem buddhistischen Hausaltar für die Verstorbenen Vorfahren als Speiseopfer dargeboten wird.

Papier- und Stoffservietten gehören zu jeder gepflegten Mahlzeit.

Japaner haben kein Problem, den Kellner durch das ganze Restaurant herzurufen, daran darf man sich nicht stören. **Zahnstocher** werden nach dem Essen eingedeckt und am Tisch mit verdeckter Hand benutzt.

In Japan zahlt man an der **Kasse beim Ein- und Ausgang**, nicht am Tisch. In allen japanischen Reiseführern ist allerdings zu lesen, dass in Österreich am Tisch bezahlt wird. Auch der Tourguide weist seine Gruppe darauf hin. Sollte der japanische Gast ohne zu zahlen aufstehen und den Anschein machen, das Lokal zu verlassen, sollte man als nicht davon ausgehen, dass er die Zeche prellen will.

In Japan werden trotz des einwandfreien Services **keine Trinkgelder** gegeben. Reiseführer weisen die Touristen auf die österreichische Gepflogenheit hin, dennoch sollten Sie Ihrem Gast verzeihen, wenn er sich in der Höhe verschätzt.

10 Die wichtigsten Tipps im Überblick

Kommunikation

Mit Mitarbeitern die wichtigsten Regeln der Kommunikation erläutern:

- Deutliches Sprechen und sensible Nachfrage an Beispielen aufzeigen
- Den japanischen Umgang mit der Antwort „ja“ erklären
- Direkte Verneinung vermeiden und Aussagen umschreiben
- Möglichst oft „Bitte“ und „Danke“ verwenden
- Dem Gesprächspartner ausreichend Sprechpausen gewähren
- Gespräche anderer nicht indirekt wiedergeben
- Leiser sprechen als sonst
- So oft wie möglich kleine Gespräche „Small Talks“ führen
- Negative Themen vermeiden
- Körpersprache möglichst einschränken
- Emotionen nicht durch Gesichtsausdrücke zeigen (außer Lächeln)
- Körperberührungen vermeiden und ausreichend Körperabstand einhalten
- Augenkontakt nicht erzwingen
- Nicht mit dem Finger auf Gegenstände oder Personen zeigen
- Ortskundige, japanischsprechende Ansprechpartner, zur Betreuung der Gäste

Beschwerdeverhalten

- Intensiven Kontakt zum Tourguide pflegen
- Entschuldigungen mehrfach im Gespräch wiederholen

Begrüßung und Check-In

- Möglichst japanisches Vokabular zur Begrüßung verwenden (siehe Anhang)
- Sich an der Körpersprache des Gegenübers orientieren
- Lächeln
- Wartezeiten um jeden Preis vermeiden
- Visitenkarten beidhändig überreichen
- Hierarchische Strukturen bei der Zimmervergabe berücksichtigen
- Hinweise zum Etagenzählen in Österreich geben
- Japanischen Gästen Sicherheitshinweise geben
- Stadtinformationen auf Japanisch bereithalten

Der japanische Gästekreis

Hotel-, Zimmer- und Badausstattung

- Doppelzimmer mit getrennten Betten anbieten
- Wasser ohne Kohlensäure anbieten
- Wasserkocher oder Thermoskanne mit heißem Wasser zur Verfügung stellen
- Hausschuhe zur Verfügung stellen
- Fernsehkanäle und Zeitungen in Landessprache bereitstellen
- Zimmer auf Hygiene überprüfen - für Japaner oberste Priorität
- Badewanne unbedingt vorsehen
- Auf einen hohen gleichzeitigen Verbrauch von heißem Wasser einrichten
- Zahnpflegesets zur Verfügung stellen

Food & Beverage

- Notwendigkeit des exzellenten Service für japanische Gäste erläutern
- Mitarbeitern die wirtschaftliche Bedeutung japanischer Gäste darstellen
- Auf schnellen Service achten
- Speisekarte mit Bildern versehen
- Frühe Esszeiten (besonders wichtig am Abend)
- Stark riechende Blumen als Tischdekoration vermeiden
- Hygienetücher anbieten (Oshibori)
- Sauberkeit
- Speisen sensibel würzen und süßen, Hinweis an Küche
- Zum Mittagessen kleine Portionen und leichte Speisen anbieten
- Geräuschkulisse berücksichtigen: Schlürfen gilt nicht als unfein
- Mitarbeiten gängige japanische Umgangsformen erläutern
- Naseputzen vermeiden, gilt in Japanisch als höflich
- Bei österreichischem Essen Messer und Gabel eindecken, keine Stäbchen

11 Praktische Tipps im Umgang mit japanischen Gästen

- **Trinkgelder**
Trinkgelder sind nicht üblich!
- **Pünktlichkeit**
ist in Japan ein Muss. Japanische Geschäftspartner werden zu Terminen, die nicht in ihrem Büro anberaumt sind, üblicherweise ein paar Minuten vor der vereinbarten Zeit erscheinen.

Der japanische Gästekreis

- **Der Austausch von Visitenkarten**
ist im privaten und im geschäftlichen Verkehr mit Japanern ein unverzichtbares Ritual. Die Visitenkarten werden mit beiden Händen und voller Aufmerksamkeit übergeben und ebenso entgegengenommen. Visitenkarten sind ehrfürchtig zu behandeln, niemals also mit ihnen herumspielen.
- **Geschenke**
spielen in Japan als wichtiger Ausdruck der Wertschätzung für den Geschäftspartner eine wichtige Rolle. Überreicht werden Geschenke nach einer Geschäftsbesprechung oder am Ende eines Japanbesuchs. Österreichisches Kunsthandwerk, Wein, Schokolade, Klassik-CDs oder andere typische Souvenirartikel sind gerne gesehen.
- **Harmonie in den persönlichen Beziehungen**
gilt in Japan als höchster gesellschaftlicher Wert. Konfrontationen und Situationen, die zum Gesichtsverlust bei einem der Beteiligten führen könnten, werden um jeden Preis vermieden.
- **Absolute Fauxpas im gesellschaftlichen Bereich**
Nie Nahrung, die man dem Partner reichen will, von Stäbchen zu Stäbchen weitergeben. Es bringt Unglück. Nie Stäbchen senkrecht in die gefüllte Schale, vor allem nicht in den Reis, stecken. Dies macht man nur bei der Totenfeier. Niemals eine Tatami Matte (Bodenbelag aus Reisstroh) mit Straßenschuhen betreten.

12 Anhang

Japanische Redewendungen für den Empfang

Guten Morgen.....	Ohayo gozaimasu (Aussprache: ohahyo gosaimasu)
Guten Tag	Konnichi wa
Guten Abend	Konban wa
Auf Wiedersehen	Syonara (Aussprache sayohnara)
Gute Nacht	O-yasumi nasai
Vielen herzlichen Dank.....	domo arigato gozaimasu (höfliche Form)
Einen Augenblick bitte	Chotto matte kudasai
Sehr erfreut, Sie kennenzu lernen	Hajimemashite (hadschimemashte)
Entschuldigen Sie	Sumimasen

Der japanische Gästekreis

12.1 Konsulate und Botschaften

Japanische Botschaft in Wien

Hessgasse 6
1010 Wien
Tel: 0043-1-531920
Fax: 0043-1-5320590
www.at.emb-japan.go.jp

Kultursektion:
Tel: 0043-1-5338586
Fax: 0043-1-5338593
Email: info@embjp.at

JETRO (Japan External Trade Organisation)

www.jetro.go.jp/austria/

Herr Hiroshi Fujiwara
Mariahilferstraße 41-43/3. Stock
1060 Wien
Tel: 0043-1-5875628
Fax: 0043-1-5862293

12.2 Allgemeine japanische Medizin in Österreich

Für Österreich existiert kein Verzeichnis japanisch sprechender Ärzte. Stattdessen arbeiten einige Österreicher mit Dolmetschern zusammen und andere wieder können einige Praktika an japanischer Medizin vorweisen.

Weitere Informationen unter folgender Kontakt-Adresse:

Wien

Dr. Eduard Tripp
Schönbrunner-Schloss-Str. 21/8,
1120 Wien,
Tel: 0043-1-815 91 75,
tripp@shiatsu-austria.at
www.shiatsu-austria.at

oder unter der österreichischen Ärztekammer

Salzburg

Bergstraße 14
Postfach 65
5020 Salzburg

Der japanische Gästekreis

Tel: 0043-662-87 13 27
Fax: 0043-662-87 13 27-10
<http://www.aeksbg.at>
E-Mail: aeksbg@aeksbg.at

Wien

Weihburggasse 10-12
1010 Wien
Tel: 0043-1-51 501-0
Fax: 0043-1-51 501-209
Homepage: <http://www.aekwien.at>
E-Mail: aekwien@aekwien.or.at

12.3 Übersetzer

<http://www.connect-sprachenservice.at/sprachen.html>

http://www.act-sprachen.de/docs/fachuebersetzung.php?nav_id=3&call_id=9

12.4 Fluggesellschaft

Japanische Airline

Japan airlines
Parkring 10/1/15
1010 Wien
Website: www.jal-europe.com
Tel. am Airport: 0043-1-7007-33313
Fax am Airport: 0043-1-7007-35369

12.5 Nützliche Links

- Informationen rund um Japan
<http://de.wikipedia.org/wiki/Japan>
- Verhaltensregeln in Japan
http://www.fedorowicz.at/fileadmin/pdf/profil_russland.pdf
- Hinweise zu Begrüßung, Tischmanieren, Badbenutzung, Geschenken in Japan
<http://www.japan-tipp.de/>

Der japanische Gästekreis

- Doing Bussines in Japan: Etikette und Höflichkeit
<http://www.spidacom.co.uk/> → Frequently Asked Questions
- Japanische Fremdenverkehrszentrale
<http://www.jnto.de/>
- Japanische Spezialitäten (Nahrungsmittel, Getränke, Tischware)
<http://www.gourmondo.de/>
- Versandspezialist für japanische Lebensmittel
<http://www.otsumami-land.com/>

Stichwortverzeichnis

A

All-Inclusive-Package
Aufforderung
Aufmerksamkeit, Schnelligkeit
Ausdrucksweise
Auswahl des Hotels.....

B

Bademäntel
Badewanne
Berührung.....
Beilagen.....
Bezahlen
Bier
Blickkontakt.....

C

Check-In & Check-Out.....

D

Dekorationen.....
Direkte Ablehnung.....
Direkte Aussagen.....
Distanz.....

E

Empfangsgeschenk.....
Entschuldigung.....
Exzellenter Service.....

F

Finger deuten.....
Fleischportionen.....
Frauen in Führungspositionen.....
Frühstück.....

G

Geschäftsreiseanteil.....
Geschäftsreisende.....
Gesicht wahren.....
Getränke.....
Getrennte Betten.....
Gruppen.....

H

"hai" - "ja".....
Harmonie.....
Hausschuhe.....
Hierarchiedenken.....
Höflichkeit.....
Hohe Ansprüche.....
Hotelinformation.....
Humor.....
Hygiene.....
Hygienetücher - Oshiboris.....

I

Individualtourismus.....
Inhalt von Gesprächen.....
Internet.....

J

Japanische Fernsehkanäle.....
Japanische Speisen.....
Japanische Zeitschriften.....

Japanischer Service.....
Japanisches Frühstück.....

K

Kasse.....
Klarsichtfolie.....
Klimaanlage.....
Körpersprache.....

L

Lächeln.....
"Ladies first".....
Lebenstraum.....

M

Mimiken.....

N

Naseputzen.....
Negative Themen.....
Nickerchen.....

P

Persönliche Anrede.....
Präsent.....
Pünktlichkeit.....

R

Raucherzimmer.....
Regeln der verbalen Kommunikation.....
Reiseausgabe.....
Reisedauer, durchschnittliche.....

S

Sauna.....
Schlürfen.....
Sicherheitshinweis.....
Spaghetti.....
Speisekarten mit Bildern.....
Speisen.....
Sprechpausen.....
Stäbchen.....
Stadtinformation.....
Starke Gerüche.....

T

Tourismus.....
Trauerfarben.....
Trinkgeld.....

U

Unglückszahl.....
Urlaubstage.....

V

Verbeugung.....
Visitenkarte.....

W

Wartezeiten.....
Wasser, stilles.....
Wasserkocher.....
Wiedergutmachung.....
Willkommensbrief.....
Wurst.....

Stichwortverzeichnis

Z

Zählweise der Stockwerke

Zahnbürste und Zahnpasta

Zahnstocher

Zimmervergabe

Der jüdische Gästekreis

In fast allen Ländern der Erde leben heute Juden, die sich in ihrer Lebensform häufig stark unterscheiden. Gemeinsam ist ihnen ihr Glaube und die Achtung der Gesetze. Daher geht nachstehendes Kapitel nicht auf die nationalen Besonderheiten ein, sondern befasst sich vorrangig mit den Geboten und deren Bedeutung für Essen und Trinken.¹

1 Der Wille „G'ttes“

Um in die innere Welt des Judentums einzudringen, muss man von Anfang an das Gewohnte abstreifen, die üblichen Vorstellungen von Religion vergessen und sich ein neues Wortverständnis aneignen. Denn im Judentum begegnet man keiner Philosophie oder Ideologie, sondern dem Willen „G'ttes“ in einer Gruppe menschlicher Wesen mit all ihrem Jammer und all ihrer Freude.

Juden sind Israeliten und stammen von einer kleinen Nation ab, die vor 3.000 Jahren aus der Wüste Sinai nach Kanaan kam. Sie werden Juden genannt, weil der Stamm der den politischen Niedergang und Zerfall dieser Nation überdauerte, den Namen Juda führte. Seither haben sie alle Kulturen Europas, Asiens und Amerikas berührt und mitgeprägt. Heute leben Juden in fast allen Ländern der Erde mit ihrem geistigen und politischen Zentrum im 1948 „alt-neu“ gegründeten Staat Israel.

Wenn das Judentum keine Theologie oder gar ein System zur besseren Frömmigkeit ist, auf welche Weise hat „G'tt“ sich dann den Juden offenbart? Das Judentum ist eine Aufgabe, eine Aktivität und das Gesetz ist der Schlüssel dazu. Ein Gesetz folgt dem anderen, insgesamt sind es nicht weniger als 613, und Religion heißt vor allem sie zu erfüllen. So ist das Gesetz, die **Halacha**, für Juden eine aufregende und leidenschaftliche Sache, was für Außenstehende schwer vorstellbar ist. Es schuf aus einem zusammen gewürfelten Haufen ein Volk, und mit seiner Hilfe überlebte es als einziges alle Völker der antiken Welt.

2 Der Schabbat

Ein wesentliches jüdisches Gesetz hat sich in der gesamten Zivilisation durchgesetzt. Die ganze Welt weiß, was der **Schabbat** ist: An jedem siebten Tag ruht die Arbeit zu Ehren des Schöpfers. Diese Regelung ist in fast jedem Land gesetzlich festgelegt und berührt die Hotel- und Reisebranche ganz besonders. Der Schabbat geht unseren heutigen geschäftigen, eiligen und produktiven Gewohnheiten gründlich gegen den Strich. Ein Jude, der den Schabbat heiligt, lebt vom Sonnenuntergang am Freitag bis zum Einbruch der Nacht am

¹ Dinah Zenker, Israelitische Kultusgemeinde München, Vortrag - Jüdischer Gästekreis
<http://www.israel-information.net/glossar/>

Der jüdische Gästekreis

Sonnabend in einer abgeschlossenen Welt für sich. Es kann eine sehr schöne Welt sein. Dieser Tag ist die Quelle, aus der Kraft, Erholung und Lebensfreude kommen.

„Der Schabbat ist Euch gegeben, doch nicht Ihr ihm untergeben!“

Der Schabbat gilt als ein vom Alltag hervorgehobener **Ruhe- und Freudentag**. Er beginnt jeweils am Freitagabend mit Einbruch der Dunkelheit und endet am Samstagabend ebenfalls nach Einbruch der Dunkelheit. Jeder Jude hat sich während des Schabbats an diverse Regeln und Pflichten zu halten. So ist es die aktive Schabbatpflicht eines jeden Gläubigen, des Schabbats durch spezielle Schabbatzeremonien wie festliche Mahlzeiten mit Liedern und Synagogenbesuch zu gedenken. Passive Schabbatpflicht ist, den Schabbat zu hüten, indem keinerlei produktive Arbeit geleistet wird und keine Trauer den Tag bedrücken darf. Um diese Pflichten erfüllen zu können, gibt es eine Reihe von Verboten.

3 Verbote am Schabbat

Verglichen mit dem Schabbat sind die strengsten Sonntagsgesetze milde: Der fromme Jude reist nicht am Schabbat, kocht nicht, benutzt nichts, was mit Motorkraft oder Elektrizität betrieben wird, gibt kein Geld aus, raucht nicht und schreibt nicht. Für ihn steht die Welt der Arbeit still. Fast alle mechanischen Annehmlichkeiten der Zivilisation fallen weg: Das Radio bleibt stumm, der Fernsehschirm dunkel. Kino, Fußballplatz, Theater, Autobahnen, Kartenspiele, der Grillofen. Es geht hier nicht um ein normales Niederlegen der Arbeit. Sein eigentliches Wesen besteht in dem bewussten Verzicht auf alle Tätigkeiten, selbst die leichtesten, gleichgültig, ob man etwas anfangen, weiterführen oder vollenden will.

Im Schabbat wird ein Tag des messianischen Zeitalters vorweggenommen: er ist ein Vorge-schmack des kommenden Friedens zwischen Menschen und „G'tt“, Mensch und Natur, Mensch und Mensch. Gar paradiesisch für einen praktizierenden Juden wäre ein **Jüdisches Restaurant** unter Aufsicht des örtlichen Rabbinats: Am Schabbat würde nicht gekocht, sondern die Speisen wären bereits vor seinem Beginn fertig gestellt. Der Gast könnte vor oder nach dem Schabbat seine Rechnung bezahlen. Es würde ein Hotel geben, das mit einem **Aufzug** ausgestattet ist, der automatisch in jedem Stockwerk hält oder in dem ein Liftboy mitfährt, der für den Fahrgast den gewünschten Knopf drückt.

Das Ein- und Ausschalten des Lichts im **Hotelzimmer** würde durch eine Zeitschaltuhr geregelt. Das wäre eine Attraktion für Juden aus aller Welt!

Der jüdische Gästekreis

Verbotene Tätigkeiten

Es gibt 39 verbotene Arbeiten am Schabbat in folgenden Hauptgebieten:

- Nahrungserzeugung (alle landwirtschaftlichen Arbeiten einschließlich Kochen und Backen)
- Textilerzeugung (auch Färben und Nähen)
- Lederverarbeitung
- Schreifarbeiten (einschließlich Malen und Zeichnen)
- Feuermachen bzw. Feuermehren (z.B. Rauchen)
- Handwerken (auch Reparaturen jeglicher Art)
- Lastentragen und alle körperlichen Anstrengungen
- Transaktionen von Gütern und Geldern
- Transporttätigkeiten außerhalb des Hauses
- Arbeitsmittel zur Hand nehmen
- Alle wöchentlichen Arbeiten (z.B. Haus- und Gartenarbeit)
- Gebrauch von Feuer sowie Speisung von Feuerstellen
- Sportliche Betätigung, die physische Anstrengungen erfordert
- Erzeugung und Gebrauch von Elektrizität in jeder Form (Zündung eines Autos, betätigen von Lichtschaltern und Elektrogeräten, Drücken eines Knopfes im Lift)
- Alle produktiven Arbeiten (z.B. Musizieren, Fotografieren)

Erlaubt sind dagegen

- Transport von Privatgegenständen innerhalb eines Hauses
- Spaziergehen bis zu einer Entfernung von ca. zwei km von der Stadtgrenze
- Körperpflege
- Zubereitung von kalten und Verzehr von Speisen, die warm gehalten wurden
- Benutzung von Elektrizität, die mittels automatischer Zeitschaltuhr erfolgt und vor Schabbatbeginn programmiert wurde
- Bei Lebensgefahr sind alle Werkverbote zeitweilig aufgehoben!

4 Ruhen und Essen für die Seele

Bisher lässt es sich nicht leugnen, dass die Einhaltung der Speisegesetze des Judentums - Kashrut ziemliche Mühe kostet. Vor allem auf Reisen gilt es, gewisse Unannehmlichkeiten zu ertragen. Überall wird man mit den Gewohnheiten der nicht-jüdischen Mehrheit konfrontiert: im Restaurant, im Flugzeug, bei Freunden, auf dem Betriebsausflug. Da erfordert das Einhalten der Speisegesetze einige Willenskraft und sicherlich auch eine Portion Hu-

Der jüdische Gästekreis

mor, um die uralten Witze zu ertragen und ebenso schlagfertig zu beantworten wie jener Rabbi, der von einem katholischen Priester gefragt wurde: „Rabbi wann werden Sie endlich einmal Schweinefleisch essen?“ Worauf der Rabbi antwortete: „Auf ihrer Hochzeit, Herr Pfarrer.“

Juden leben nach sehr strengen Speisegesetzen. Laut Thora waren die Menschen am Anfang alle **Vegetarier**, erst nach der Sintflut wurde es den Nachfahren Noahs erlaubt, Fleisch zu essen. Um unnötiges Blutvergießen zu vermeiden, wurden allerdings strenge Regeln aufgestellt:

Koscher, also erlaubt sind

- Alle Gemüsesorten und Früchte
- Eier von koscheren Tieren
- Säugetiere, die Wiederkäuer sind und gespaltene Hufe haben
- Alle koscheren Tiere, die kosher geschächtet wurden und deren Fleisch kein Blut enthält
- Hausgeflügel und zahme Vögel (Gänse, Enten, Wachteln)
- Innereien von erlaubten Tieren
- Geflügelfett von Hausgeflügel
- Alle Fische, die Schuppen und Flossen haben
- Wurst- und Fleischwaren koscherer Tiere

Dagegen grundsätzlich verboten (tareff) sind

- Kadaver eingegangener Tiere
- Kranke Tiere
- Jagderlegte und gerissene Tiere
- Blut (außer von Fischen)
- Nicht-geschächtetes Fleisch (auch von erlaubten Tieren!)
- Meerestiere (Stör, Aal, Austern, Krabben, Hummer)
- Insekten und Kriechtiere (außer Heuschrecken des Orients)
- Sämtliche Innereien verbotener Tiere
- Fettstücke (außer vom Geflügel) und gewisse Sehnen der Tiere
- Fische, die keine Flossen und Schuppen haben
- Wurst- und Fleischwaren von verbotenen Tieren
- Jegliche Mischung von Milch- und Fleisch-Produkten
- Gelatine von nicht-koscheren Tieren
- Lab im Käse

Der jüdische Gästekreis

Während der Pessachfeiertage besteht das strenge Verbot des Genusses von gesäuerter Nahrung, Chametz. Als Chametz gelten:

Getreideerzeugnisse, die mit Sauerteig hergestellt wurden, z.B. Brot, Hefekuchen, etc., mit Mehl zubereitete Speisen wie Teigwaren, Kuchen, Mehlspeisen und Getreidespeisen. Diese Nahrungsmittel können in Verbindung mit Flüssigkeit gären, d.h. sauer werden und sind damit nicht erlaubt.

5 Schächten

Bis Fleisch kosher und damit für den jüdischen Verzehr geeignet ist, müssen eine Vielzahl von Bedingungen erfüllt werden. Rind, Schaf oder Lamm müssen gesund und ohne jeden körperlichen Schaden oder Verletzung sein. Schweine gehören zu den verbotenen Tieren und dürfen grundsätzlich nicht verzehrt werden.

Anschließend wird das Tier gemäß den strengen Vorschriften der „Schechita“ des Schächters, geschlachtet. Dabei darf das Schächten ausschließlich von einem ausgebildeten Schächter (hebräisch: Schochet) ausgeführt werden, dessen Geschicklichkeit und technisches Wissen genauestens überprüft wurde. Dieser tötet das Tier mit einem einzigen Schnitt, der sowohl Luftröhre und Halsschlagader als auch Blutgefäße unter Verwendung eines extrem scharfen Messers durchtrennt. Damit wird die Blutzufuhr zum Gehirn sofort unterbrochen, das Tier wird bewusstlos und der Tod tritt ein. Schnelles Ausbluten und ein schmerzloser Tod des Tieres müssen dabei gewährleistet sein.

Da **Blut** als der Sitz des Lebens gilt, darf es unter keinen Umständen verzehrt werden. Um das Fleisch kosher zu machen, muss das Tier daher vollkommen ausbluten, das rohe Fleisch wird anschließend eine halbe Stunde in Wasser eingelegt. Es wird nun eine $\frac{3}{4}$ Stunde mit Salz bestreut und auf ein Brett gelegt, um es vollständig ausbluten zu lassen. Das ausgeblutete Fleisch wird drei Mal mit reinem Wasser abgespült. Die Leber wird eingeschnitten, gesalzen und geröstet bis alles Blut entfernt ist. Koscheres Fleisch kann nur von jüdischen Fleischereien bezogen werden.

6 Trennung von „milchig“ und „fleischig“

„Milchiges“ und „Fleischiges“ dürfen weder gemeinsam zubereitet noch zusammen verzehrt werden. Nach dem Verzehr von „Fleischigem“ wartet man etwa vier Stunden, um „Milchiges“ zu verzehren. Dabei fallen unter „Milchiges“ alle Nahrungsmittel, die in irgendeiner Form Milchprodukte enthalten, unter „Fleischiges“ alle Nahrungsmittel, die Fleisch oder tierische Fette enthalten.

Der jüdische Gästekreis

Um zu verhindern, dass „Milchiges“ und „Fleischiges“ zusammentreffen, sind diverse Vorichtsmaßnahmen zu befolgen:

- Zwei verschiedene Arten von Geschirr, Besteck und allem, was zum Kochen notwendig ist
- Tischdecken sollten nicht für die gleichen Mahlzeiten verwendet werden
- Salz und Zucker, die in offenen Behältnissen auf dem Tisch stehen, können nicht für beide Arten von Speisen verwendet werden
- Nutzung verschiedener Spülbecken. Ist nur eines vorhanden, müssen zur Trennung Kunststoffbehälter oder ähnliches benutzt werden
- Nach dem Arbeiten mit Milchigem oder Fleischigem die Hände waschen, bevor man mit der anderen Art von Nahrungsmittel arbeitet
- In den meisten Fällen besitzt man nur einen Ofen, dieser muss vor dem Benutzen mit Milchigem von innen ausgewaschen werden und dann mindestens 20 Minuten lang bei voller Hitze eingeschaltet sein

Neben „Fleischigem“ und „Milchigem“ gibt es noch **neutrale Speisen** (Parve), die weder das eine noch das andere sind und zusammen mit Milch oder Fleisch verzehrt werden können. Dazu gehören z.B. Gemüse, Obst, Eier, Fische, Pflanzenöle und Fette sowie Zucker, Honig, Kaffee, Kakao oder Tee.

Daher wird nach einem Essen mit Fleisch zur Tasse Kaffee niemals Milch sondern lediglich **Milchpulver** gereicht.

7 Getränke

Verboten sind nur Getränke, die für nichtjüdische kultische Zwecke benutzt werden (hauptsächlich Wein). Koscherer Wein ist der Wein, der von der Presse bis zum Flaschenschluss ausschließlich von Juden hergestellt wurde und daher vom Verdacht seiner Verwendung für heidnische Zwecke frei ist. Diese Flaschen dürfen im Hotel auch nur unter Aufsicht eines Maschgiach, einem Angestellten des Rabbinats, geöffnet werden.

Nicht-koscher sind daher alle weinhaltigen Getränke, (z.B. Weinbrand, Martini, Cognac, Campari, Weinessig, Pernod, alle brandyhaltigen Liköre etc.) es sei denn, sie sind ausdrücklich als kosher bezeichnet. Zum Abendessen wird meist schon ein Glas Rotwein oder Ein Glas Bier getrunken.

8 Jüdische Feste in nicht-koscheren Hotels und Restaurants

Alle Speisen, die an einem öffentlichen Ort wie Restaurant, Krankenhaus, Gemeinde etc. angeboten werden, müssen unter Aufsicht eines **Maschgiach**, einem Angestellten des Rabbinats, gekocht werden.

Will ein Restaurant oder Hotel Veranstaltungen für jüdische Gäste durchführen, wird die Veranstaltung ebenfalls unter Aufsicht des Maschgiach erfolgen. Alle **Vorschriften** sind strikt einzuhalten. Für Absprachen von Festlichkeiten eignen sich am besten Mitarbeiter, die sich bereits mit dem Judentum befasst haben und mit den strengen Vorschriften vertraut sind. In der Regel wünschen alle jüdischen Gäste, die Veranstaltungen zu Anlässen wie z.B. Beschneidungen, Hochzeiten oder Geburtstage durchführen, die Einhaltung der Vorschriften.

In der Regel können **jüdische Veranstaltungen** nur in Hotels und Gaststätten durchgeführt werden, die neben der Restaurantküche über eine **separate Zweitküche** (Bankettküche) verfügen.

9 Vorbereitung eines jüdischen Festes

Die meisten Fest-Veranstaltungen finden nach **Abschluss des Schabbats** statt, also am Sonntagabend. Jedoch darf nach Beginn des Schabbats, also Freitagabend, nicht mehr gekocht werden. Daher sind alle Vorbereitungen vor Freitagabend zu tätigen. Davor jedoch wird der Rabbi oder meist der Maschgiach die **Küche „kaschern“** d.h. durch Abflämmen reinigen. Danach werden die Arbeitsflächen mit Staniolpapier ausgelegt, um die Arbeitsflächen für die Zubereitung koscherer Speisen vorzubereiten. Erst nach Ablauf des Schabbats darf die Küche wieder benutzt werden. Es ist strengstens darauf zu achten, dass die Küche auch in der Zwischenzeit nicht mehr für die Zubereitung anderer Speisen benutzt wird.

Auch sind die Speisen genau nach den Vorgaben des Maschgiach zuzubereiten. Die **Waren**, insbesondere das geschächtete Fleisch, sind von eigens autorisierten Metzgereien oder anderen **autorisierten Lieferanten** zu beziehen.

Ebenfalls ist zu beachten, dass für jüdische Veranstaltungen **gesondertes Porzellan** zu verwenden ist. Manche internationale Großhotels zum Beispiel in den USA verfügen über eigenes Porzellan mit Judenstern, um eine Verwechslung zu vermeiden. Andere Hotels investieren in eine neue Ausstattung ihres Haus-Porzellans, das gesondert gelagert wird und nur für jüdische Veranstaltungen genutzt wird. Jedoch wird die jeweilige **jüdische Ge-**

Der jüdische Gästekreis

meinde vor Ort gerne dem Hotel oder Restaurant behilflich sein, für die Ausrichtung eines Festes die notwendigen Vorkehrmaßnahmen zu erläutern.

Jüdische Feste sind fröhlich und ausgelassen und werden mit Tanz und Musik mit der gesamten Verwandtschaft und vielen Freunden gefeiert. Nicht selten reisen zu einer jüdischen Bar-Mizwa (Einführungsfest des Sohnes mit 13 Jahren in die jüdische Gemeinde) oder einer jüdischen Hochzeit Verwandte aus Israel, USA und der ganzen Welt an und wohnen im Hotel.

Mehrere hundert Gäste, die alle bewirtet und betreut werden, sind keine Seltenheit. Auch die besonderen Bemühungen, die ein Hotel und Restaurant für die koscheren Ausrichtung eines jüdischen Festes unternimmt, weiß der Gastgeber zu schätzen.

Daher muss es jedem Hotel und Restaurant, das jüdische Gäste beherbergt und jüdische Feste ausrichtet, ein hohes Anliegen sein, sich der Bedeutung dieser religiösen Feste bewusst zu werden und deren Regeln zu beachten. Diese Geisteshaltung gilt es allen Mitarbeitern weiterzugeben, um die jüdischen Gesetze und die Religion der jüdischen Gäste zu achten und zu ehren.

10 Die wichtigsten Tipps im Überblick

- Mit Mitarbeitern die 3000-jährige Kultur der Juden ansprechen
- Die Verpflichtung für Juden, das Glaubensgesetz Halacha zu erfüllen, erläutern
- Den siebten Tag, Schabbat, als Ruhe- und Freudentag ehren
- Hotelaufzug mit automatischem Halt in jedem Stockwerk
- Licht im Zimmer mit Zeitschaltuhr regeln
- Speisegesetze - Kashrut beachten
- Nur geschächtetes Fleisch verwenden
- Trennung von „Milchigem“ und „Fleischigem“ beachten
- Gesondertes Geschirr und Besteck bereithalten
- Getrennte Spülbecken vorsehen
- Besprechung der Essenszubereitung mit dem „Maschgiach“
- Zweitküche für jüdische Veranstaltungen reservieren
- Milchpulver für Kaffee vorsehen
- Bedeutung einer jüdischen Feier und der Verantwortung des Hauses besprechen

11 Tipps für den Umgang mit Juden²

- Sie dürfen ruhig „Jude“ zu uns sagen, das Wort an sich ist nicht beleidigend. Wenn Sie Schwierigkeiten mit diesem Wort haben, könnte das damit zu tun haben, dass noch Rudimente aus früheren Zeiten in Ihrem Hinterkopf stecken, das ist dann aber Ihr Problem.
- Judentum ist keine Frage der Bruchrechnung. Es gibt keine Halb-, Viertel- oder sogar Achteljuden. Erzählen Sie auch nichts von einer Oma namens Sarah. Falls sie es doch tun, erwarten Sie nicht, dass ihr Gesprächspartner mit Ihnen deshalb sofort Freundschaft schließt.
- Erzählen Sie bitte keine jüdischen Witze. Es könnte sein, dass Sie einen „Judenwitz“ statt eines jüdischen Witzes erzählen. Das trübt dann die Stimmung. Außerdem könnten Sie ihren Gesprächspartner langweilen - der kennt nämlich die meisten jüdischen Witze schon: und er kann sie wahrscheinlich besser erzählen.
- Die meisten Israelis sind Juden, umgekehrt stimmt das nicht. Die meisten Juden sind keine Israelis. Deshalb sind sie für z. B. Kritik an der israelischen Sicherheitspolitik nicht unbedingt zuständig.
- Nicht alle Juden sind reich. Deshalb sollten Sie zum Beispiel bei einer Diskussion über Sozialabbau einem Juden nicht gönnerhaft auf die Schulter klopfen und zu ihm sagen: „Sie als Jude betrifft das ja nicht so.“
- Nicht jeder Jude ist Einstein, trotz des verbreiteten Klischees sind Juden auch nicht schlauer als andere Menschen. Glauben Sie nicht, dass Ihr Gegenüber Spezialist für die „Frankfurter Schule“ ist, wahrscheinlich hält er Adorno für einen italienischen Rotwein.
- Die Mehrheit der Juden ist nicht besonders fromm und nur eine sehr kleine Minderheit trägt Bart und Schläfenlocken, es kleiden sich auch nur wenige in die Tracht der polnischen Landedelleute des 18. Jahrhunderts. Knifflige theologische Fragen sind also als Partygesprächsstoff nicht besonders angesagt. Über die Schriftrollen vom Toten Meer zum Beispiel wissen die meisten Juden auch nur das, was sie beim Friseur in der Illustrierten gelesen haben, genau wie Sie.

Der jüdische Gästekreis

- Es ist zwar wahr, dass Juden Jahrtausende lang verfolgt wurden, aber daraus ergibt sich nicht automatisch, dass alle Ungerechtigkeiten der Welt ihr beliebtester Gesprächsstoff sind.
- Und zuletzt: Ihre Vergangenheit müssen Sie schon selber bewältigen. Wenn Sie unter Schuldgefühlen leiden, weil Ihr Opa zum Beispiel in der SS war, ist kein Jude sonderlich daran interessiert darüber Einzelheiten zu erfahren. Suchen Sie lieber einen guten, möglichst nichtjüdischen, Psychotherapeuten auf.

12 Jüdische Feiertage

Der Schabbat

Der Schabbat erinnert an das Ruhen des Schöpfers nach der Erschaffung der Welt (Ex. 20,11) und an den Auszug aus Ägypten (Dt. 5,12-15). Er ist der Höhepunkt jeder Woche. Am Schabbat soll der Mensch wie der Ewige am siebten Tag ruhen und keinerlei Arbeit verrichten. Er beginnt am Freitagabend nach Einbruch der Dämmerung und endet am Samstagabend bei Dunkelheit, d.h., wenn man drei Sterne am Himmel erkennen kann. Zu Hause wird der Schabbat ungefähr eine halbe Stunde vor Beginn mit dem Anzünden der Schabbat-Lichter begrüßt. Das Anzünden ist traditionell die Aufgabe der Frau. Danach gehen die Familienangehörigen zur Kabbalat Schabbat (Empfang des Schabbats) in die Synagoge. Wieder zu Hause spricht das Familienoberhaupt den Segen über die Kinder und liest den Lobpreis über die tüchtige Hausfrau (Spr. 31). Es folgen der Kiddusch (Heiligung), der Festtagssegens, der über einem Becher Wein gesprochen wird, und nach dem Händewaschen der Segen über die Challot, die zwei geflochtenen Schabbat-Brote. Am Schabbatvormittag wird in der Synagoge der wöchentliche Tora-Abschnitt vorgelesen. Es ist eine besondere Ehre, zu den sieben Männern zu gehören, die dazu aufgerufen werden.

Hawdala

So wie der Schabbat mit dem Kiddusch begrüßt wird, endet er auch mit einer Zeremonie, der Hawdala (Unterscheidung). Sie soll den Unterschied zwischen dem zu Ende gehenden Festtag und dem Wiederbeginn des Alltags bewußt machen. Man spricht den Segen über Wein, wohlriechenden Gewürzen und Licht. Der Becher mit Wein wird zum Zeichen der Fülle bis zum Rand gefüllt, was überfließt, wird vom Hawdala-Teller aufgefangen. Die duftenden Gewürze werden in besonderen Behältern, den Bessamim- oder Gewürzbüchsen aufbewahrt und zum Riechen herungereicht. Die flache Hawdala-Kerze ist aus mehreren Wachssträngen geflochten. Während die Kerzen am Schabbat-Beginn nicht gelöscht werden, weil das als Arbeit gilt, wird die Hawdala-Kerze nach dem Segensspruch durch Eintauchen in den aufgefangenen Wein gelöscht.

Der jüdische Gästekreis

Die Hohen Feiertage

Rosch ha-Schana und Jom Kippur

Im Gegensatz zu den anderen wichtigen jüdischen Festen sind die "Hohen Feiertage", Rosch ha-Schana (Neujahrsfest) und Jom Kippur (Versöhnungstag) nicht mit nationalen historischen Ereignissen verknüpft, sondern Symbol dafür, daß Gott der König des Universums und Richter über alles Tun des Menschen ist.

Rosch ha-Schana (wörtl. "Kopf des Jahres", Neujahr)

Das jüdische Neujahrsfest dauert zwei Tage (1./2. Tischri). Es ist ein Tag des Gerichts. Es heißt, drei Bücher würden an Neujahr geöffnet: Ins Buch des Lebens werden die Gerechten eingeschrieben, ins Buch des Todes die gottlosen Sünder. Das dritte Buch ist für die Mittelmäßigen bestimmt, die sowohl Sünden als auch Verdienste aufweisen. Das endgültige Urteil über sie bleibt vom Neujahrstag bis zum Versöhnungstag offen. In diesen zehn Bußtagen, die auch die "Furchtbaren Tage" genannt werden, können sie ihr Schicksal durch Reue, Buße und Umkehr wenden. So wünscht man sich an Neujahr: "leschana towa tikatewu", "zu einem guten Jahr möget ihr eingeschrieben sein" (ins Buch des Lebens).

Charakteristisch für das Neujahrsfest ist *das Blasen des Schofars (Widderhorn)*, das zu ernster Selbstüberprüfung aufruft. Es ist Brauch, an Neujahr besondere Speisen zu verzehren, z.B. ein Stückchen Apfel in Honig zu tauchen und zu sprechen: "Möge dieses Jahr so süß sein wie der in Honig getauchte Apfel".

Jom Kippur (Versöhnungstag)

Der Versöhnungstag am 10. Tischri ist der Höhe- und Endpunkt der zehntägigen Bußzeit, die an Neujahr beginnt. Es ist der höchste und heiligste Feiertag des Jahres, ein strenger Fasttag, der im Gebet in der Synagoge verbracht wird. Man betet um Vergebung der Sünden, die man gegen Gott, die Mitmenschen und sich selbst begangen hat. Wichtige Gebete sind das Widdui (Sündenbekenntnis) und das Kol Nidre ("Alle Gelübde"); nach dem zusätzlichen Ne'ila-Gebet endet der Jom Kippur mit *erneutem Blasen des Schofar*.

Die Wallfahrtsfeste

Pessach, Schawuot und Sukkot

Die drei Wallfahrtsfeste wurden von den Israeliten zur Zeit der beiden Tempel mit einer Pilgerfahrt nach Jerusalem und Darbringung von Opfern begangen. Alle drei Feste fallen mit wichtigen Phasen in der Landwirtschaft (Beginn des Agrarjahrs, erste Feldfrüchte, Obst- und Weinernte) und zentralen Ereignissen des Auszugs der Israeliten aus Ägypten zusammen. In der Diaspora wurde diesen Feiertagen wegen der Unsicherheit in Kalenderfragen ein weiterer Tag hinzugefügt.

Der jüdische Gästekreis

Pessach (Fest der Freiheit, Fest der ungesäuerten Brote, Frühlingsfest)

Zehn Plagen waren nötig, um den Pharao zu überzeugen, das jüdische Volk ziehen zu lassen. Pessach bedeutet "Überschreiten", denn Gott hat bei der zehnten Plage die Häuser der Israeliten "überschritten" und ihre Erstgeborenen verschont. Das Pessach-Fest wird vom 14. bis 21., in der Diaspora vom 14. bis 22. Nissan, zum Gedenken an den Auszug aus Ägypten und die Befreiung aus der Sklaverei gefeiert. Es beginnt mit einer besonderen Mahlzeit, die Seder (Ordnung) genannt wird, weil alles bei diesem festlichen Abendessen einer genauen Ordnung folgt. Jeder am Tisch bekommt eine Haggada (Erzählung), ein Buch, das vom Auszug aus Ägypten erzählt und wie ein Programm durch den Abend führt.

Auf dem Tisch steht der Seder-Teller, auf dem alle symbolischen Speisen angerichtet sind, die im Verlauf des Abends gezeigt, gekostet und gedeutet werden:

- **Seroa,**
ein Stück gebratener Knochen, zur Erinnerung an das Pessach-Opfer;
- **Maror,**
Bitterkraut, als Symbol für die Bitternis der Sklavenarbeit;
- **Charosset,**
ein Mus aus Äpfeln und Nüssen, dessen lehmartige Farbe und Konsistenz an die Lehmziegel erinnert, mit denen die Israeliten die Städte für die Ägypter bauen mußten;
- **Beiza,**
ein Ei, als Erinnerung an die Tempelopfer und als Symbol der Trauer;
- **Salzwasser**
als Tunke zur Erinnerung an die vergossenen Tränen in der Knechtschaft;
- **Karpass,**
Petersilie oder Sellerie;
- **drei Mazzot (ungesäuerte Brote).**
Sie symbolisieren Cohen, Levi und Israel und damit die Gesamtheit des jüdischen Volkes. Es ist eine Besonderheit des Pessach-Festes, daß während der ganzen Festwoche nur ungesäuertes Brot gegessen wird, um an den eiligen Auszug aus Ägypten zu erinnern, als keine Zeit blieb, Teig säuern zu lassen.

Auf den Seder-Tisch gehört außerdem noch Wein. Jeder soll im Verlauf des Abends vier Gläser, bequem auf Kissen gelehnt, trinken. Das Anlehnen gilt als Zeichen der Befreiung, weil bei antiken Gastmählern die privilegierten Freien halb liegend aßen, während die Sklaven stehen mußten

Der jüdische Gästekreis

Schawuot (Wochenfest)

Der Name Wochenfest kommt von den sieben Wochen, die von Pessach bis Schawuot gezählt werden. Das Fest wird am 6. Siwan (Diaspora: 6./7.) gefeiert. Es erinnert an die göttliche Offenbarung am Sinai, bei der die Tora gegeben wurde. Daher ist es Tradition, die ganze Nacht mit dem Studium der Tora zuzubringen und beim Morgengottesdienst die Zehn Gebote in den Mittelpunkt der Tora-Lesung zu stellen. Zugleich ist Schawuot aber auch das Fest der Erstlingsfrüchte. Der Brauch, die Synagoge und die Häuser mit Blumen und frischem Grün auszuschnücken, hängt mit dem Erntecharakter des Festes zusammen. Das Buch Ruth wird nicht zuletzt deshalb an Schawuot gelesen, weil darin Szenen aus dem Ernteleben beschrieben sind.

Die historischen Feste

Chanukka

Chanukka (Einweihung), ein achttägiges Lichterfest, erinnert an die Wiedereinweihung des Tempels durch Juda Makkabi nach der Entweihung durch die hellenistischen Seleukiden (165 v.d.Z). Nach einer talmudischen Legende fanden die Makkabäer im Tempel noch ein Fläschchen mit reinem Öl, das für einen einzigen Tag reichte. Doch dann brannte der Tempelleuchter mit diesem Öl acht Tage lang, genug Zeit, um neues, rituell reines Olivenöl zu pressen. Zur Erinnerung an dieses Wunder werden an Chanukka vom 25. Kislew an, acht Tage lang an einem besonderen Leuchter, der Chanukkia, Lichter angezündet - am ersten Tag eins, am zweiten zwei usw., bis am achten Festtag alle Lichter brennen. Zum Anzünden der Kerzen oder Öldochte dient ein zusätzliches neuntes Licht, der sogenannte Schammasch.

Im Laufe der Zeit haben sich bei den Chanukkiot zwei Typen herausgebildet: der Banktypus und der Menora-Typus.

Der ältere Banktypus, der schon seit dem 14. Jh. belegt ist, hat eine dreieckige, verzierte Rückwand und acht Lichtquellen, die nebeneinander wie auf einer Bank aufgereiht sind. Diese Form wurde seit dem 16. Jh. weiterentwickelt. Der Dekor der Rückwand änderte sich, und für die Bank mit den Lichtquellen setzte sich eine breitere Form durch, so daß man den Leuchter nicht mehr nur an die Wand hängen, sondern auch hinstellen konnte.

Der Menora-Typus ist aus dem siebenarmigen Leuchter hervorgegangen und seit dem 17. Jh. bezeugt. Er besitzt einen zusätzlichen Leuchterarm an beiden Seiten, so daß jeweils vier Arme acht Lichtquellen tragen, während der Schammasch (Diener) als neunte Lichtquelle meist vom mittleren Leuchterschaft ausgeht.

Der jüdische Gästekreis

Purim

Purim (wörtl. "Lose") wird am 14. und 15. Adar gefeiert. Das fröhliche Fest erinnert an die Errettung der persischen Juden vor der Vernichtung. Wie das Buch Esther berichtet, hatte der Judenfeind Haman ein Los (Pur) geworfen, um das Datum zu bestimmen, an dem alle Juden im persischen Reich getötet werden sollten. Die Jüdin Esther, eine Lieblingsfrau des Herrschers, konnte diesen Plan jedoch vereiteln und ihr Volk retten. Charakteristisch für das Purim-Fest ist das Vorlesen der Esther-Rolle und der Brauch, daß die Kinder mit Ratschen Lärm veranstalten, wenn der Name des Bösewichts Haman fällt. Ebenso ist es Brauch, seinen Freunden und Bedürftigen Geschenke zu schicken (Esther 9,22), sich zu kostümieren und bestimmte Speisen zu essen, z.B. Hamantaschen, ein mit Mohn oder Nuß gefülltes Gebäck.

Stichwortverzeichnis

A

Aufzug

B

Bar-Mizwa

Blut

C

Chametz

F

Feiertag

„Fleischiges“

G

„G'tt“

H

Halacha

Hochzeit

Hotelzimmer

J

Jüdische Gemeinde

Jüdische Veranstaltungen

Jüdisches Restaurant

K

Koscher

Küche „kaschern“

Kulturen

L

Lieferanten, autorisierte

M

Maschgiach

„Milchiges“

Milchpulver

N

Neutrale Speisen

Nicht-koscher

P

Parve

Pessachfeiertage

Porzellan

R

Ruhe- und Freudtag

S

Schabbat

Schechita

Separate Zweitküche

Speisegesetze - Kashrut

V

Vegetarier

Vorschriften

1 Reiseverhalten

Über vier Fünftel der Reisen der Italienischen Gäste sind Urlaubsreisen, der Rest sind Geschäftsreisen. Der italienische Gast reist am liebsten mit der Familie oder mit Freunden oder in Gruppen und bevorzugt längere Reisen (länger als vier Tage). 39 % der Urlaube der Italiener sind Kurzurlaube. Als „außeritalienische“ Reiseziele bevorzugt der Italiener Frankreich, gefolgt von Deutschland, Spanien, Schweiz und Österreich, wobei auf die drei letztgenannten Länder jeweils rund 10 % entfallen. Hier ist zu bemerken, dass besonders die Bewohner der nördlichen Teile, Italiens gerne verreisen. Die Destinationen der Auslandsreisen haben Europa zum Ziel, mit rund 80 %.

Die Urlaubsreise wird zu 67 % (bei Kurzurlaube 77 %) mit dem Auto abgewickelt. Für Flugzeug und Bahn entfallen gerade mal 12 % bzw. 10 %. Italienische Gäste sind spontan daher werden Urlaubsreisen ohne vorherige Reservierung absolviert. Als Informationsquelle nützt der Italienische Österreichurlauber vor allem die Mundpropaganda: Über 40 % lassen sich von Freunden und Bekannten über Österreich informieren. Als weitere Informationsquellen dienen Prospekte, Reisebüros und das Internet. Zu bemerken ist hier, dass letzteres für die Italiener fast doppelt so wichtig ist wie für deutsche Touristen (Italien 13,5 %, Deutschland 6,9 %).

TV und Medien sind kommerziell und spielen daher in der Kulturvermittlung nur eine untergeordnete Rolle.

Die beliebteste Zeit für Urlaubsreisen sind die Sommermonate Juli und August, aber der Trend entwickelt sich den Urlaub aufzuteilen, um auch im Winter bzw. zur Weihnachtszeit zu verreisen. Hier sind die bevorzugten Wintersportdestinationen Österreich, Schweiz und Frankreich. Städte- und Kulturreisen, Rundreisen, Badeurlaube, sowie Familien- und Wanderurlaube gehören zu den Favoriten der Urlaubsarten. Zu den Programmpunkten gehören Kultur, Einkaufen und gepflegtes Essen.

Die Italiener nützen im Sommer, wie auch im Winter, die Sehenswürdigkeiten sowie das Museums- und Ausstellungsangebot. Die limitierten Bademöglichkeiten erschwert die Vermarktung von Österreich, aber die Italiener schätzen die schöne Landschaft, die intakte Natur, die hervorragenden Unterkünfte und die Sicherheit. Nicht so positiv gestimmt sind die Italiener bezüglich des Preis-Leistungsverhältnisses, den Flair und die Gastfreundschaft.

Der italienische Gästekreis

Die Mehrzahl italienischer Touristen findet sich in sozioökonomisch höheren Schichten und im Alterssegment bis 44 Jahre, insbesondere im Intervall zwischen 25 und 34 Jahren.

Während es die jüngere Generation vorzieht, immer neue Destinationen zu bereisen, bevorzugt die Generation 55+ bereits bekannte und bewährte Reiseziele.

Diese Generation sucht in erster Linie die Entspannung. Die jüngere gebildete Generation verreist öfter. Im Alterssegment der 18- bis 34-jährigen ist neben dem Entdecken neuer Destinationen, das Kunst- und Kulturangebot sowie der Wunsch neue Kulturen kennen zu lernen sehr wichtig ist. Im Alter zwischen 25 und 44 Jahre beträgt der Reiseanteil 41 % hingegen die 45- bis 64-jährigen haben einen Anteil von 25 %.

Betrachtet man den italienischen Österreichurlauber, so erkennt man, dass die Gruppe der 30- bis 49-jährigen fast die Hälfte aller Italiener in Österreich stellt. Jeweils ein Viertel der italienischen Touristen in Österreich sind bis zu 29 Jahren alt bzw. gehören der 50+ Generation an.

2 Sprachkenntnisse

Deutsche oder englische Sprachkenntnisse können nicht vorausgesetzt werden. Ältere Italiener sprechen eher Französisch, erst die jüngere Generation lernt Englisch.

Hotels, die über Italienisch sprechende **Mitarbeiter** verfügen, sollten bereits bei der schriftlichen Anfrage ausdrücklich darauf hinweisen. Auch ein Schild an der Rezeption „Si parla italiano“ empfiehlt sich.

Für Hotels mit vielen italienischen Gästen ist möglicherweise eine italienische oder auch englische **Ausschilderung** im Haus sinnvoll. Deutsche Beschriftungen wie z.B. Eingang, Ausgang, Notausgang, Aufzug oder Schwimmbad erschließen sich dem italienischen Gast selten.

Beispiele

Eingang	Entrata
Ausgang	Usciatà
Notausgang	Uscita die sicurezza
Aufzug.....	Ascensore
Schwimmbad/Hallenbad	Piscina

Auch eine italienische **Tageszeitung** wird gerne im Hotel gekauft.

Der italienische Gästekreis

3 Hotelauswahl

Mehr als zwei Drittel der Gäste bevorzugen Hotels oder ähnliche Unterkünfte. Der Rest mietet sich in Privatunterkünften ein. Zentral gelegene **Hotels** in allen Kategorien werden bevorzugt. Das Hotel sollte auch einen technologisch Ausgestatteten Raum zur Verfügung stellen denn die Italiener erkundigen sich gerne über das Internet.

4 Zimmerauswahl

Das Zimmer ist nachts völlig **abzudunkeln**. Italiener sind schon auf Grund der starken Hitze und Sonneneinstrahlung von klein auf gewohnt, in komplett dunklen Räumen zu schlafen.

Italiener wohnen auch gerne in warmen Räumen. Vor allem in der kühleren Jahreszeit werden gekippte Fenster und abgedrehte **Heizkörper** als ungestlich empfunden. Bei Ankunft des Gastes sollten daher Fenster geschlossen und die Heizung aufgedreht sein.

Zusätzliche **Woldecken** werden erwartet und sind auf dem Zimmer bereitzulegen.

Ein italienischer City Guide auf dem Zimmer ist eine kostengünstige Willkommensgeste oft erhältlich bei der Tourist Information.

Auch die **Hotelinformation** mit Öffnungszeiten und Notrufnummern sollte auf Italienisch übersetzt und im Zimmer ausgelegt sein.

5 Bad

Optimal wäre ein Bad mit Bidet.

6 Frühstück

Verlängerte Frühstückszeiten bis 10:00 Uhr sind wünschenswert. „Österreichischer Kaffee“ gilt als eher langweilig. Espresso, Capuccino, Säfte, Croissants und Plundergebäck sind für Italiener unverzichtbare Bestandteile des Frühstücks.

7 Speisekarten

Speisekarten in italienischer Sprache mit Erklärungen gerade regionaler Speisen werden dankbar angenommen und fördern den Verkauf. Italienische Gäste probieren gerne neue

Der italienische Gästekreis

Gerichte aus, wissen jedoch mit Speisekarten in deutscher oder englischer Sprache wenig anzufangen.

8 Essen

Essen ist für italienische Gäste eine Leidenschaft, für die sie sich viel Zeit nehmen. Der italienische Gast ist gewohnt auch im Urlaub drei Mahlzeiten zu sich zu nehmen. Das Abendessen ist für sie die wichtigste Mahlzeit. Entsprechend sind die Servicezeiten zu disponieren. Vor 20.00 oder 20.30 Uhr beginnt kein Abendessen, das gerne zwei bis drei Stunden dauern kann. Die Küche dürfte daher, vor allem im Sommer, nicht vor 22:00 Uhr schließen.

Besonders für das Abendessen lieben Italiener ein gepflegtes Ambiente mit Tischdecke und Stoffservietten.

Brot ist ein wichtiger Bestandteil des Essens in Italien und wird während des ganzen Essens konsumiert (zu jeder Mahlzeit). Daher sollte es erst vor dem Dessert ausgehoben werden. Brot ist laufend nachzufüllen, gerne auch Schwarzbrot oder ortstypisches Gebäck wie Brezeln. Es stößt auf großes Erstaunen, muss das Brot extra bezahlt werden. Allerdings ist es in Italien auch nicht gratis, es wird mit dem so genannten „Coperto“, dem Gedeckpreis abgegolten. Daher ist zu überlegen, ob man bei Gruppen einen Gedeckpreis verlangt, dafür jedoch großzügig Brot serviert.

Anderenfalls empfiehlt es sich, italienischen Gästen bereits eingangs zu erläutern, dass zwar kein „Coperto“ jedoch das Brot nach Verbrauch in Rechnung gestellt wird.

Ménage mit Essig und Öl: In Italien wird Salat ohne Dressing serviert und direkt am Tisch vom Gast selbst angemacht. Daher serviert man für den Salat eine Ménage mit Essig, Öl, Salz und Pfeffer.

Grundsätzlich besteht ein italienisches Menü aus folgenden Gängen:

- Kalte in Olivenöl eingelegte, gegrillte Gemüse oder Fleisch, Schinken, Wurst
- Erster Gang - Nudel- oder Reisgericht - ein Muss
- Eventuell auch ein Salat
- Zweiter Gang - Fleisch- oder Fischgericht mit Gemüse
Sättigungsbeilage wird à part, also auf eigenem Teller serviert
- Käse kann in Italien auch als Hauptgericht bestellt werden.
Daher ist eine Käseplatte als Hauptgericht und Dessertportion anzubieten

Der italienische Gästekreis

- Italiener essen frische **Früchte** der Saison als Dessert. Die aus einer Fruchtauswahl gewählte Frucht wird auf einem Teller mit Dessertmesser serviert.
- Das süße **Dessert** ist beliebt, jedoch nicht Bestandteil jedes Menüs, ganz im Gegensatz zu Käse, Früchten und Espresso.
- Nach dem Essen ist ein gepflegter **Espresso** ein Muss.

Grundsätzlich werden die verschiedenen Gänge einer nach dem anderen serviert. Dabei ist der italienische Gast keine all zu großen Portionen gewohnt.

Die gerne angepriesenen Würstel und Gulasch in diversen Reiseführern ist absolut gegen den Geschmack des italienischen Gastes.

9 Getränke

- Als Mineralwasser wird stilles Wasser ohne Kohlensäure bevorzugt.
- Gerne nimmt der Italiener vor dem Essen einen **Aperitif** meist an der Bar ein, wozu man Oliven oder Gebäckstangen reichen kann.
- Zu jedem Essen gehört **Wein**. Es werden neben guten Flaschenweinen je nach Anlass auch offene trockene Landweine in Halbliter- oder Literkarraffe gewünscht.
- Nicht nur auf Reisen liebt der Italiener ausgelassen zu feiern. Gerne lässt er den Tag noch im kleinen Kreis auf dem Zimmer ausklingen. Dabei kann es auch durchaus lauter zugehen. Landweine in Flaschen mit Korkenzieher zum annehmbaren Preis verhindern, dass Gäste ihren Wein von außen mitbringen.
- Regionale **Biere** erfreuen sich steigender Beliebtheit.
- Ein guter **Grappa** oder **landestypische Brände** schließen besonders am Abend das italienische Essen ab.

10 Genuss

Der italienische Gast liebt gutes Essen und Trinken und ist bereit dafür zu investieren. Dafür erwartet er hervorragende **Qualität** bei Speisen, Weinen und Bränden. Der Gastronom, der mit einem ansprechenden Angebot aufzuwarten weiß, wird bei italienischen Gästen überwiegend auf Kenner und Genießer treffen.

11 Besonderheiten

Kinder werden in Italien äußerst liebe- und verständnisvoll behandelt und dürfen auch mal lauter rumtollen. Allzu strenges Zurechtweisen der Kinder seitens österreichischer Hotels findet nur wenig Verständnis.

Trinkgeld: Wie in Österreich verstehen sich auch in Italien die Preise inklusive Mehrwertsteuer und Bedienung. Mehr als ein kleines Aufrunden des Rechnungsbetrages ist in Italien allerdings nicht üblich.

Es ist davon auszugehen, dass sich die Empfehlungen für italienische Gäste auch für andere südländische Gästekreise, wie Franzosen oder Spanier anwenden lassen.

12 Reisetipps

- Verbote und Tabus unterscheiden sich in Italien kaum von sonstigen europäischen Maßstäben.
- Nichtitaliener sollten es vermeiden, sich zu dem auch heute noch bestehenden Spannungsverhältnis zwischen Norden und Süden zu äußern.
- In Italien ist Anpassungsfähigkeit eine Form der Lebensstrategie. Regeln werden von den Italienern teilweise sehr freizügig interpretiert.
- Ein Lob zuviel, das durchaus vor einem breiteren Publikum ausgesprochen werden kann, schadet in der Regel nicht. Auf Kritik durch Außenstehende reagiert man empfindlich.

Trinkgelder

Trinkgelder sind üblich und werden teilweise erwartet (Restaurants ca. 10 %).

Postlaufzeit von und nach Österreich

Es empfiehlt sich, Poststücke nach Italien mit „Priority“ aufzugeben. Dies reduziert die Postlaufzeit erheblich (nach Norditalien auf 2 - 3 Tage). Dieselbe Vorgangsweise empfiehlt sich bei Postsendungen von Italien nach Österreich.

Paketsendungen, die dringend oder wertvoll sind, sollten ggf. mit privaten Beförderern versendet werden.

Der italienische Gästekreis

Ergänzende Auskünfte

Außenwirtschaft Österreich (AWO)

Westeuropa

Wiedner Hauptstraße 63

1045 Wien

Tel: 05 90 900-4406, 4369

Fax: 05 90 900-255

E-Mail: awo.europa1@wko.at

Medienkonsum in Italien

Im europäischen Vergleich wird in Italien wenig Zeitung gelesen. Die Zeitungslektüre ist beinahe nur in der Elite verbreitet. Noch dazu ist das Interesse an Vorgängen im Ausland relativ gering. Das Image Österreichs in Italien wird daher sehr stark durch das Unterhaltungsprogramm im Fernsehen vermittelt (Neujahrskonzert, Opernball, Sisi, Kommissar Rex). Im italienischen Fernsehen spielt das Thema Kunst und Kultur eine geringe bis gar keine Rolle.

Besonders von jüngeren Menschen werden Informationen über Kunst und Kultur vermehrt über das Internet eingeholt.

13 Anhang

14.1 Konsulate und Botschaften

Salzburg Italienisches Konsulat
Lederergasse 6
5020 Salzburg
Tel: 0043-662-878301
Fax: 0043-662-870722
Email: consolatoitalia@sbg.at

Wien Italienisches Generalkonsulat
Ungargasse 43
1030 Wien
Tel: 0043-1-713 56 71

Der italienische Gästekreis

Tirol Italienisches Generalkonsulat
Conradstraße 9
6020 Innsbruck, Postfach - -
Österreich
Tel: 0043-512-581333

Öffnungszeiten:
Betriebszeiten: Mo - Fr 9 12 Uhr

14.2 Allgemeine italienische Medizin in Österreich

Für Österreich existiert kein Verzeichnis italienisch sprechender Ärzte. Stattdessen arbeiten einige Ärzte mit Dolmetschern zusammen, die die italienischen Patienten in der Sprechstunde betreuen. Weiters spricht der Großteil der Ärzte englisch, was in den meisten Fällen eine große Hilfe darstellt.

Weitere Informationen finden Sie über die angeführten Kontakte.

Ärztchamber Salzburg

5020 Salzburg
Bergstraße 14, Postfach 65
Tel: 0043-662-87 13 27
Fax: 0043-662-87 13 27-10
Website: <http://www.aeksbg.at>
E-Mail: aeksbg@aeksbg.at

Ärztchamber Wien

1010 Wien
Weihburggasse 10-12
Tel: 01-51 501-0
Fax: 01-51 501-209
Website: <http://www.aekwien.at>
E-Mail: aekwien@aekwien.or.at

Zahnärztekammer in Wien

1010 Wien
Weihburggasse 9/3/22
Tel: 05 05 11 1100
Fax: 05 05 11 1167
Website:
www.zahnaerztekammer.at
E-Mail: office@zahnaerztekammer.at

Der italienische Gästekreis

14.3 Übersetzer

<http://www.connect-sprachenservice.at/sprachen/uebersetzer-dolmetscher-arabisch.html>

http://www.act-sprachen.de/docs/fachuebersetzung.php?nav_id=3&call_id=9

14.4 Fluggesellschaften

Fluglinie Alitalia

Kärntnerring 2

1010 Wien

Website: www.alitalia.at

Tel Reservierung/Information:

0043-1-505 17 07

Fax Reservierung/Information:

0043-1-505 76 1599

Tel am Airport: 0043-1-7007-33313

Fax am Airport: 0043-1-7007-35369

Fluglinie niki

Office Park I, Top B03

1300 Flughafen Wien

E-Mail: info@flyniki.com

Website: www.flyniki.com

Tel Reservierung/Information: 0820 737 800

Lauda Air

WTC, P.O. Box 56

1300 Flughafen Wien

E-Mail: info@ladaair.com

Website: www.ladaair.com

Tel Reservierung/Information:

0043-820-320-321

Tel am Airport: 0043-1-7007-33313

Fax am Airport: 0043-1-7007-35369

Der italienische Gästekreis

14.5 Nützliche Links

- Informationen rund um Italien
<http://de.wikipedia.org/wiki/Italien>
- Spezialitäten aus Italien
<http://www.holzer.topshop4you.at/>
- Übersetzer
<http://www.connect-sprachenservice.at/sprachen.html>

Der russische Gästekreis

1 Reiseverhalten

Der russische Gast (meist aus Moskau, St. Petersburg oder Novosibirsk) reist meist in Kleingruppen von 3-5 Personen. Der gesetzliche Urlaubsanspruch beträgt 24 Arbeitstage. Er bucht über Reisebüro, Telefon und Internet. Geschäftsreisen werden häufig auch direkt gebucht. Das Reiseverhalten russischer Gäste ist oft spontan. Hotels sollten sich daher die **Reservierung** per Kreditkartennummer oder Vorauszahlung garantieren lassen. Der Russe zahlt auch bei größeren Summen gerne bar. Vor allem Gäste aus Moskau und St. Petersburg verwenden gerne Kreditkarten.

Die **Reisemotive** reichen von ärztlicher Behandlung, über Wellness-Aufenthalt bis hin zur Besichtigungs- und Einkaufstour. Er ist gerne bereit, Geld für Luxus auszugeben.

Russische Gäste sind eher ernst. Sie sind es nicht gewohnt, sich mit Hotelmitarbeitern zu unterhalten oder überschwänglich zu bedanken. Das bedeutet jedoch keinesfalls, dass sie unzufrieden sind.

Der Marktanteil Österreichs am Auslandsvolumen Russlands liegt bei 2 %. Die Sommermonate wie Juni bis September aber auch die Wintermonate im Zeitraum von Weihnachten bis Neujahr und im Frühjahr die erste Maihälfte sind beliebte und bevorzugte Reisettermine. Eine Auslandsreise wird meist bei den russischen Gästen sehr kurzfristig getroffen.

Russische Gäste benutzen vor allem Flugzeuge aber auch Busse werden genutzt. In der Reisesaison gibt es Charter- und Linienflüge nach Salzburg, Innsbruck und Klagenfurt.

Der Veranstalter oder das Reisebüro müssen spätestens 14 Tage vor Abreise nach Österreich, dem österreichischen Konsulat in Moskau die Pässe mit Antragsformularen übermitteln. Das österreichische Reisebüro muss ebenfalls eine Buchungsbestätigung an das Konsulat schicken. Der Einreicher beim Konsulat muss auch eine Krankenversicherung, eine Flugbuchung sowie eine Unterkunftsreservierung nachweisen können.

Ein Alleinreisender muss selbst einen Antrag beim Konsulat in Moskau beantragen. Dieser muss auch eine Krankenversicherung, Beschäftigungsverhältnis, genügend Ersparnisse, eine Flugbuchung sowie eine Unterkunftsreservierung (Buchungsbestätigung des Hotels) vorzeigen.

2 Hotelauswahl

Hotels ab 3 Sternen, jedoch auch gerne der internationalen Luxuskategorie, in guter Lage sind bevorzugt. Es werden hauptsächlich Unterkünfte mit Halbpension verlangt. Der russi-

Der russische Gästekreis

sche Gast ist in der Regel äußerst wohlhabend und genießt gerne den **Luxus** eines guten Hotels.

Bei der Zimmervergabe ist zu beachten, dass Russen gerne auf den Zimmern **feiern** und es auch einmal lauter zugehen kann. Sinnvoll ist möglicherweise, russische Gäste in benachbarten Zimmern unterzubringen.

Der Russe will das Hotelschwimmbaden häufig auch später am Abend nutzen. Ein Dampfbad und eine Sauna sollten auch nicht fehlen. Tennis wird auch gerne gespielt.

3 Zimmerausstattung

Hier sind keinerlei Besonderheiten vorzusehen außer, dass der russische Gast im Hotelbadzimmer die Badewanne der Dusche vorzieht.

4 Frühstück

Das reichhaltige, amerikanische Frühstück ist gewünscht. Russen erscheinen oft in Sportkleidung. Das Frühstücksbüfett ist für den russischen Gast sehr wichtig.

5 Speisekarten/Essen

Der russische Gast liebt durchaus deftiges, österreichisches Essen, gerne auch Fleisch und Wurst. Er ist sehr große **Portionen** gewohnt. Auch für ausreichend Brot am Tisch ist zu sorgen. Gegessen wird langsam über mehrere Stunden. Servicemitarbeiter sollten vor dem Abräumen daher fragen.

6 Getränke

Traditionell verfügen Russen schon auf Grund der eisigen Temperaturen des russischen Winters über eine erstaunliche Trinkfestigkeit. Echter russischer **Wodka** (kein österreichischer Wodka) darf daher in keiner Bar in ausreichender Menge fehlen.

In Russland trinkt man Wodka in großen Wassergläsern. 8 cl Wodka, serviert in Tumbler Gläsern, sind eine durchaus geeignete Abgabemenge. Eine Gruppe von fünf Personen verträgt einige Flaschen Wodka, was russische Gäste jedoch erfahrungsgemäß ausgezeichnet vertragen. Die Zahlung erfolgt problemlos.

Der russische Gästekreis

Russen trinken gerne starke alkoholische Getränke (Wodka und Obstler - häufig auch gleich in Flaschen) und Cocktails, aber auch Bier und Rotwein. Der russische Gast schätzt auch Weine und ist für fachkundige Beratung dankbar, da sie nicht alle Weine kennen. Aber auch Cognac wird zum Essen getrunken.

Der gesellige Russe liebt es, in fröhlicher Runde bis in die frühen Morgenstunden zu essen und zu feiern. Flexible **Öffnungszeiten** von Restaurant und Bar sind Voraussetzung.

7 Einkaufen/Shoppen

Der Urlaub wird meist mit Einkaufen verbunden. Beim Einkaufen beweist der russische Gast hohes **Markenbewusstsein** und liebt internationale Labels. Eine entsprechende Liste hochkarätiger Adressen für Kleidung, Schuhe, Schmuck, Elektroartikel bis hin zu Antiquitäten sollte im Hotel vorhanden sein.

Auch außerhalb der üblichen Öffnungszeiten äußert der russische Gast spontan den Wunsch nach einem bestimmten Einkauf. Hier können entsprechende Kontakte zu Geschäftsinhabern (Handynummern) hilfreich sein.

Auch eine Beratung über die Mehrwertsteuerrückvergütung wäre von Vorteil. Angebote die mit „Bio“ oder „Öko“ verbunden sind steht der Russe indifferent gegenüber.

8 Erwartungen der russischen Gäste

Ein Russe erwartet sich, dass er in dem Urlaubsland Englisch sprechen kann. Er wünscht sich außerdem noch einen guten Service (z.B. eine Führung in russischer Sprache), schönen, gepflegten Hotels sowie gute Shoppingmöglichkeiten und Betreuung vor Ort. Man wünscht österreichische und internationale Küche und eine gut organisierte Tour.

9 Anhang

9.1 Konsulate und Botschaften
Salzburg Botschaft

Generalkonsulat der Russischen Föderation
Bürgersteinstraße 2
5020 Salzburg
Tel: 0043-662-624184
Fax: 0043-662-6217434

Der russische Gästekreis

Wien

Reisnerstr. 45-47
1030 Wien
Tel: 0043-1-7121229

9.2 Allgemeine russische Medizin in Österreich

Arztverzeichnis-Hotline

MO - DO 09.00 - 15.00 Uhr

Alser Str. 4
Altes AKH/1. Hof/1.6.6
1090 Wien

Tel: 0043-1-96 18 222

Fax: 0043-1-405 55 75-55

E-Mail: hotline@arztverzeichnis.at

9.3 Nützliche Links

- Informationen rund um Russland
<http://de.wikipedia.org/wiki/Russland>
- Übersetzer
<http://www.connect-sprachenservice.at/sprachen.html>
http://www.act-sprachen.de/docs/fachuebersetzung.php?nav_id=3&call_id=9

Der amerikanische Gästekreis

1 Reiseverhalten

Amerikanische Touristen reisen als Einzelpersonen (FIT's Foreign Individual Traveller) oder in Gruppen. Sie buchen über Reisebüros, Airlines (GDS Global Distribution Systems), die bekannten Reservierungssysteme (Central Reservation Systems) und über das Internet. Die USA ist führend, was die Planung und Buchung übers Internet betrifft.

Amerikaner sind gewohnt, jede **Reservierung** mit Kreditkartennummer abzusichern. Auch Reiseschecks sind beliebt jedoch sollte man Reiseschecks nur von Besuchern die man sehr gut kennt akzeptiert werden. Sie verwenden auch gerne Bargeld, wenn sie Zugang auf die Bankomaten haben.

Generell gilt der amerikanische Gast als äußerst höflich, diszipliniert und geduldig. Im Restaurant wartet er, bis er platziert (seated) wird. Amerikaner wollen sich im Urlaub erholen und Spaß haben.

Der Österreichurlaub sollt etwas ganz besonderes darstellen, mit der dazugehörigen Kultur und der traditionellen regionaltypischen Küche. Amerikaner besichtigen auch gerne Galerien, Museen und das Interesse besteht auch bei lokalen Festspielen. Der berühmte Film „Sound of Music“ hat den Bekanntheitsgrad von Österreich gehoben.

Westeuropa stellt ein beliebtes Fernreiseziel neben Hawaii, Mexiko und Kanada dar. Ein Zehntel der amerikanischen Gäste verbringen ihren Urlaub in Österreich. Der gesetzliche Urlaubsanspruch ist abhängig von der Dienstzeit. Zwei Wochen Urlaubsanspruch hat man bei Dienstbeginn und nach ca. 5 Jahren erhöht er sich auf bis zu vier Wochen.

42 Jahre ist das Durchschnittsalter des Österreichbesuchers. Ein Drittel der Gäste sind Angestellte oder Beamte, ein Fünftel Pensionisten. Auch Studenten reisen gerne nach Österreich.

Die Hauptreisezeit ist der Sommer. Da von Staat zu Staat unterschiedliche Schul- und Uni-Ferientermine sind, kommen sie in den Monaten Juni, Juli und August.

Wien ist das beliebteste Reiseziel der Amerikaner, gefolgt von Tirol und Salzburg. Rund 80 % aller Österreichreisenden kommen wieder.

Flugzeug und Auto sind die beliebtesten Verkehrsmittel der Amerikaner

Der amerikanische Gästekreis

2 Hotelauswahl

Amerikaner sind hohen Standard gewohnt und bereiten sich auch ihren Urlaub sehr genau vor. Informationsmaterial ist ihnen sehr wichtig. In der Regel wohnt der amerikanische Gast in internationalen Hotels. Sie bevorzugen 4- bis 5-Stern-Betriebe, doch auch gerne traditionelle, historische Häuser in zentraler Lage.

3 Zimmerausstattung

Für den amerikanischen Gast ist ein geräumiges, gut temperiertes Zimmer mit großem Bad/Dusche und WC wichtig. Besonders in Sommermonaten ist daher eine **Klimaanlage** Voraussetzung. Auch hohe Betten und Vorhänge, die vollständig abdunkeln (blackout curtains), werden gewünscht. Von Vorteil wäre auch ein Nichtraucher-Zimmer oder sogar ein Nichtraucher-Stockwerk. Sie legen sehr viel Wert auf Sauberkeit und Sicherheit.

Internetzugang zumindest im Hotel, wenn nicht im Zimmer, wird heute vorausgesetzt. Amerikaner nutzen täglich E-Mail und bevorzugen Häuser mit **Wireless LAN**/kabellosem Internetzugang.

4 Frühstück

Sprichwörtlich ist das amerikanische Frühstück mit Speck, Ei, Würstchen, Toast und Säften. Amerikaner erwarten ein ausgiebiges Frühstück

5 Speisekarten

Der Amerikaner ist dankbar für eine englisch übersetzte Speisekarte, denn sie sprechen meist keine Fremdsprache. Er lässt sich jedoch auch gerne vom Servicemitarbeiter Gerichte erläutern und empfehlen.

6 Speisen

Beliebt sind kurz gebratenes Fleisch vom Rind oder Geflügel, dazu Gemüse, Pommes Frites, Folienkartoffeln und viel Salat. Das Mittagessen sollte eher klein und leicht sein dafür wieder ein sehr üppiges Abendessen. Um 20.00 Uhr wird das Abendessen zu sich genommen. Das Abendessen ist Hauptmahlzeit.

Der amerikanische Gästekreis

Der Amerikaner schneidet das Fleisch, legt das Messer zurück auf den Teller und isst mit der Gabel in der rechten Hand wobei die andere Hand unter dem Tisch gelassen wird. Daher sind Gerichte mit klein geschnittenem Fleisch (sliced meat) als Geschnuzzeltes beliebt. Ungewohnt ist für die Amerikaner, dass in Österreich das konsumierte Gebäck nach Stückzahl verrechnet wird.

7 Getränke

Selbst zum Frühstück und jeder weiteren Mahlzeit wird Wasser mit **Eiswürfeln** im Krug gewünscht. Ob Eiswasser nur zum Frühstück oder auch zu sonstigen Essen kostenfrei angeboten wird, ist unternehmerische Entscheidung. Generell dürfen kalte Getränke mit Eiswürfeln auf keinen Fall fehlen, auch nicht in der Minibar. Nicht selten besorgen sich amerikanische Gäste ansonsten Eiswürfel von der Hotelbar. Bei den Getränken stehen Cola light, trockene Weine wie Chardonnay aber auch viel schwarzer Kaffee ganz oben auf der Beliebtheitsskala. Bei Kaffee wird vorausgesetzt, dass man immer ohne Aufschlag nachgefüllt bekommt

Vor dem Essen wird gerne ein **Aperitif** an der Bar eingenommen.

8 Sonstiges

Da in Amerika Restaurantpreise ohne Steuer und Service ausgewiesen werden, fällt das **Trinkgeld** bei amerikanischen Gästen in der Regel großzügig aus. Meist zahlen Amerikaner Restaurantrechnungen zusammen oder lassen sie auf das Zimmer schreiben.

Das Preis-Leistungsverhältnis bei Hotels ist ein negativer Aspekt. Der Unterschied zwischen Einzel- und Doppelzimmerpreisen ist für amerikanische Gäste zu hoch ebenso die Nebenkosten für Telefon oder Getränke.

Die Ladenöffnungszeiten vermittelt den Amerikanern Desinteresse und Unfreundlichkeit gegenüber dem Gast, denn sie sind es nicht gewöhnt, dass die Geschäfte am Samstagnachmittag und am Sonntag zu haben, ebenso die Kaffeehäuser, die um 19.00 Uhr schließen.

Generell liebt der Amerikaner persönliche Betreuung und Empfehlungen. Dabei spricht er Mitarbeiter gerne mit Vornamen an, was keinesfalls als falsche Vertraulichkeit aufzufassen ist, sondern in den USA üblich ist. Ganz besonders schätzt er Tipps für Besichtigungen von Sehenswürdigkeiten (Sightseeing). Gastfreundschaft ist für die Amerikaner sehr wichtig.

Der amerikanische Gästekreis

Amerikaner haben ein großes Kaufinteresse für Geschenke mit typisch österreichischem Charakter und handwerklichen Erzeugnissen. Schnitzel, Apfelstrudel und andere Mehlspeisen werden mit Österreich verbunden.

Heikle Themen wie die Ereignisse vom 11. September 2001, generelle politische Themen, Schwächen im Service-Bereich oder mangelnde Bereitschaft zur Akzeptanz von Kreditkarten sollten vermieden werden. Höchste Sensibilität auch bei den Themen Diskriminierung, Alkohol und Rauchen.

9 Anhang

9.1 Konsulate und Botschaften

Es ist relativ unkompliziert für einen Amerikaner in Österreich einzureisen. Erst bei einem Aufenthalt von mehr als drei Monaten braucht man ein Visum. Bei längeren Aufenthalten braucht man eine Aufenthaltsgenehmigung. Die Botschaft für Österreich befindet sich in Washington und die Konsulate in Chicago, Los Angeles und New York. Diese geben Auskunft über die Einreisebestimmungen.

9.2 Allgemeine amerikanische Medizin in Österreich

Arztverzeichnis-Hotline

MO - DO 09.00 - 15.00 Uhr

Alser Str. 4

Altes AKH/1. Hof/1.6.6

1090 Wien

Tel: 0043-1-96 18 222

Fax: 0043-1-405 55 75-55

E-Mail: hotline@arztverzeichnis.at

Der amerikanische Gästekreis

9.3 Fluggesellschaften

Amerikanische Airlines

US Airways

Argentinier Strasse 2/4

1040 Wien

E-Mail: USAirwaysAustria@aviareps.at

Website: www.usairways.com

Tel: **Reservierung/Information:**

0043-1-581 89 22 70

Fax: **Reservierung/Information:**

0043-1-581 36 30 88

Northwest Airlines

Kärntnerstrasse 23

1010 Wien

E-Mail: nw@sperco.at

Tel: **Reservierung/Information:**

0043-1-51646-32

Fax: **Reservierung/Information:**

0043-1-51646-34

American Airlines

Website: www.aa.com

Tel: **Reservierung/Information:** 0043-1-795 67 156

9.4 Nützliche Links

- Informationen rund um Amerika
<http://de.wikipedia.org/wiki/Amerika>
- Übersetzer
<http://www.connect-sprachenservice.at/sprachen.html>
http://www.act-sprachen.de/docs/fachuebersetzung.php?nav_id=3&call_id=9