

Das Leben der anderen

Grosses Potenzial schlummert in multikulturellen Teams. Ein Experte erklärt, wie es zu wecken ist.

VON STEPHANIE HESS

Herr Brander, als Manager im Konsumgüterhandel haben Sie in den vergangenen 20 Jahren 94 Länder bereist. Welche Umgangsformen anderer Kulturen waren für Sie als Schweizer am schwersten zu verstehen?

Werner Brander: Am meisten befremdet und auch erstaunt hat mich, als mein Geschäftspartner in Afghanistan meine Hand nahm, um mich herumzuführen, und sie nicht mehr los liess. Ein anderer kultureller Unterschied, den ich aus verschiedenen Ländern kenne, ist das andere Zeitverständnis. Wenn man in einigen Regionen in Afrika einen Termin um 9 Uhr vereinbart, dann kann es sein, dass die Geschäftspartner um 12 Uhr kommen oder auch gar nicht.

«Ein Geschäftspartner in Afghanistan nahm meine Hand und liess sie die ganze Zeit über nicht mehr los.»

WALTER BRANDER,
CROSS-CULTURAL-COACH

Damit diese kulturellen Andersartigkeiten im Betrieb selbst und auf Auslandsreisen richtig interpretiert werden, bieten Sie mit Ihrer Firma Cross Cultural Coaching in Cham Firmenseminare zur kulturellen Verständigung an. Was lernen die Angestellten dort?

Brander: Ich versuche, die Neugierde und Offenheit ausländischen Mitarbeitern gegenüber anzukurbeln. Dabei gehe ich von den Stereotypen aus, die jede Person über andere Länder hat, die aber gar nicht richtig sein können, weil ja nicht ein ganzes Volk gleich ist. Wir Schweizer sind auch nicht alle pünktlich. In den Seminaren erkläre ich auch die verschiedenen Bedeutungen von Tieren, Symbolen und Formen für andere Kulturen.

Welche anderen Bedeutungen können diese denn haben?

Brander: Einem Inder sollte man zum Beispiel kein Lederportemonnaie schenken, da Kühe im Hinduismus ja heilig sind. In östlichen Ländern bedeutet, den Daumen in die Höhe zu halten etwa das Gleiche, wie bei uns jemandem den Mittelfinger zu zeigen. Auch die verschiedenen Arten, Geschäfte zu machen, besprechen wir. In Dubai, zum Beispiel, redet man erst übers Geschäft, wenn auf der emotionalen Ebene eine Annäherung stattgefunden hat. Dann kann es auch vorkommen, dass man zuerst drei Stunden Tee trinkt, bevor man einen Vertrag unterzeichnet.

Wie kann denn ein Unternehmen von interkulturell verständigen Leuten im Team profitieren?



Werner Brander erklärt die kulturellen Spielregeln.
BILD PATRICK PAULI

Brander: Man hat einfach mehr Erfolg, wenn man die kulturellen Spielregeln kennt. In vielen grossen Unternehmen arbeiten Leute aus diversen Kulturen. Werden diese in ihren Eigenheiten im Betrieb verstanden und eingebettet,

stärkt das die Stimmung im Team selber und kann so nach aussen transportiert werden. Durch kulturelle Kompetenzen ist es möglich, Märkte und Kunden in anderen Ländern besser zu verstehen und schliesslich zu erschliessen.

Welche Branchen und Firmen sollten in diesem Bereich noch dazulernen?

Brander: Das sind einige. Zum Beispiel die Gastronomie, wo ja oft diverse Kulturen miteinander arbeiten. Wenn etwa der arabische Koch sagen könnte, auf was geachtet werden muss im Umgang mit Kundschaft aus seinem Kulturkreis, würden er und die Kunden sich wohler fühlen, weil sich beide ernst genommen fühlen. Leider wird das Potenzial, das in dieser Zusammenarbeit schlummert, noch viel zu wenig genutzt.

Gerade in Zug sind ja viele internationale Unternehmen angesiedelt. Können Sie hier ein grösseres Interesse an interkultureller Kompetenzförderung feststellen?

Brander: Es ist schwierig, eine konkrete Aussage zu Zug zu machen. Im Allgemeinen lässt sich aber sagen, dass Schweizer Unternehmen noch sehr wenig Seminare für ihre Mitarbeiter buchen. Es sind eher ausländische Firmen, welche sich für die Förderung der interkulturellen Kompetenz einsetzen, um ihren Mitarbeitern die Gepflogenheiten der Schweizer näher zu bringen.

Wie erklären Sie sich, dass die Schweizer Firmen da noch nicht mitziehen?

Brander: Die Schweiz sieht sich per se als multikulturelles Land. Dass hier schon immer diverse Kulturen zusammengelebt haben – gerade mit den vier Sprachräumen –, lässt die Schweizer glauben, dass wir interkulturelles Verständnis schon in uns haben. Schaut man aber genau hin, sieht man, dass noch viel gemacht werden kann. Nur schon in der Schweiz selbst: Der Röstigraben lässt grüssen.

* Werner Brander ist Inhaber der Firma Cross-Cultural Coaching in Cham. www.cross-cultural-coaching.com

ANZEIGE

Publireportage

Keine Kompromisse in der Beratungsqualität

Kompetent und kundenorientiert: Ausgewiesene Fachleute ermöglichen individuelle Lösungen

Es scheint, als ticken die Uhren in Zug schneller. Seit Jahren boomt die Wirtschaft wie in kaum einem anderen Schweizer Kanton. Dies zeigt sich auch in dem vor kurzem publizierten Standortqualitätsindikator des Economic Research der Credit Suisse, bei dem Zug einen Spitzenplatz einnimmt. Zug ist für Unternehmen und Private gleichermaßen attraktiv. Die Credit Suisse Zug hält mit dieser Entwicklung Schritt und verstärkt ihr Beratungsteam, und damit Kundennähe und Kompetenz. Werner Raschle führt das Team. Der erfahrene Bankfachmann und neue Regional Head der Credit Suisse Zentralschweiz spricht über seine Aufgaben, veränderte



Werner Raschle
Regional Head Credit Suisse Zentralschweiz

Kundenbedürfnisse und seine Ziele in der Region.

Was ist Ihre Hauptaufgabe als Regional Head der Credit Suisse Zentralschweiz?

Werner Raschle: Mein Ziel ist, dass die Kundinnen und Kunden von unseren hervorragend ausgebildeten Spezialisten profitieren können. Dabei habe ich die Aufgabe, die verschiedenen Bereiche zu orchestrieren.

Welche Chancen bietet das Wachstum der Region Zug einem Finanzdienstleister?

Werner Raschle: Zug wächst täglich, wirtschaftlich und demografisch. Zug ist zudem ein besonders interessanter Finanzplatz, gepaart mit einer hohen Lebensqualität und attraktiven Steuervorteilen. Die Standortqualität des Kantons Zug ist in der Schweiz wohl einmalig und international bemerkenswert.

Die intensive Bautätigkeit in der Region, die Zunahme an Neuansiedlungen von Firmen und das verstärkte Zusammenspiel mit Rechtsanwälten sowie Treuhändern sind für uns einzigartige Chancen, aber auch anspruchsvolle Herausforderungen.

Wie reagieren Sie als Bank auf das Wachstum?

Werner Raschle: Wir haben auf das Wachstum des Marktes Zug sehr dezidiert reagiert. Für Unternehmer und Executives wie auch für Rechtsanwälte und Treuhänder haben wir separate Teams mit Spezialisten gebildet.

Ich bin überzeugt, dass wir mit unseren ausgewiesenen Fachleuten vor Ort den Kundinnen und Kunden einen eindeutigen Mehrwert bieten können.

Die Kundinnen und Kunden werden immer anspruchsvoller: Wie reagieren Sie darauf?

Werner Raschle: Mit der gezielten Aus- und Weiterbildung unserer Teams haben wir in den letzten Jahren eine sehr hohe Professionalität in der Beratung erreicht. So ist es uns möglich, auf komplexe Fragestellungen massgeschneiderne Lösungen zu bieten. Gerade die anspruchsvollen Kunden machen unsere Arbeit interessant.

Absolute Ehrlichkeit gegenüber den Kundinnen und Kunden ist mein Credo. Wenn der Kunde eine hohe Anlagerendite erwartet, ist es meine Aufgabe, ihn zuerst über die damit verbundenen Risiken aufzuklären.

Unser Hauptaugenmerk richten wir auf eine gesamtheitliche Betrachtungsweise der Finanzsituation un-

terer Kundinnen und Kunden und ihrer Bedürfnisse.

Welches Ziel oder welche Vision verfolgen Sie?

Werner Raschle: Auch ausserhalb der Bank treffe ich sehr viele Kundinnen und Kunden. Ich möchte gerade dann von einem Kunden hören, dass ich oder einer meiner Mitarbeitenden ihn optimal beraten haben.

Zug mit höchster Standortqualität

Der seit 2004 jährlich in dieser Form erstellte Standortqualitätsindikator (SQI) der Credit Suisse ist auf die langfristigen Potenziale der Schweizer Kantone und Regionen ausgerichtet. In der jüngsten Bewertung für das Jahr 2008 erhielten wiederum Zug und Zürich die höchste Bewertung.

Weitere Informationen zur neuen Studie sind erhältlich unter: www.credit-suisse.com/research (Schweizer Wirtschaft, Regionen, Publikationen) oder über: regionen.economicresearch@credit-suisse.com

Credit Suisse Zug

- Wir garantieren Ihnen eine auf Ihre Lebensphase abgestimmte Beratung in Finanzangelegenheiten
- Unsere hoch motivierten Expertenteams betreuen Sie mit ihren tiefen Fachkenntnissen
 - Rechtsanwalt- und Treuhänderdesk
 - Steuer- und Erbschaftsberatung
 - Finanzplanung
 - Investment Consulting



Alain B. Fuchs
Leiter Firmenkunden
Region Zentralschweiz
Tel. 041 727 92 50
alain.b.fuchs@credit-suisse.com



Urs Inderbitzin
Leiter Private Banking
Marktgebiet Zug
Tel. 041 727 93 20
urs.inderbitzin@credit-suisse.com



Christophe Dousse
Leiter Privatkunden
Marktgebiet Zug/Schwyz
Tel. 041 727 94 24
christophe.dousse@credit-suisse.com



Thomas Rohner
Leiter Entrepreneur Desk
Zentralschweiz
Tel. 041 727 94 53
thomas.rohner@credit-suisse.com



Hans Stirnimann
Leiter institutionelle Kunden
Region Zentralschweiz
Tel. 041 419 15 15
hans.stirnimann@credit-suisse.com