



Interkulturelles Partner-Seminar 2023: Fokus auf arabische Gäste

Luzern, 15. November 2023

Herzlich willkommen!

- 14.00 Begrüssung und kurze Einführung seitens Luzern Tourismus
- 14.05 Kurze Vorstellung des Kursleiters Khaldoun Dia-Eddine
- 14.15 Einführung in die arabischen kulturelle Identität und den arabischen Geist
- 14.35 Einführung in die Grundlagen des Islams
- 15.50 Kaffeepause
- 16.10 Beispiele, Probleme und Tipps
- 17.00 Goodies.. Wenn wir uns treffen... Dos and Dont's
- 17.45 Fragerunde und Abschluss
- 18.00 Beginn Apéro und Austausch

Abteilung Kommunikation LTAG



Sibylle Gerardi
Leiterin Unternehmens-
kommunikation und
Mediensprecherin
sibylle.gerardi@luzern.com
+41 41 227 17 33



Damian Süess
Projektmanager
Kommunikation & PR
damian.sueess@luzern.com
+41 41 227 17 39



Nina Brun
Assistentin
Kommunikation & PR
nina.brun@luzern.com
+41 41 227 17 41

Abteilung Kommunikation

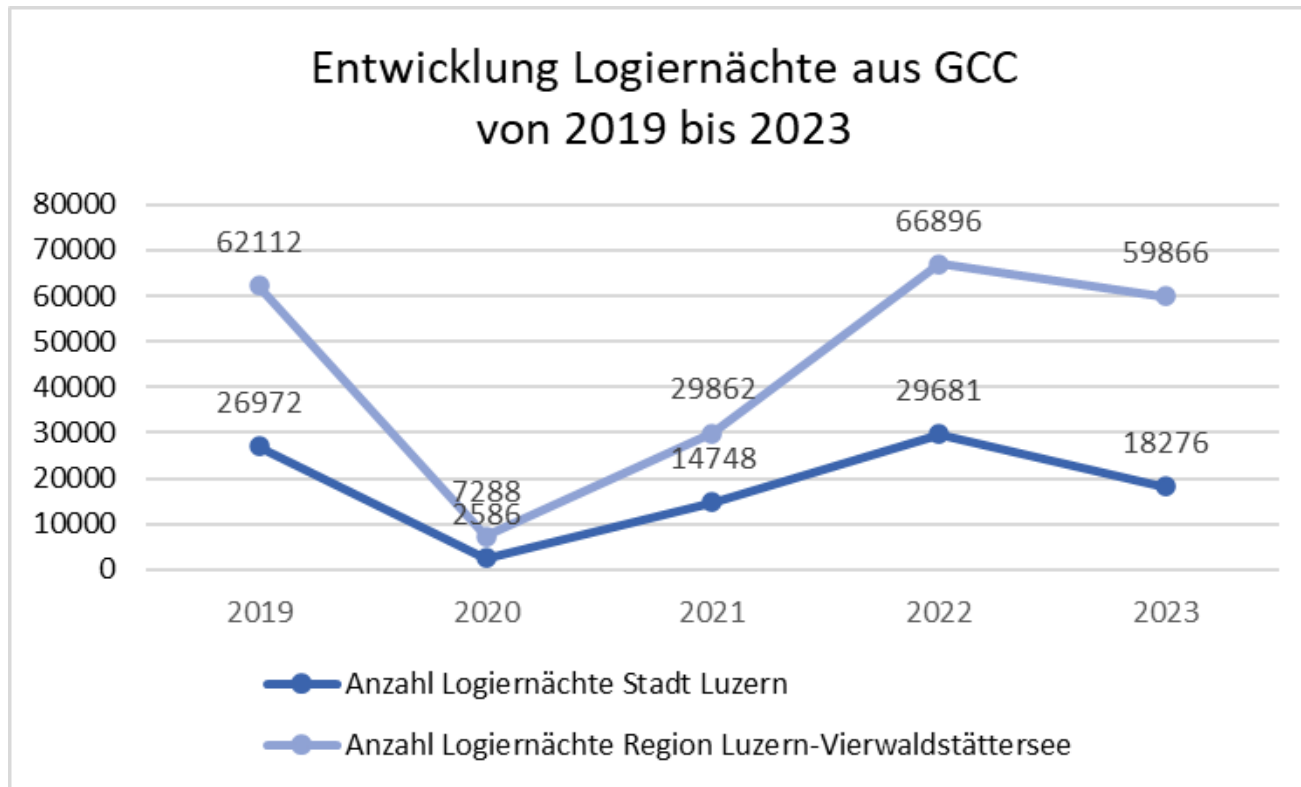
- Medienarbeit im In- und Ausland
- Mediensprecherfunktion
- Interkulturelle Kommunikation
- Tourismussensibilisierung
- X (ehemals Twitter) / Newsletter
- Ltnet (Extranet LTAG www.ltnet.ch)
- Mediacorner (www.luzern.com/medien)
- Und, und, und...

Extranet von Luzern
Tourismus
Die Info-Plattform für
unsere Partner



Entwicklung Logiernächte aus GCC von 2019 bis 2023

Jeweils kumuliert Januar bis September (Stand 2.11.2023), abrufbar unter www.ltnet.ch



LN aus GCC in der Stadt Luzern:

■ Vergleich 2019/2023:
 26'972 => 18'276 (-32,3%)

LN aus GCC in der Erlebnisregion Luzern-Verwaldstättersee:

■ Vergleich 2019/2023:
 62'112 => 59'866 (-3,6%)

Wertschöpfung verschiedener Gästegruppen

Durchschnittliche Tagesausgaben von Übernachtungsgästen (Quelle: [Tourismus Monitor Schweiz, 2017](#))



■ Schweiz:	140 CHF
■ Europa:	165 CHF
■ USA:	280 CHF
■ Indien:	310 CHF
■ China:	380 CHF
■ Golfstaaten:	420 CHF

=> Gäste aus der Golfregion geben viel Geld für Ferien in der Schweiz aus und stellen daher ein attraktives Gästesegment dar.

INTERKULTURELLES MANAGEMENT

GCC: Umgang mit arabischen Touristen



Luzern – 15.11.2023

Khaldoun Dia-Eddine; diagest_01@yahoo.com

Der Kursleiter...

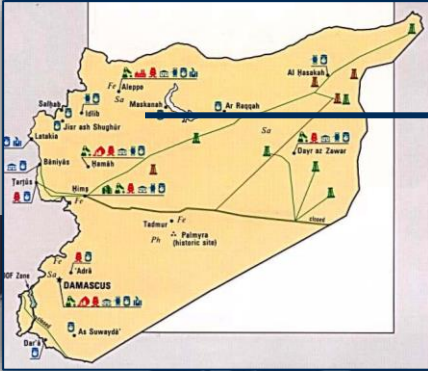


Khaldoun Dia-Eddine

Aleppo / Syrien, 1958

Father: Syrian, Mother: Swiss

Married , 2 Kids: Fadel 23 & Loubna 22 years



B. Sc. El. Eng.; M.Sc. El. Eng.
MBA Int. Banking; MBA, Int. Business
Eid. Fachausweis für Erwachsene Bildung
Integral Business Coach
French, Arabic, English, German, Italian,
Albanian, *Spanish, Turkish*

Professionelle Erfahrungen:

- 10 years HW & SW development
- 10 years Int'l Islamic Financial Services and Investments Projects
 - 4 years Business Development Manager Mobile Telephony
 - 5 years Insurance industry, Corporate Development
- 16 years lecturing: International negotiations+ Int'l business+ Strategic and Marktnng Mgmnt+ Islamic Fin.
 - 8 years experience in social and humanitarian work
 - 10 years Scientific Director of Civilizations Museum in CH
- Member of Experts Pool with Swiss Ministry of Foreign Affairs CH
 - Since 2009, Senior Lecturer and Consultant, with ZHAW
- Head of Center for Middle-East and Africa Business, Int'l Bus. Dept.

ZIELE

Teilnehmer sollten in der Lage sein zu verstehen...

- was die Wurzeln und Gründe für den arabischen Geist und Mentalität sind
- was die wichtigsten Merkmale der arabischen Kultur sind,
- was die Grundlagen des Islams sind,
- was die wichtigsten Dos und Dont's im Umgang mit Arabern sind

und das alles im Bezug –soweit wie möglich- auf den Tourismus Sektor!

AGENDA

- **Vorstellung**
- **Einführung**
- **Einführung in die arabischen kulturelle Identität & den arabischen Geist**
- **Kurze Einführung in die Grundlagen des Islams**
- **Beispiele, Probleme und Tipps**
- **Goodies.. Wenn wir uns treffen... Dos and Dont's**

Kürzlich...

Guten Tag Herr Dia-Eddine

Uns erreichte untenstehende Anfrage betreffend Halal-Brot. Wir sind hier etwas überfragt und können uns auch nicht genau vorstellen, was darunter verstanden wird. Können Sie uns hier ev. weiterhelfen und haben uns einen Anhaltspunkt?

Besten Dank und sonnige Grüsse aus

..... Tourismus

.....
Product Manager

Ich bin Mitarbeiterin im Coop....., nun wurde ich letzte Woche von einem Tourist gefragt ob wir Halal Brot haben.

Ich habe leider via Google nicht herausfinden können was beim Brot Halal ist.

Können Sie mir diese Frage beantworten?

Mit freundlichen Grüssen

.....und hier die Antwort

Grundsätzlich Brot ist *halal*.

Ausnahmen (Kurzfassung):

- Brot (Brötchen) enthält Speck- oder Schinkenwürfel, oder
- Brot wurde mit tierischem Fett zubereitet (z.B. Schweineschmalz), Butter ist OK
- Verpacktes Brot (Brötchen) mit den Hinweis (Ethyl-)Alkohol auf die Verpackung
- Teilgebackene Backwaren mit geringer Krustenbildung können zur Verbesserung der mikrobiellen Sicherheit mit Alkohol besprüht werden (eigentlich verschwindet Alkohol beim Backen/Kochen, jedoch akzeptieren einige Muslimen es dennoch nicht).

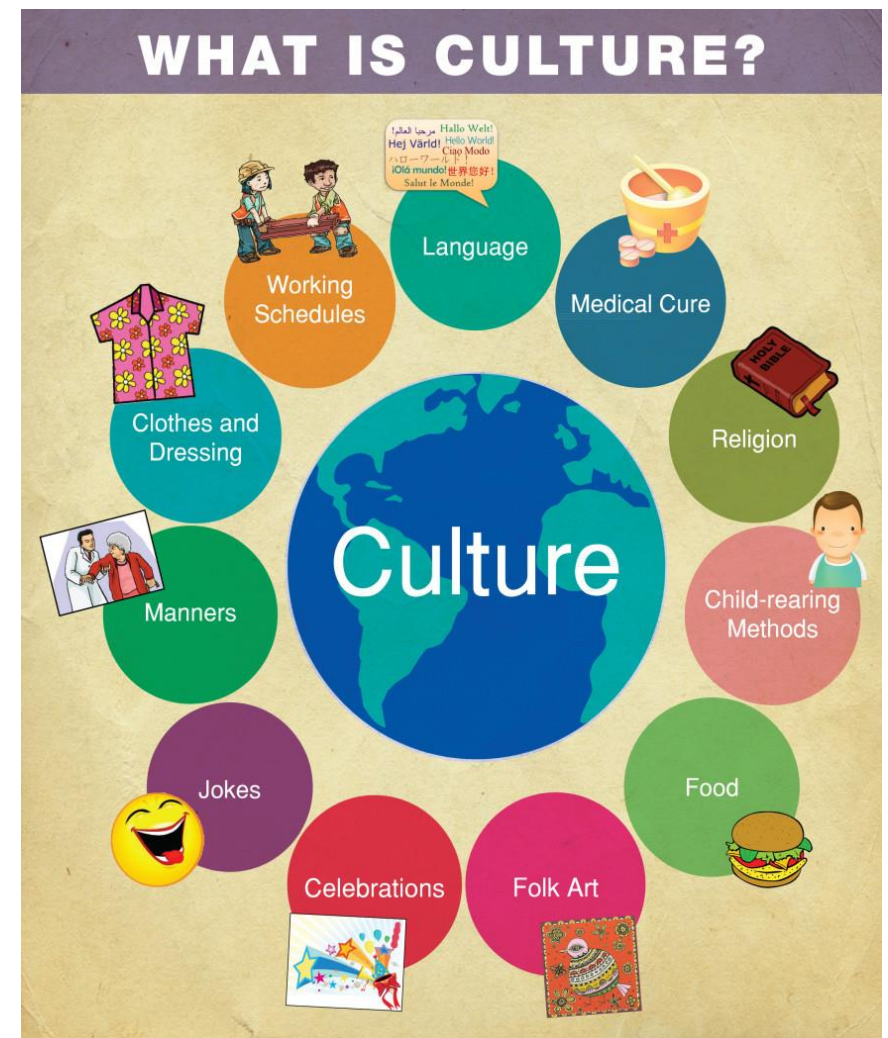
Viele Muslimen wissen, dass «**unhalal**» Brot existiert, aber sie können die Beschriftung nicht lesen (Deutsch oder Französisch) oder es gibt keine (bei frischen Waren), deshalb fragen sie lieber nach.

Zum Starten

Was sind die zentralen Elemente einer Kultur?

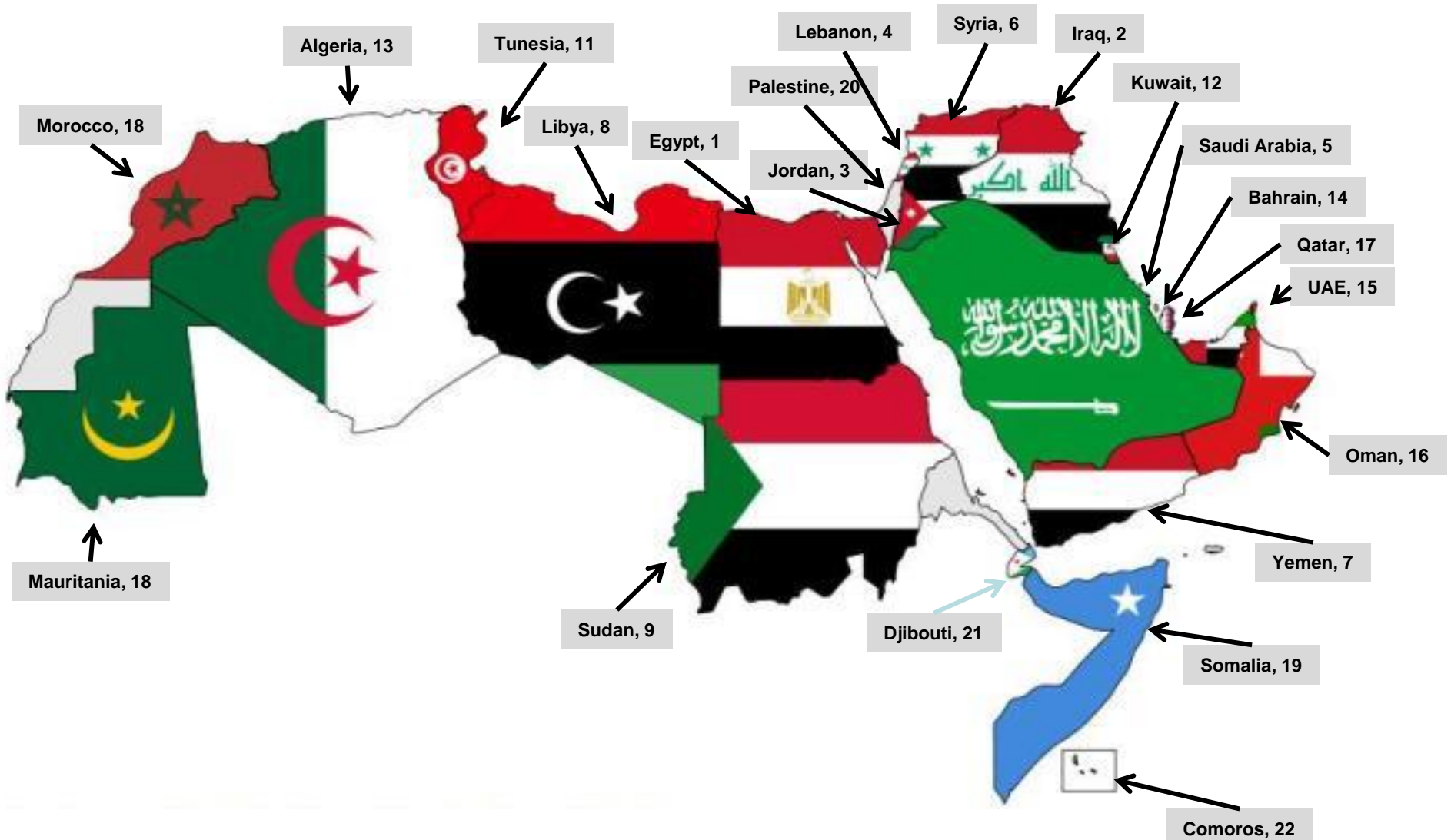
Zentrale Elemente im Bezug auf Nationalkultur beinhalten:

- Sprache,
- Religion,
- Wertvorstellungen,
- Einstellungen,
- Bräuche und Gewohnheiten sowie
- Normen einer Gruppierung oder Gesellschaft



ARABISCHE WELT

Arabische Liga – Mitglieder



ISLAMISCHE WELT – ARABISCHE WELT

Muslime, Araber und Praktizierende

Nicht alle Araber sind Muslime

Nicht alle Muslime sind Araber

Nicht alle Muslime haben die gleiche Umgangsformen

Nicht alle Araber haben die gleiche Umgangsformen

Nicht alle Muslime sind praktizierend

Nicht alle Praktizierende sind Gläubige

Islam ≠ Muslime

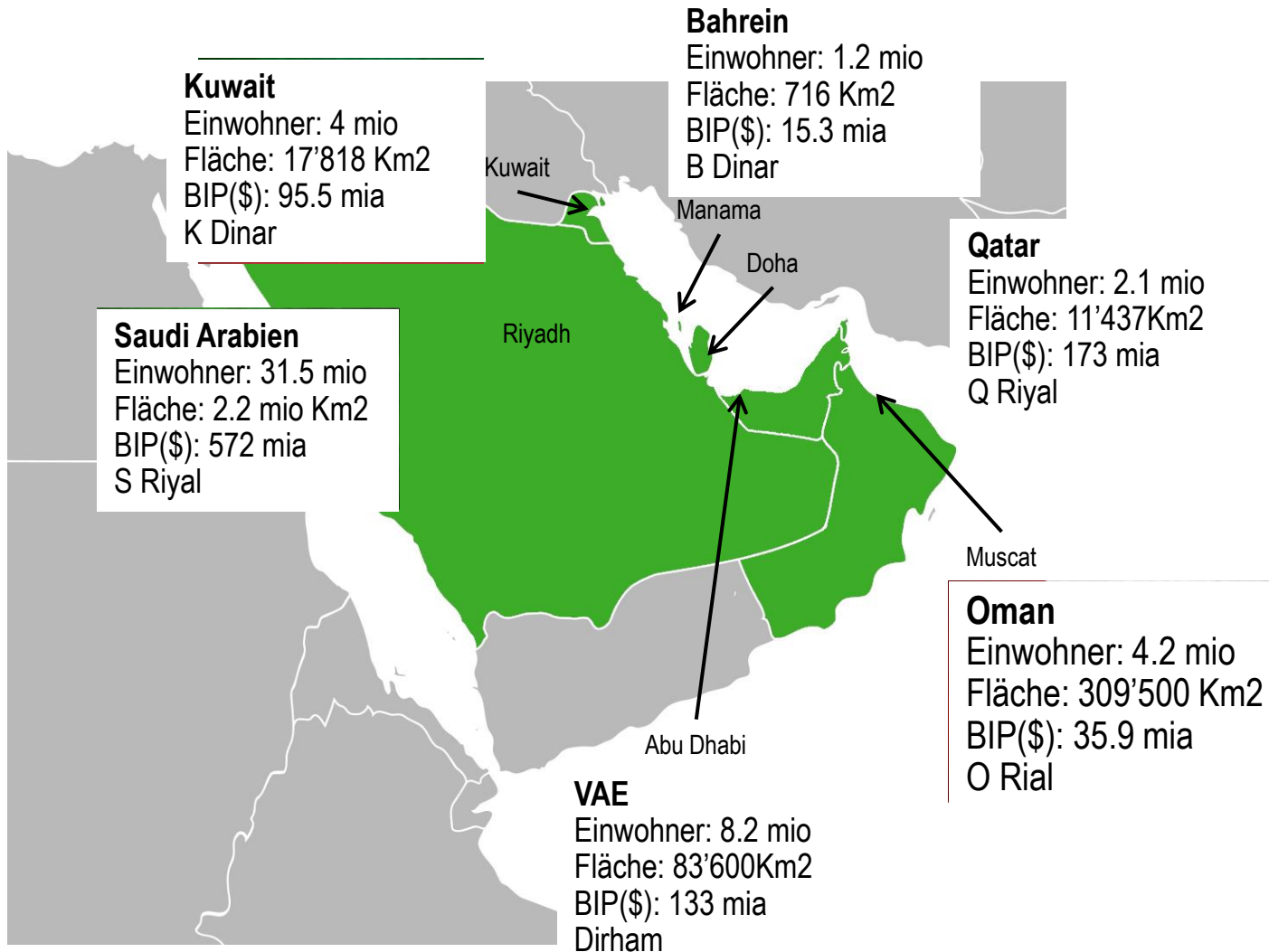
GULF COOPERATION COUNCIL (Golf Staaten)



Der **Kooperationsrat der Arabischen Staaten des Golfes** ist ein Staatenbund, der sechs Staaten der Arabischen Halbinsel umfasst. Er wurde am 25. Mai 1981 in Abu Dhabi durch Kuwait, Bahrain, Saudi-Arabien, Katar, Vereinigte Arabische Emirate und Oman gegründet.

Die Organisation strebt die Zusammenarbeit ihrer Mitglieder in der Außen- und Sicherheitspolitik sowie die Förderung der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Beziehungen zwischen ihnen an

GULF COOPERATION COUNCIL (Golf Staaten)



Für die Europäische Union ist die GCC-Region von strategischer Bedeutung. Der GCC ist der wichtigste Handelspartner der Union in der arabischen Welt. Auf ihn entfallen etwa die Hälfte des gesamten Handels mit den arabischen Staaten und etwa 4 Prozent der Gesamtausfuhr der Europäischen Union in Drittländer.

Was sagen die Medien?

Steigende Anzahl Gäste aus den Golfstaaten

Zürichs Offenheit zieht arabische Touristen an

von Nina Fargahi, Mitarbeit: Bochra Addassi / 23.8.2015, 05:30 Uhr

Blick Extra zum Herbstfest Zürich 30° Suche
Home News EM2016 Sport People Ratgeber Life Gesundheit Auto Girl Video Erotik Service

In Interlaken zahlen die Golf-Touristen fast jeden Preis

Reich dank Scheich

Interlaken wird von Touristen aus den Golfstaaten überrannt. Tourismusdirektor Stefan Otz ist begeistert, die Schweizer Touristen jedoch nicht.

<http://www.srf.ch/play/tv/10vor10/video/aber-im-alpenland?id=c0cc59d6-6b9c-491a-8245-7e440c0f8644>

- Ein Niederländer gibt in der Schweiz im Durchschnitt 130 Franken im Tag aus, Deutsche und Italiener 150 Franken. Schweizer geben bei Ferien im eigenen Land 170 Franken im Tag aus, Briten und US-Amerikaner 220 Franken. Luftige Höhen erklimmen Gäste aus dem asiatischen Raum: Inder geben täglich 300 Franken aus, Chinesen 350 Franken. Gäste aus den Golfstaaten kommen gar auf 500 Franken im Tag – ein Araber gibt also mehr als das Dreifache eines Deutschen aus.

[Quelle: 1 Araber = 3 Deutsche, NZZ, 20. Juli 2012]

Was sagen die Medien?

”

«Wer Erfolg haben will, muss mit diesem Markt arbeiten wollen»

“

Nati Felli

Eigentümerin und Direktorin des Guarda Golf Hôtel & Résidences in Crans-Montana

...im dem **Four Seasons Hôtel des Bergues**, Arabische Touristen machen ein Drittel der Gäste aus. «Wir bieten ihnen – wie allen unseren Kunden – einen persönlichen Service. Auf Wunsch stellen wir ihnen einen Koran und einen Gebetsteppich zur Verfügung und teilen ihnen nach Möglichkeit Zimmer mit Bidet zu. Alle diese Aufmerksamkeiten tragen dazu bei, dass sie sich wie zu Hause fühlen», erklärt Pedro Nora, Marketingdirektor des Palace.

Lars E. Guggi, Direktor des **4-Sterne-Hotels Monopol** in Luzern, erklärt folgendes:

Welchen Marktanteil hat die Kundschaft aus dem arabischen Raum in Ihrem Hotel?

Zwischen 5 und 10 Prozent der gesamten Logiernächte, mit einem Peak ganz klar im Sommer. Erfreulicherweise sind wir heute fast wieder auf dem Niveau von 2019. Es sind hauptsächlich junge Ehepaare und kleine Familien, die uns besuchen.

Gibt es besondere Erlebnisse, die diese Klientel sucht?

Sie sind sehr an Naturausflügen interessiert und sind buchungs- und belegungswillig. Sie wollen meistens die Berge erleben, aber auch die Stadt. Man merkt, dass sie über ein grosses Budget verfügen.

Logiernächte in den Hotels

Logiernächte in der Schweiz/ Herkunft Regionen

Logiernächte (000)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Schweiz	16'052'181	16'244'561	16'919'875	17'413'041	17'922'428	16'389'391	20'960'665	21'062'223
Europa (ohne CH)	11'788'182	11'616'532	11'871'346	12'264'511	12'238'454	6'028'024	6'855'827	11'077'642
America Total	2'419'448	2'487	2'794'990	3'044'301	3'278'536	579'937	835'998	3'015'397
Asien Total	4'741'090	4'581'444	5'169'870	5'416'780	5'439'082	586'839	793'764	2'641'543
Golf Staaten (Teil Asien)	929'799	959'467	919'968	946'259	863'767	113'788	425'405	820'623
Africa Total	302'201	278'463	271'946	279'595	285'593	79'697	92'081	232'691
Australien, Ozeanien Total	325'374	323'757	364'713	388'549	397'946	66'953	20'514	211'649
Total	36'560'290	34'008'727	38'314'725	39'755'054	40'427'825	23'846'649	29'986'275	39'063'790
% Golf (Total)	2.54%	2.82%	2.40%	2.38%	2.14%	0.48%	1.42%	2.10%
% Golf (Asien)	19.61%	20.94%	17.79%	17.47%	15.88%	19.39%	53.59%	31.07%

Quellen: Schweizer Tourismus in Zahlen, Schweizer Tourismus Verband (selbst Darstellung)

Bevölkerung Asien (ap.)	4'764'000 mio	(Quelle: Worldbarometer)
Bevölkerung Golf Staaten (ap.)	56'400 mio	(Quelle: ISI World Statistics congress)

Was liebt ein arabischer Gast?

Bergen, Klima, Luft, Sicherheit und..... **Der arabische Gast reise
«mit hohen Erwartungen an die Gastfreundschaft in die
Schweiz»**

[Quelle: Adaptiert aus Der Spiegel 11/2014]

«Arabische Touristen mögen den Regen und kommen wegen der wolkenverhangenen Tage zu uns», sagt Antonietta Mira, Professorin für Statistik an der Wirtschaftsfakultät der USI.

Quelle: Sonntagszeitung, 10.05.2015

AGENDA

- **Vorstellung**
- **Einführung**
- **Einführung in die arabischen kulturelle Identität & den arabischen Geist**
- **Kurze Einführung in die Grundlagen des Islams**
- **Beispiele, Probleme und Tipps**
- **Goodies.. Wenn wir uns treffen... Dos and Dont's**

Kulturelle Identität und Umfeld

Wenig Wasser, limitierte Ressourcen
Kein Staat, keine Kommunikation
Schwach gesiedelt
Harte Klimatische Konditionen

Familien & Klan
Soziale Strukturen, Sitten und Gebräuche
Verbindungen:
Alte-Jungen; Starke-Schwache

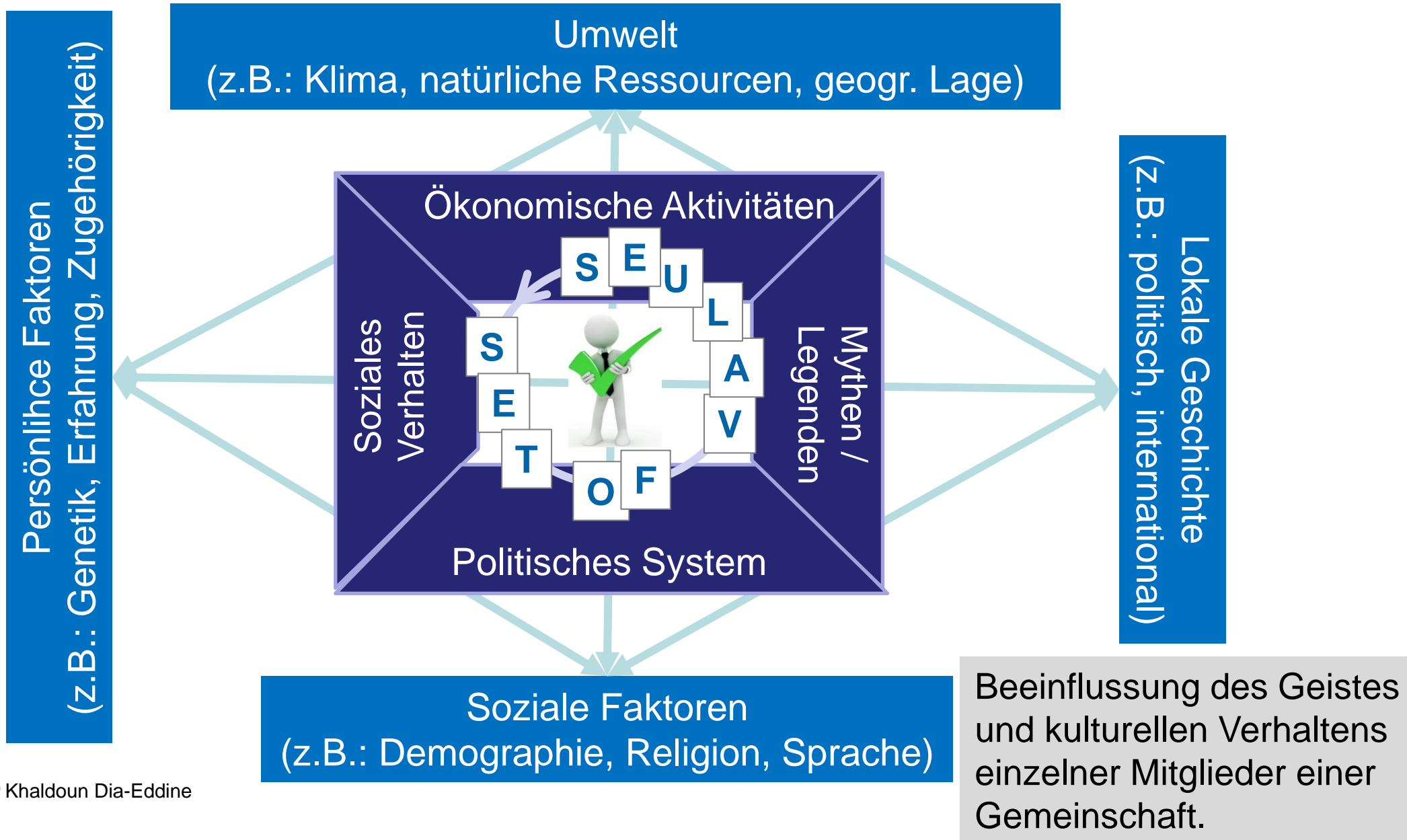
Extremen
Sprache
Persönliche Identität

Lebensmodelle: Nomaden
Aktivitäten: Handeln



CHARAKTEREIGENSCHAFTEN DES ARABISCHEN GEISTES

Vorausgesetzte Faktoren für kulturelle Identitäten



CHARAKTEREIGENSCHAFTEN DER ARABISCHEN KULTUR-IDENTITÄT

1. **Status** Bewusstsein im Bezug auf **Autorität** wie z.B.:

- a. Familie und Stamm
- b. Beziehung zum Staat
- c. Position in der Organisation
- d. Beziehung zur Führung der Organisation
- e. Akademischer Grad und Fähigkeiten
- f. Finanzielle Situation



CHARAKTEREIGENSCHAFTEN DER ARABISCHEN KULTUR-IDENTITÄT

2. Charakteristiken bzgl. **Status und Umwelt:**

- a. Gastfreundschaft und Grosszügigkeit (Statussymbol)
- b. Das Konzept der Wahrung des “Gesichts”
- c. Stolz
- d. Mut
- e. Ehre → Wahrung der Reputation, Fertilität
- f. Rivalität
- g. Rache



Tradition der Beduinen!
Manchmal in Konflikt mit den Bürgern

CHARAKTEREIGENSCHAFTEN DER ARABISCHEN KULTUR-IDENTITÄT

3. Charakteristiken bzgl. **Familie, Stamm und Umwelt:**

a. Gruppenzusammenhalt

b. Patriarchalische Gesellschaft (Respekt gegenü. älteren Leuten oder hierarchisch höher gestellte Personen)

c. Familienorientiert (Familienbindung)

d. Nepotismus (Wasta)

e. Persönliche Interaktion („offene Türen“, „majlis“ und Sozialisierung)



4. Charakteristiken bzgl. **der Kommunikation**

- a. Dualität der Werte und Verhalten; Polarisation / Kontrast eher als Abstufung
- b. Verschwiegenheit
- c. Kommunikation beruht auf Rhetorik, Übertreibung, Repetition und Überschätzung
- d. Substituierung der Worte zu Taten
- e. Verbergung hinter höheren Mächten: z.B. Incha'Allah, der „Chef“.

ففاض

CHARAKTEREIGENSCHAFTEN DER ARABISCHEN KULTUR-IDENTITÄT

Emotionale Empfindlichkeit zur Sprache:

- **Die Araber** zeigen starke Bindung zu ihrer Sprache. Die arabische Sprache ist für den Araber nicht nur aus praktischen, religiösen und nationalistischen Gründen wichtig, sondern auch weil es seine lebendige Kunst ist.
- Die arabische Sprache ist eine schöne und klangvolle Sprache. Ihr Wortschatz ist gross und reich an Bildern, Ausstrahlung, untypische Metaphern, kunstvolle Ausdrücke, Eleganz und Klangfülle.
- Die wesentlichen Charaktereigenschaften der arabischen Sprache verknüpft mit der Verliebtheit der Arabern in die Klänge und Form (Musikalität, Resonanz und Eleganz) dieser Sprache erschweren eine klare/effiziente Kommunikation.



Arabische Sprache – einige Ausdrücke

Die gebräuchlichste Begrüssung in der Golfregion ist „**Assalamu alaykum**“ („Friede sei mit dir“), auf das Sie mit **Wa alaykum as-salam** („und mit dir sei Friede“) antworten.

Andere übliche Begrüssung und Entgegnungen darauf sind:

Begrüßung	Bedeutung	Antwort
<i>Ahlan wa sahan</i>	Hallo	<i>Ahlan bik</i>
<i>Sabah al-khayr</i>	Guten Morgen/ Tag	<i>Sabah an-nur</i>
<i>Masa al-khayr</i>	Guten Abend	<i>Masa an-nur</i>
<i>Tisbah ala-khayr</i>	gute Nacht	<i>wa inta min ahlu</i>

Wort / Satz	Bedeutung	Wort / Satz	Bedeutung	Wort / Satz	Bedeutung
<i>Shukran</i>	Danke	<i>Ba'da Qalil</i>	Später	<i>Fawran</i>	Sofort
<i>Min Fadhlak</i>	Bitte	<i>Qalil</i>	Wenig	<i>Al Yaum</i>	Heute
<i>Lahzha</i>	Ein Moment	<i>Kathir</i>	Viel	<i>Intabeh</i>	Achtung
<i>Ghadan</i>	Morgen	<i>Ma fi muschkila</i>	Es gibt kein Problem		

AGENDA

- **Vorstellung**
- **Einführung**
- **Einführung in die arabischen kulturelle Identität & den arabischen Geist**
- **Kurze Einführung in die Grundlagen des Islams**
- **Beispiele, Probleme und Tipps**
- **Goodies.. Wenn wir uns treffen... Dos and Dont's**

ISLAM VERSTEHEN

Die Grundlagen des muslimischen Glaubens

- Der Glauben an die Einheit Gottes
- Der Glauben an die Engel
- Der Glauben an die Prophetenschaft
- An verschiedene Propheten gesandte göttliche Bücher
- Qada & Qadar (Schicksal, Vorsehung)
- Der Jüngste Tag
- Leben nach dem Tod → Himmel und Hölle
- Jeder und jede ist für sich selbst verantwortlich. Niemand kann die Sünden einer anderen Person tragen.

Iman = belief



ISLAM VERSTEHEN

Die wichtigsten Formen des Gottesdienstes

(oder die fünf Pfeiler, welche auf den Hadith des Propheten beruhen)

- Glaubensbekenntnis (Shahada)
- Rituelles Gebet (Salah)
- Almosensteuer (Zakat)
- Fasten (Siyam Ramadan)
- Pilgerfahrt (Hajj)



ISLAM VERSTEHEN

Ernährung

«Ihr, die den Imaan verinnerlicht habt! Verzehrt von den guten Speisen, die WIR euch als Gaben gewährten, und erweist euch ALLAAH gegenüber dankbar, solltet ihr IHN anzubeten pflegen». (Quran: 2-172)

Erlaubt: Alles was offensichtlich nicht schädlich ist und alles was im Rahmen des Obengenannten als nicht verboten festgelegt wurde.

Empfohlen:

- Mässige Ernährung (1/3-Regel)
- Kein Essen während der Verdauungsphase.
- Angemessener Verzehr von Fleisch.



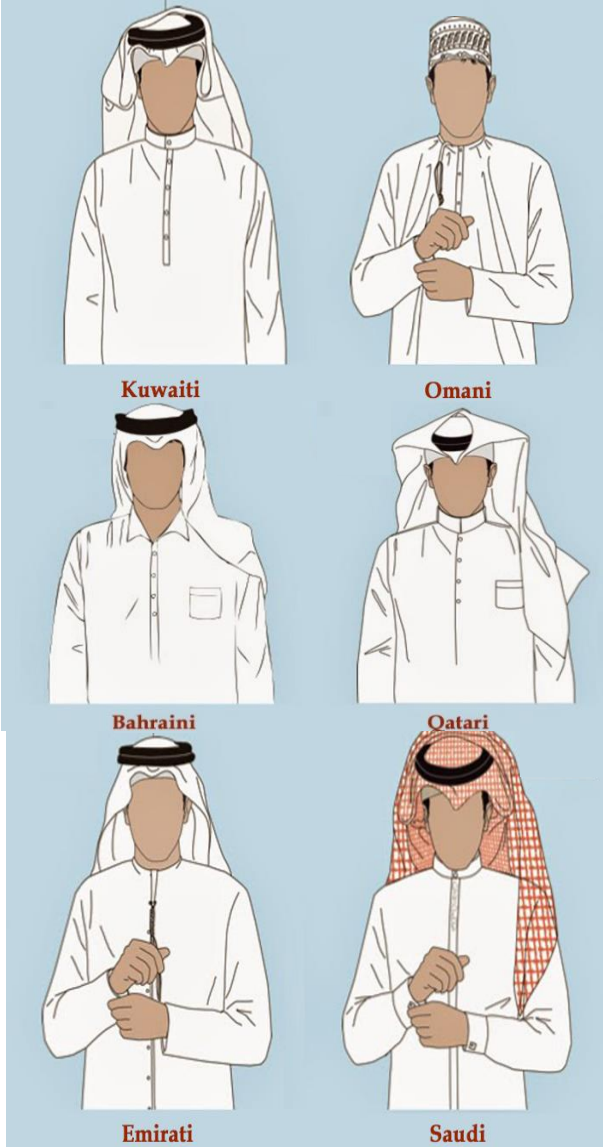
ISLAM VERSTEHEN

Ernährung

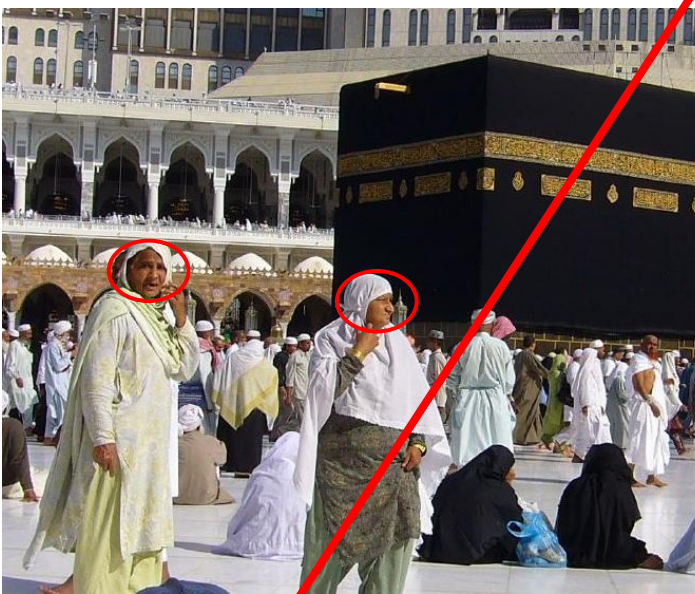
Verboten:

- Fleisch von toten Tieren oder von Fleischfressern (Hunde, Löwen, Katzen usw.).
- Fleisch, bei welchem der Name Gottes bei der Schächtung nicht ausgesprochen wurde oder bei welchem ein anderer Name ausgesprochen wurde.
- Blut und Blutprodukte.
- Schweinefleisch und alle Art von Produkten aus Schweine-
Ingredienzen.
- Alkoholische Getränke (z.B. Bier und Wein) und ähnliche Rauschmittel aller Art.
- Nicht relevant ist die Quantität des Verbotenen.
- Ausnahme: In lebensgefährlichen Situationen oder medizinischen Verordnungen bei fehlenden Alternativen.

Bekleidung



Bekleidung – Frauen



Bekleidung – Frauen Moderne..



AGENDA

- **Vorstellung**
- **Einführung**
- **Einführung in die arabischen kulturelle Identität & den arabischen Geist**
- **Kurze Einführung in die Grundlagen des Islams**
- **Beispiele, Probleme und Tipps**
- **Goodies..Wenn wir uns treffen... Dos and Dont's**

PRAKTISCHE ERFAHRUNG

Arabischer Gast zu Besuch im Tessin...

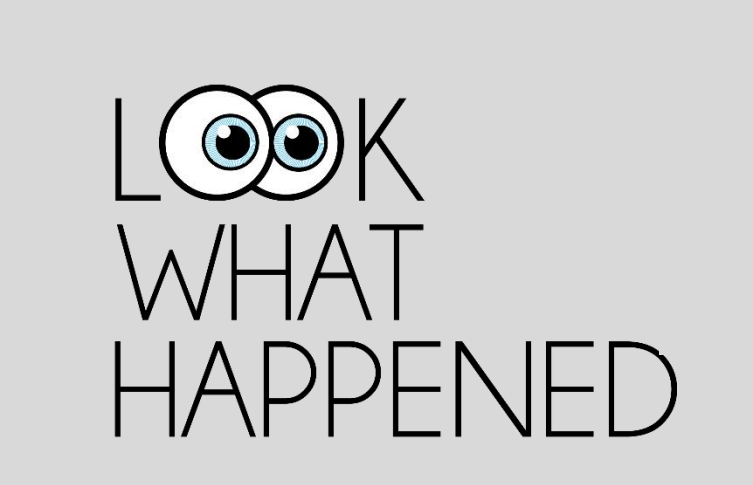
- Ein Gast, ein Freund von mir, ist ein reicher Geschäftsmann aus Kuwait.
- Von Deutschland angereist, möchte er mit seiner Familie seinen Urlaub hier verbringen.
- Ich half ihm ein schönes Haus in den wunderschönen Tälern des Tessins zu finden.
- Ich musste als Übersetzer tätig sein und war bei seiner Ankunft nicht anwesend.
- Die Geschichte ist wie folgt:



Quelle: Internet

PRAKTISCHE ERFAHRUNG WAS IST PASSIERT?

- Kontakt durch einen Freund
- Die Verspätung (Gründe: Verkehr, Kinder, Urlaub)
- Anzahl der Leute (Kindermädchen, usw.)
- Alle Türen und Fenster sind offen (Sicherheitsvorstellungen)
- Rezeptionspäckchen (Wasser, Hund, Seife, Willkommenspaket)
- Zahlung (Sprache, Polizeianruf, Zweifel über Versprechungen)



LOOK
WHAT
HAPPENED

Einige Probleme mit arabischen Touristen - 1

Das ist eine Liste von einigen Probleme, welche beim Empfang von einigen arabische Gäste auftreten können:

- Buchungen (Bestätigung, Check-in Zeit)
- Anzahl Personen im Zimmer
- Kinder (Betreuung und Aktivitäten)
- Mahlzeiten (Frühstückszeit)
- Spät schlafen, spät aufwachen
- Laut sprechen
- Pünktlichkeit

Einige Probleme mit arabischen Touristen - 2

- Essen (Qualität und Quantität, Brot zur Vorspeise, Halal, Alkohol)
- Mischen mit anderen Gästen (Familienbereich)
- Benutzung von Nasszellen (Duschen und Toiletten)
- Zimmerordnung
- Benutzung der Lobby Zone
- Benutzung von SPA Zone
- Autopark
- Verhalten gegenüber dem anderen Geschlecht (Begrüßung, Ansprechen, Berührung, Intimitätsbewahrung)
- Verhalten gegenüber einige Tieren (Hunde)

10 Tipps... Für Hoteliers

1. Sprechen Sie bei einer Konversation sowohl den Mann als auch die Frau an. Oft antworten verschleierte Frauen selbst und nicht ihre männliche Begleitperson.
2. Lassen Sie sich nicht stören, wenn Gespräche von anderen Personen unterbrochen werden.
3. Araber sind sehr gastfreundliche Menschen und erwarten ebenfalls ein hohes Mass an Gastfreundschaft, wenn sie in anderen Ländern reisen.
4. Gäste aus den Golfstaaten schätzen freundliche Willkommensgrüsse, schnelle Bedienung, Toleranz gegenüber Kindern und Geduld.
5. Araber warten nur ungern. Teilen Sie Ihren Gästen mit, dass sie in Kürze bedient werden.
6. Fragen Sie regelmässig nach der Zufriedenheit Ihrer Gäste.

10 Tipps... Für Hoteliers

7. Viele arabische Gäste verfügen über Englischkenntnisse. Araber bedienen sich einer gestenreichen Sprache und sind generell laut.
8. Generell gilt, dem anderen Geschlecht nicht direkt in die Augen zu sehen (starren). Bei der Begrüssung von Personen des anderen Geschlechtes warten Sie auf die ausgestreckte Hand Ihres Gegenübers.
9. Achten Sie darauf, dass sich ausschliesslich weibliches Personal im Pool- und SPA- Bereich um die Anliegen der weiblichen Gäste aus den Golfstaaten kümmert.
10. Im Fastenmonat Ramadan können Ramadan freundliche Hotels ihren Gästen einen speziellen Service mit Halal-Food (Fisch und vegetarisch gehören dazu) und Mahlzeiten während der Nacht anbieten.

Verhalten

- Bieten Sie einem Araber nie ein alkoholisches Getränk an, wenn Sie sich nicht ganz sicher sind, dass er Alkohol trinkt. Dies kann als Beleidigung aufgefasst werden.
- Winken Sie niemals Menschen mit dem Finger heran. Es gilt als besonders unhöflich und Araber nutzen diese Geste allenfalls, um einen Hund zu rufen.
- Vermeiden Sie Fluchen in Anwesenheit von Muslimen, speziell gegen Gott, Religion, Zeit oder Herrscher.
- Vermeiden Sie es, einen Araber vor anderen Arabern in eine für ihn peinliche Situation zu bringen. Bemerkt er Ihre Bemühungen, wird er Ihnen dankbar sein.

Vielen Dank!

F R A G E N ?

AGENDA

- **Vorstellung**
- **Einführung**
- **Einführung in die arabischen kulturelle Identität & den arabischen Geist**
- **Kurze Einführung in die Grundlagen des Islams**
- **Beispiele, Probleme und Tipps**
- **Goodies...Wenn wir uns treffen... Dos and Dont's**

DOS AND DONT'S

Speziell beim Erstkontakt

Das sind generelle Regeln, die mehr oder weniger Gültigkeit für die gesamte islamische Welt haben. Es gibt aber Abweichungen, die von verschiedenen Faktoren abhängen wie lokale Gepflogenheiten, Gesetze, Geschlecht, Ort, Persönlichkeit sowie der sozialen und finanziellen Stellung des Landes und der Person

TIPPS

1 – Anbringen von Kritik:

- Kritik wird sehr persönlich genommen, weshalb man diese vorsichtig formulieren sollte
- Keine Kritik vor anderen Leuten äussern
- Es sollte mit positiven Punkten begonnen werden, inklusive dem hohen Respekt gegenüber der Person und dies dann als Türöffner für die Kritik benutzen

DOS AND DONT'S

Freundschaft

2 - Freundschaft

- Freundschaft beginnt und entwickelt sich schnell
- Freunde sollten zusammenhalten
- Anfragen sollten nicht offen & direkt ausgeschlagen werden
- Es kann passieren, dass Ihr Geschäftspartner/ Freund Sie um Hilfe bei einem anderen Projekt bittet (Reziprozität).
- Mündliche Versprechen haben ihre eigenen Werte als Antwort
- Freunde werden sehr schnell persönlich, wobei viele Fragen gestellt werden; man muss vorbereitet sein diejenigen Fragen zu beantworten, die man will & Antworten bereit zu halten, für diejenigen die man nicht beantworten will



DOS AND DONT'S

Freundschaft

2 - Freundschaft (Fortsetzung)

- Nie sollte alleine gegessen oder getrunken (oder geraucht) werden, ohne die anderen Personen dazu einzuladen.
- Positiv gewertet wird, sich über den Gesundheitszustand der Verwandten sowie persönliche Angelegenheiten zu erkunden (z.B. Ausbildung der Kinder, Hochzeiten, Verlobungen, Hauserwerb,..)
- Vermischung zwischen "Geschäftskollegen" und "Persönlichen Freunden" sind üblich
- Es gibt viele gemeinsame Aktivitätsmöglichkeiten (Abendessen, Kaffee, Spaziergänge, Besuche von gemeinsamen Freunden, etc.)
- **Gute persönliche Beziehung = Erfolgreiches Geschäft**



DOS AND DONT'S

Besuche



3 - Besuche:

- Begrüßungen werden oft wiederholt, verbunden mit einigen Ritualen
- Oft wird wiederholt ob sich der Gast sich wohl fühlt
- Gäste werden immer begrüßt auch wenn keine Treffen abgemacht wurden (Ausnahme ist eine alleinstehende Frau)
- Ein Gast steht immer unter dem "Schutz" des Gastgebers
- Viele Häuser haben separate Räume mit eigenen Eingängen für männliche, sowie weibliche Besucher; Die weibliche Begleitung wird in für Frauen bestimmte Räume des Hauses begleitet



3 - Besuche:

- Falls die weibliche Begleitung eines Gastes nicht erscheint, sollten keine Fragen dazu gestellt werden. Falls die Frau des Gastgebers zuerst erscheint, sollte man in der Konversation & im Umgang konservativ sein. Es sollte sichergestellt werden, dass die Frau die Hand schütteln will; nie sollten Begrüssungsküsse gegeben werden, ausser man weiss, dass es von der Frau & vom Kreis der anwesenden akzeptiert wird
- Man sollte vorbereitet sein, die Schuhe vor dem Eintritt ins Haus auszuziehen

DOS AND DONT'S

Besuche



3 - Besuche:

- Nie sollte man sich im Haus herumschauen oder in andere Räume gehen ohne Erlaubnis oder Einladung des Gastgebers
- Die Kleidung sollte immer konservativ & einfach (aber angebracht) sein, wobei für Frauen gilt, dass die Beine & Arme bedeckt sein sollten; Beim Moschee-Besuch sollte die Frau vorgängig den Kopf bedecken
- Während dem Sitzen sollte die Fusssohle nicht gezeigt werden & nie sollten die Füße auf den Tisch gestellt werden

DOS AND DONT'S

Besuche



3 - Besuche (Fortsetzung):

- Nie sollten die Besitztümer des Gastgebers zu stark bewundert werden, denn der Gastgeber könnte sich verpflichtet fühlen, es dem Gast als Geschenk anzubieten.
- Konversationen & lange Diskussionen werden geschätzt (Ruhe wird als Zeichen von Langeweile, Traurigkeit oder Ärger empfunden)
- Es kann gut sein, dass viele Einladungen ausgesprochen werden. Die Einladung sollte erwidert werden, was jedoch nicht unmittelbar geschehen muss.
- Einladungen werden oft für den Besuch der Privatwohnung gemacht (Gewohnheit ist sich am verändern)

DOS AND DONT'S

Besuche

VISIT

3 - Besuche (Fortsetzung):

- Einladungen geschehen in der Regel mündlich (ausser bei offiziellen Anlässen)
- Essen wird spät serviert, Abendessen sehr spät
- Falls nicht anders kommuniziert, sollte der Gast 1 Stunde vor dem Essen für Gespräche eintreffen, wobei Geschenke wie Süssigkeiten oder Blumen angebracht sind
- Humor und 'Socialisierung' sind erwünscht während dem Abendessen
- Übertrieben viel Essen wird serviert, um die Grosszügigkeit und Wertschätzung zu demonstrieren



3 - Besuche (Fortsetzung):

- In einigen Ländern wird das gesamte Essen auf einmal aufgetischt, in anderen Ländern wird Mahlzeit um Mahlzeit serviert
- Es versuchen vor der Einladung wenig zu essen, denn aus Höflichkeit wird man sich überessen!
- Essen, sowie das halten der Gläser geschieht mit der rechten Hand
- Nie sollte nach alkoholischen Getränken gefragt werden, ausser der Gastgeber spricht das Thema an. In Ländern wie Iran & Saudi Arabien sollte immer darauf verzichtet werden.
- Falls die Mahlzeit nicht aufgegessen werden kann, spielt dies in den meisten islamischen Ländern keine Rolle



3 – Besuche (Fortsetzungen)

- Bei Essen oder Trinken, sollte die erste Einladung um nachzuservieren nicht ausgeschlagen werden
- *Alhamdulillah* (Gott sei Dank) kann gesagt werden, wenn man als Gast genügend gegessen hat
- Wenn Gäste gehen möchten ist es üblich, dass der Gastgeber seine Gäste ermuntert zu bleiben, es ist keine Beleidigung wenn man trotzdem geht.
- Viele Muslime rauchen, Frauen eher selten in der Öffentlichkeit (verändernd), wobei Nichtraucher-Zeichen oft nicht beachtet werden (Vorsicht! Gesetzte sind strikter geworden). Schischa ist ein neuer Trend.
- Soziale Treffen haben keine fixe Start- und Endzeit

DOS AND DONT'S

Sensible Themen



4 – Sensible Themen

- Religion und Politik, speziell wenn man sich nicht detailliert auskennt
- Empfohlene Gesprächsthemen, über die man sich freut zu reden:
 - Das goldene Zeitalter der islamischen Zivilisation & dessen Beitrag zur heutigen Zivilisation.
 - Architektur, Kalligraphie
 - Merkmale einer idealen Person für eine bestimmte Position, Aufgabe oder Rolle
 - Reiseerfahrung (inklusive Jagen, Pilgerfahrt (Hajj), etc.)
 - Personen des erweiterten Familienkreises
 - Arabische Sprache, seine Literatur & Poesie
 - Sport (Fussball, Reiten)

DOS AND DONT'S

Geschäftliches



5 - Geschäftliches (nochmal, dies sind generelle Regeln!)

- Visitenkarten sind ein Muss, der Titel, die Form, die Qualität der Visitenkarten sind beachtete Faktoren
- Nie sollte direkt mit dem geschäftlichen begonnen werden, die Grundlage sollte zuerst gelegt werden durch generelle Diskussionen, nachfragen zu Themen wie Gesundheit, Familie, etc.
- Zu Beginn sollte keine Eile & Druck herrschen, um in Verhandlungen zu treten
- Kritik sollte nicht offen geäußert werden, auch dann nicht wenn es zu harten Auseinandersetzungen kommen sollte, in geschütztem Rahmen darf Kritik geäußert werden (Wahrung des Gesichts)

DOS AND DONT'S

Geschäftliches



5 - Geschäftliches

- Gute Manieren oder Grosszügigkeit sind keine Erfolgsversprechen
- Geduld ist der Schlüssel; nicht erwiderte Reaktionen sind weder negativ noch positiv zu deuten
- Man sollte sich nicht beleidigt fühlen, wenn Personen das Meeting stören, weshalb man den Meetingort mit Bedacht und Weitblick dem Thema entsprechend wählen sollte
- Es gibt einen fließenden Übergang & wenig Unterscheidung zwischen geschäftlichem, privatem & öffentlichem.

DOS AND DONT'S

Geschäftliches



5 - Geschäftliches

- Es sollte herausgefunden werden, wer der Entscheidungsträger ist, er muss nicht einhergehen mit der Hauptkontaktperson, des Verhandlungsführers oder der Person die alles hinterfragt
- Die Organisationsstruktur ist generell flach. Jeder kann jederzeit Zugang zum Chef / Inhaber haben. Das ist kein Zeichen von Ineffizienz oder Chaos

DOS AND DONT'S

Geschäftliches



5 – Geschäftliches (Fortsetzung)

- Die Gelassenheit sollte man nicht verlieren; es wird empfohlen, nicht das gesamte Wissen über Land, Unternehmen, Produkte (manchmal), Beziehungen im Land oder Unternehmen zu zeigen. Es sollten einige Jokers aufbewahrt werden. Die Gegenpartei könnte gleich handeln, weshalb dies nicht unterschätzt werden sollte
- Arabische, türkische und persische Geschäftsleute sind sehr geschult im 'Lesen von Personen'; es sollte deshalb keine Schwächen, Ungeduld oder andere Gefühle gezeigt werden

DOS AND DONT'S

Geschäftliches



5 – Geschäftliches (Fortsetzung)

- Man sollte sein Geschäftsthema gut vorbereiten; Falls man die erste Runde von Verhandlungen gewinnt, heisst das nicht, dass nicht doch noch weitere folgen mit anderen Personen
- Behörden & Gesetze sollten respektiert werden; das Gesprächspartner könnte ein Ausländer sein oder ein arabischer Auswanderer; es sollten keine Vereinigungen von “Ausländern” gegründet werden, man kennt die Interessen & Hintergründe nicht, auch wenn er sich kritisch gegenüber einheimischen Personen äussert

DOS AND DONT'S

Geschäftliches



5 – Geschäftliches (Fortsetzung)

- Man muss sich sicher sein, dass sein Geschäftspartner rechtlich berechtigt ist, das entsprechende Geschäft abzuwickeln
- Man muss sich sicher sein, dass keine zusätzlichen Zwischenhändler hinter dem Geschäftspartner existieren oder dass er liefern kann
- Zwischenhändler werden zu Schlüsselpersonen, wenn verschlossene Türen geöffnet werden sollen, zu Entscheidungsträgern führen oder Probleme gelöst werden sollen, was aber den Weg zur Korruption ebnet

DOS AND DONT'S Business



5 – Geschäftliches (Fortsetzung)

- “*Wasta*” bezieht sich auf eine einflussreiche Person die eine andere Person repräsentiert. Am besten ist: Wenn *Wasta* einem Netzwerk angehört!
- *Wasta* sollte in *Hakam* umgewandelt werden im Falle von Arbitrage, was ein üblicher Weg ist um der Bürokratie des Systems zu entfliehen
- Es sollten Notfallpläne für alle Phasen ausgearbeitet werden, denn die meisten dieser Länder arbeiten nicht in der gleichen Geschwindigkeit & Effizienz wie in Nordeuropa oder Nordamerika. Auch sollten Notfallpläne für bürokratische Hürden bestehen

DOS AND DONT'S

Geschäftliches



5 – Geschäftliches (Fortsetzung)

- An Meetings sollte man mit normaler Arbeitskleidung erscheinen, nicht in traditionellen Kleidern
- Man sollte die richtige Einstellung pflegen, nicht in Unterschiede sondern Gemeinsamkeiten denken (Generelle Regel für jedes Geschäft weltweit!)
- Deadlines werden oft nicht eingehalten, dies reicht von Busfahrplänen bis zur Realisierung von Projekten

DOS AND DONT'S

Geschäftliches



5 – Geschäftliches (Fortsetzung)

- Freitags ist Ruhetag, einige Länder haben donnerstags & freitags, doch die Mehrheit hat freitags & samstags
- Termine sollen -soweit wie möglich oder wo nötig ist- Gebetzeiten respektieren. Man sollte auf den Ramandan & die Pilgerzeiten achten (besonders in Saudi Arabien)

DOS AND DONT'S Networking



6 - NETWORKING:

- Es sollte geprüft werden ob der Geschäftspartner einem Netzwerk angehört oder ob man nicht besser einem Netzwerk beitrifft
- Es sollte geprüft werden ob der Geschäftspartner oder das Netzwerk die Beziehung Wert ist, vertrauenswürdig und es sich nicht um ein Betrugsnetz handelt
- Die finanziellen Angelegenheiten sollten zu Beginn geklärt werden & fragen beantwortet wie: Wie hoch ist die Summe? Was sind die Forderungen? Was sind weitere Interessen?

DOS AND DONT'S Networking



1- Internationales Netzwerk: bezogen auf multinationale Unternehmen oder Ausländer, manchmal bezogen auf einige lokale Netzwerke

2- Politisches Netzwerk: Zugehörigkeit zur politischen Elite des Landes, oft zusammenhängend mit Korruption

3- Familiäres Netzwerk: Weit / eingeschränkte Art, diese können mit politischen Elite verbunden sein

4- Soziales Netzwerk: Kann zu einer politischen Partei oder auch einer mystischen *Tariqa* gehören.