KREFELD | MÖNCHENGLADBACH | NEUSS | VIERSEN

IHK Pocket-Guide Frankreich

Interkulturelle Kompetenz für die Westentasche

Geschäftsbereich International

www.mittlerer-niederrhein.ihk.de

IHK
Industrie- und Handelskammer
Mittlerer Niederrhein

Wer über interkulturelle Kompetenz verfügt, ist in der Lage, mit Menschen aus anderen Kulturen erfolgreich zu agieren.

Ein für beide Seiten zufriedenstellendes Miteinander ist nicht selbstverständlich. Oft unterscheiden sich die Denk- und Verhaltensmuster von Menschen unterschiedlicher kultureller Herkunft deutlich voneinander. Die Unkenntnis der jeweiligen Anschauungen, Werte und Gepflogenheiten kann schnell zu Missverständnissen führen. Und damit zum Scheitern von internationalen Geschäften und Beziehungen.

Das Literaturangebot zum Erwerb von interkultureller Kompetenz ist so vielfältig wie platzgreifend. Mit unseren Interkulturellen Pocket-Guides bieten wir Ihnen ein Format für die „Westentasche“. Sie liefern Wissenswertes zu ausgesuchten Kulturen, handlich und übersichtlich präsentiert. Etwa zur Vorbereitung in der Hotellobby auf den ersten Smalltalk mit dem ausländischen Kunden. Oder zum raschen Nachschlagen von Verhaltenstipps während der Taxifahrt zum Geschäftsessen.

Wir wünschen Ihnen eine kurzweilige und nutzbringende Lektüre!

UNSERE CO-AUTORIN UND EXPERTIN

Dr. Danielle Dahan-Feucht
Die gebürtige Französin ist Inhaberin der Beratungsfirma „Succèskom“, die sich auf die interkulturellen Aspekte der deutsch-französischen Zusammenarbeit spezialisiert hat. Zu ihren Kunden zählen international tätige Firmen und Organisationen wie auch mittelständische Unternehmen mit Exportorientierung. **www.succeskom.com**

Frankreich im Kurzprofil 4

Kulturstandards 6

Verhaltenstipps 7

Die erste Begegnung 7
Die Konversation 8
Die Geschäftsverhandlung 9
Das Geschäftsessen 10
Private Einladungen 11

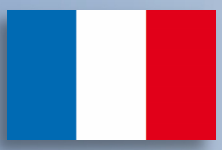
Mini-Sprachführer Französisch 12

Wie war das noch mal? 14

Gut zu wissen 15

Ein Lächeln ist oft das Wesentliche.

(Antoine de Saint-Exupéry, französischer Schriftsteller)



Staatsname	Französische Republik
Staatsform	Parlamentarische Präsidialdemokratie
Hauptstadt	Paris
Größe	643.801 km² (BRD: 357.022 km²)
Staatsoberhaupt	Präsident François Hollande
Regierungschef	Premierminister Manuel Valls (Sozialistische Partei, PS)
Nationalflagge	Die französische Trikolore entstand während der Französischen Revolution (1789–1799). Die Farben Blau und Rot sind den Wappenfarben der Stadt Paris entnommen, während die Farbe Weiß zum damaligen Zeitpunkt den französischen König repräsentierte. Per Gesetz vom 27. Februar 1797 wurde die Fahne in der heutigen Anordnung ihrer Farben zur offiziellen Nationalflagge erklärt. Die Trikolore wird in den Verfassungen von 1946 und 1958 zum nationalen Wahrzeichen Frankreichs erhoben.
Nationalhymne	„La Marseillaise“
Geschichte	**1789** Die Französische Revolution bricht aus und führt u.a. zur Gründung der Ersten Französischen Republik und Etablierung erster bürgerlicher Freiheitsrechte. **1958** Die Fünfte Französische Republik wird gegründet, deren Verfassung im Wesentlichen das heutige politische System bestimmt. **1963** Frankreich schließt mit Deutschland den „Élysée-Vertrag“, der die freundschaftliche Zusammenarbeit der ehemaligen „Erbfeinde“ institutionalisiert.

Religion	Knapp zwei Drittel der Franzosen gehören der römisch-katholischen Kirche an. Daneben existieren kleinere Glaubensgemeinschaften, von denen die muslimische Gemeinschaft die zahlenmäßig stärkste ist (rund 5,0 %).
Sprache	Amtssprache ist Französisch.
Wichtige Feiertage	**8. Mai** „Fest des Sieges“: Die Siegermacht Frankreich feiert den Jahrestag des Endes des Zweiten Weltkrieges. **14. Juli** Der französische Nationalfeiertag knüpft an das anlässlich des ersten Jahrestags der Erstürmung der Bastille abgehaltene „Föderationsfest“ von 1790 an. **11. November** Die Franzosen gedenken des Endes des Ersten Weltkrieges.
Bevölkerung	64,6 Mio. Einwohner (Schätzung für 2016)
Wachstum	0,4 % Bevölkerungszuwachs (Schätzung für 2015)
Altersstruktur	0–14 Jahre: 18,7 % 15–64 Jahre: 62,6 % 65 Jahre und älter: 18,7 % (Schätzungen für 2015)
Klima	Kontinentaleuropäisch
BIP	2.219,1 Mrd. EUR (Schätzung für 2016)
BIP-pro-Kopf	34.368 EUR (Schätzung für 2016)
Währung	Euro (EUR)

*Quellen: Auswärtiges Amt, Botschaft der Französischen Republik in Deutschland, CIA, Germany Trade & Invest, eigene Recherchen. Stand: **Mai 2016**, soweit nicht anders vermerkt.

Deutschland

Direkter Kommunikationsstil: Es wird direkt und explizit kommuniziert. Das „Was“ steht im Vordergrund, nicht das „Wie“. Man ist bemüht, die Botschaft ungeschminkt und ohne Umschweife an den Empfänger zu bringen. Probleme werden offen angesprochen, Kritik wird unmittelbar geäußert.

Internalisierte Kontrolle: Entscheidungen werden gemeinsam getroffen. Die Kontrolle der Umsetzung übernimmt jeder Beteiligte.

Monochrones Zeitverständnis: Zeit wird als linear empfunden. Aufgaben werden sequenziell erledigt. Das Einhalten von Terminen hat eine hohe Priorität.

Regelorientierung: Regeln und Strukturen dienen zur Risikominimierung, Orientierung, Kontrolle und Fehlervorbeugung.

Low-Context Culture: Informationen werden im Rahmen von offiziellen Anlässen (z.B. Meetings) und den vorgesehenen Verfahren verbreitet. Betroffene Personen werden detailliert informiert (Bringschuld).

Frankreich

Indirekter Kommunikations-stil: Im Vordergrund steht die Art und Weise, wie etwas gesagt wird. Dazu gehören z.B. Umschreibungen. Wichtig sind auch der Tonfall und der Kontext. Person und Sache werden nicht voneinander getrennt.

Externalisierte Kontrolle: Ausgeprägte hierarchische Strukturen. Entscheidungen und deren Kontrolle sind Aufgabe des Ranghöchsten.

Polychrones Zeitverständnis: Zeit ist relativ. Mehrere Aufgaben werden parallel erledigt. Unterbrechungen sind keine Katastrophe. Kurzfristiges Planen.

Flexibilität und **Improvisation**: Regeln und Vorgaben sind eher Anhaltspunkte. Sie werden, wenn nötig und im Interesse der Parteien, angepasst.

High-Context Culture: Informationen werden an inoffiziellen Orten (z.B. Kantine, Flur) gewonnen. Der Inhalt der Kommunikation bei offiziellen Terminen wird als bekannt vorausgesetzt (Holschuld).

Die erste Begegnung

- In Frankreich **begrüßt** man sich bei der ersten Begegnung mit „Bonjour Monsieur“ oder „Bonjour Madame“. Der Nachname wird nicht genannt. Der Händedruck fällt leichter aus als in Deutschland. Dabei schaut man seinem Gegenüber in die Augen. Der Umgang sollte einfach, aber herzlich sein.

- Franzosen legen Wert auf ein gepflegtes und elegantes **Erscheinungsbild**. Im Berufsleben ist eine schlichte Kleiderordnung üblich. Männer tragen in der Regel einfarbige Anzüge und Krawatten in gedeckten Farben. Frauen treten im Vergleich zu deutschen Geschäftsfrauen in der Regel femininer auf.

- In Frankreich dient die erste Begegnung einzig und allein dem **persönlichen Kennenlernen**. Ihr französischer Gesprächspartner wird Sie zunächst „beschnüffeln“ wollen. Stimmt die Chemie, so ist für ihn die Basis für mögliche Geschäfte mit Ihnen geschaffen. Nutzen Sie das erste Treffen daher unbedingt dazu, eine Vertrauensbeziehung zu Ihrem potenziellen Geschäftspartner aufzubauen. Absolut unüblich ist es, bereits jetzt in das geschäftliche Thema einzusteigen. Legen Sie also Ihre in Französisch (!) verfassten Firmenbroschüren und Präsentationen über Zahlen und Fakten (zunächst einmal) zur Seite. Visitenkarten (führen Sie eine französisch- bzw. zweisprachige Variante mit sich!) werden normalerweise am Ende des Gesprächs übergeben.

- Wundern Sie sich nicht, wenn sich Ihr französischer Geschäftspartner um 15 bis 45 Minuten verspätet. Zeigen Sie sich flexibel und gehen Sie mit möglichen **Verspätungen** gelassen um. Übrigens: Die Verspätung wird in der Regel nicht thematisiert.

Die Konversation

- Die gepflegte Konversation wird in Frankreich sehr geschätzt. Sie dient der **Erzeugung guter Stimmung**. Deshalb ist sie ein wichtiges Instrument der Geschäftsanbahnung und der Geschäftspflege. Nehmen Sie das Gespräch daher an, gehen Sie auf Ihren Gesprächspartner ein, erzählen Sie aber auch von sich.

- Das Beherrschen der **französischen Sprache** wird hoch angesehen. Dies bringt Ihnen nicht nur einigen Respekt bei Ihrem französischen Gesprächspartner ein, der mit Ihnen wie mit einem Landsmann reden wird. Englischkenntnisse sind häufig vor allem unter den älteren französischen Geschäftsleuten wenig verbreitet. Oft verhält es sich aber auch so, dass Franzosen Fremdsprachen deshalb nicht oder nur zögerlich anwenden, weil sie es möglichst perfekt machen wollen.

- Franzosen pflegen einen eher **indirekten Kommunikationsstil**. Sie achten sehr auf die Form Ihrer Äußerungen. Sprachlich nähern sie sich einer Person vorsichtig. Die Formulierungen können vage und unpräzise wirken, sie enthalten aber eine eindeutige Botschaft. Der hohe Stellenwert höflicher Umgangsformen kann dazu führen, dass ein „Nein“ nicht deutlich ausgesprochen wird. Achten Sie daher auch auf den Tonfall. Kritisieren Sie eine Person oder ein Produkt nicht direkt, da dies als entblößend empfunden wird.

- In der Regel interessieren sich Franzosen für kulturelle **Themen**, Reisen, Fußball, gutes Essen sowie technische Entwicklungen. Fragen Sie Ihren Gesprächspartner besser nicht nach seiner Religion oder nach seiner politischen Präferenz. Das heißt nicht, dass Politik ein Tabuthema ist, nähern Sie sich diesem Feld aber eher erkundigend und nicht wertend. Sprechen Sie auch nicht über Gehaltsfragen. Grundsätzlich stoßen Sie aber auf Gefallen, wenn Sie Interesse an Frankreichs Kultur zeigen.

Die Geschäftsverhandlung

- Bei Geschäftsverhandlungen mit französischen Geschäftsleuten ist die **Atmosphäre** entscheidend. Treten Sie sympathisch auf, öffnen Sie sich, und sorgen Sie mit Smalltalk für eine entspannte Stimmung.
- Die **Annäherung** an den **Verhandlungsgegenstand** erfolgt langsam. Man beginnt mit allgemeinen Fragen und Themen. Erst dann geht es um Zahlen und Fakten sowie um das „Gewinnen“.
- Merke: Für einen Geschäftspartner aus einer autoritätsorientierten Kultur wie der französischen ist das Wissen über Ihren Rang innerhalb Ihrer Firma grundlegend. Er wird Ihre **Entscheidungsbefugnisse** erfahren wollen. Entweder lässt er dies im Vorfeld prüfen oder er erfragt diese (indirekt) während der Verhandlung.
- Bei den Verhandlungen bedienen sich französische Manager sehr gerne **rhetorischer Mittel**. Die freie Rede und abstrakte Gedankengänge erfahren eine hohe Wertschätzung. Franzosen sehen Verhandlungen auch als verbalen Schlagabtausch, bei dem man sich die Bälle zuwirft und Widerspruch erwartet wird. Rechnen Sie auch mit Gedankensprüngen und enthusiastischen Äußerungen. Auch wenn Flexibilität in Frankreich großgeschrieben wird, werden Sie Franzosen nur mit einer logischen Argumentation zu Zugeständnissen bringen.
- Selbst wenn Sie über gute **Französischkenntnisse** verfügen, ist es ratsam, einen zweisprachigen Mittelsmann oder einen sorgfältig ausgesuchten Dolmetscher einzubinden. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Feinheiten der Sprache und die häufig indirekte Kommunikation der Franzosen verstanden werden.
- Der Kunde ist in Frankreich König. Er rechnet mit bedeutenden **Preisnachlässen**. Kalkulieren Sie daher bereits vor Verhandlungsbeginn entsprechende Margen ein.

Das Geschäftsessen

- Dem Geschäftsessen kommt in Frankreich eine sehr große Bedeutung zu, da Geschäftsbeziehungen, anders als in Deutschland, in der Regel in einem solchen geselligen und kommunikativen Rahmen begonnen werden. Im Vordergrund eines gemeinsamen Essens stehen das gegenseitige **Kennenlernen** und das Schaffen einer Vertrauensbeziehung.
- Entsprechend verhält es sich mit den für ein Geschäftsessen typischen **Gesprächsthemen**. Vermeiden Sie es, geschäftliche oder kritische Dinge anzusprechen. Verhandlungsrelevante Angelegenheiten kommen in der Regel höchstens beim abschließenden Gang zur Sprache.
- Planen Sie für eine Verabredung zum Essen ausreichend **Zeit** ein. Geschäftsessen am Mittag können bis zu zwei Stunden dauern, am Abend sogar bis in die Nacht hinein. Nicht nur der intensive persönliche Austausch bestimmt den Zeitrahmen, sondern auch das häufig mehrere Gänge (allerdings mit deutlich kleineren Portionen als in Deutschland üblich) umfassende Menü.
- Die **Rechnung** übernimmt der französische Gastgeber bzw. die Person, die die Einladung ausgesprochen hat. Beachten Sie, dass in Frankreich der Rechnungsbetrag nicht untereinander aufgeteilt wird, ein entsprechendes Bestreben würde kleinlich wirken. Es ist üblich, ein Trinkgeld in Höhe von fünf bis zehn Prozent des Betrages zu hinterlassen.
- Bedanken Sie sich bei Ihrem Gastgeber kurz und nicht überschwänglich. Ihr französischer Geschäftspartner erwartet, dass Sie sich zu gegebener Zeit, etwa bei seinem Gegenbesuch in Deutschland, **revanchieren**. Wenn Sie ihn bereits bei Ihrem Aufenthalt in Frankreich einladen, dann achten Sie auf die Qualität des von Ihnen ausgesuchten Restaurants.

Private Einladungen

- In Frankreich kommen Einladungen nach Hause unter Geschäftspartnern eher selten vor. Erhalten Sie eine private Einladung, so ist dies als eine Geste großer **Wertschätzung** zu verstehen und setzt in der Regel eine lange und vertrauensvolle Geschäftsbeziehung voraus.
- Ihr Gastgeber wird Sie üblicherweise für eine Uhrzeit zwischen 20.00 und 20.30 Uhr einladen. Die konkrete Zeitangabe bedeutet allerdings nicht, dass er Sie pünktlich erwartet. Erscheinen Sie besser mit einer 15- bis 30-minütigen **Verspätung**. Andernfalls ist die Gefahr groß, dass Sie Ihren Gastgeber bei den letzten Vorbereitungen des gemeinsamen Abends antreffen. Dies wäre für beide Seiten unangenehm.
- Bringen Sie der Frau Ihres Gastgebers bzw. Ihrer Gastgeberin einen **Blumenstrauß** mit. In Frankreich fällt ein Strauß in der Regel üppiger aus als in Deutschland. Die Blumen sind zudem normalerweise aufwendig verpackt, das Papier gehört zur Präsentation des Straußes (schenken Sie daher keinen „nackten" Blumenstrauß).
- Ihr Gastgeber wird sich sicherlich über eine Spezialität aus Ihrer Heimatregion bzw. aus Deutschland freuen. Auch hier gilt die Regel: Eine schöne Verpackung gehört zum **Geschenk**. Wenn Ihr Geschenk etwas Essbares oder Trinkbares ist, kann es durchaus sein, dass der Beschenkte es zum sofortigen gemeinsamen Verzehr anbieten wird.
- Auch während einer privaten Einladung gilt: Schneiden Sie keine geschäftlichen Themen an. Ihr französischer Geschäftspartner lädt Sie nicht ein, um konkrete Geschäfte voranzutreiben oder zu initiieren. Vielmehr geht es ihm darum, seine **persönliche Beziehung** zu Ihnen auszubauen und Sie (noch) besser kennenzulernen. Zeigen Sie sich daher aufgeräumt, zugänglich und humorvoll.

Begrüßung | Konversation

Guten Morgen!	**Bonjour!** [bõĵur]
Guten Tag! (Hallo!)	**Bonjour!** (Salut!) ([ßalü])
Guten Abend!	**Bonsoir!** [bõßoa]
Wie geht es Ihnen?	**Comment allez-vous?** [komõt˘alee wu]
Mir geht es gut.	**Ça va bien.** [ßa wa biẽn]
Ich heiße …	**Je m'appelle …** [Ĵö m˘apel]
Wie heißen Sie?	**Comment vous appelez -vous?** [komõ wu˘sapelee wu]
Herzlich willkommen! (formell)	**Soyez les bienvenus** (pl.) **/ le bienvenu** (sg., m.) **/ la bienvenue** (sg., w.)**!** [ßoaje lee / lö / la biẽvenü]
Ich freue mich, Sie kennenzulernen.	**Enchanté(e)** (m.(w.)) (**de faire votre connaissance.**) [õschõtee dö fär wotr konnäßãs]
Ich komme aus …	**Je suis de …** [ĵö ßu˘i dö]
Deutschland	**Allemagne** [allemanje]
Danke für Ihre Einladung.	**Merci pour votre invitation.** [märßi pur wotr ẽwitatiõ]
Auf Wiedersehen!	**Au revoir!** [o röwoa]
Vielen Dank!	**Merci beaucoup!** [märßi bokuh]
Bitte (sehr).	**De rien.** [dö riẽ]
Ja.	**Oui.** [u˘i]
Nein.	**Non.** [nõ]

Alltagsglossar

Bank	**banque** [bõk]
Restaurant	**restaurant** [rästorõ]
Speisekarte	**carte** [kart]
Apotheke	**pharmacie**
Krankenhaus	**hôpital** [ohpitall]
Arzt	**docteur, médecin** [medsẽ]
Deutsche Botschaft	**Ambassade d´Allemagne** [õbaßad d˘allemanje]
Polizei	**police**
Taxi	**taxi**
Flughafen	**aéroport** [äropor]
eins	**un** [ö̃]
zwei	**deux** [dö]
drei	**trois** [troa]
vier	**quatre** [katr]
fünf	**cinq** [ßẽk]
sechs	**six** [ßies]
sieben	**sept** [ßet]
acht	**huit** [u˘it]
neun	**neuf** [nöff]
zehn	**dix** [dies]
fünfzig	**cinquante** [ßẽkõt]
hundert	**cent** [ßõ]
tausend	**mille** [mije]

[…]: Aussprachehilfe (sprich „ẽ“, „õ“, „ö̃“ nasal, „j̃“ wie „dsch“ in „Dschungel“]

Quiz

1 Wie wird der 1963 geschlossene deutsch-französische Freundschaftsvertrag auch genannt?

a. Pariser Vertrag
b. Vertrag von Verdun
c. Élysée-Vertrag

2 Wie lautet der Titel der französischen Nationalhymne?

a. La Marseillaise
b. La Parisienne
c. La Marche de Gaulle

3 Welcher „Kulturstandard“ trifft auf Franzosen eher nicht zu?

a. Franzosen pflegen einen indirekten Kommunikationsstil.
b. Franzosen haben ein polychrones Zeitverständnis.
c. Franzosen sind sehr regelorientiert.

4 Was zeichnet ein Geschäftsessen in Frankreich in der Regel aus?

a. Beim Essen wird durchwegs Geschäftliches besprochen.
b. Es kann auch zur Mittagszeit bis zu zwei Stunden dauern.
c. Seine Kosten werden am Ende immer geteilt.

5 Welches Verhalten ist meistens eine gute Empfehlung?

a. Erscheinen Sie zu einer privaten Einladung stets pünktlich.
b. Packen Sie Ihr Gastgeschenk ansprechend ein.
c. Verzichten Sie bei eigenen Französischkenntnissen bei Verhandlungen immer auf einen Dolmetscher.

6 Was antworten Sie auf „Comment allez-vous?“?

a. Je m‘appelle.
b. Au revoir.
c. Ça va bien.

Die Lösungen finden Sie auf der letzten Seite (Rückseite).

Nützliche Adressen

Institutionen

Deutsch-Französische Industrie- und Handelskammer
18, rue Balard
75015 Paris
Tel.: +33 1 40 58 35 35
www.francoallemand.com

Botschaft der Bundesrepublik Deutschland
13/15, avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris
Tel.: +33 1 53 83 45 00
www.paris.diplo.de

Institut Français
Bilker Straße 7
40213 Düsseldorf
Tel.: +49 211 1 30 67 90
www.institutfrancais.de

Deutsch-Französisches Institut
Asperger Straße 34
71634 Ludwigsburg
Tel.: +49 7141 93 03 0
www.dfi.de

Medien

Le Figaro (Zeitung)
www.lefigaro.fr

Dokumente/Documents (Zeitschrift)
www.dokumente-documents.info

Das Deutsch-Französische Internetportal
www.deutschland-frankreich.diplo.de

ARTE (TV-Sender)
www.arte.tv

Die Inhalte dieser Publikation wurden mit größtmöglicher Sorgfalt erarbeitet und zusammengestellt. Für ihre Richtigkeit und Vollständigkeit sowie für zwischenzeitliche Änderungen übernimmt die IHK Mittlerer Niederrhein keine Gewähr. Dies gilt auch für die Inhalte der hier lediglich zu Informationszwecken angegebenen externen Internetseiten. Der Nachdruck, auch auszugsweise, ist nur mit Quellenangabe gestattet.

Herausgeber

IHK Mittlerer Niederrhein
Geschäftsbereich International
Friedrichstraße 40
41460 Neuss
www.mittlerer-niederrhein.ihk.de

Ansprechpartner

Stefan Enders
Tel.: 02131 9268-562
E-Mail: enders@neuss.ihk.de

Stand der Publikation

September 2016,
soweit nicht anders vermerkt.

Weitere Ausgaben

In der Reihe IHK Pocket-Guide – Interkulturelle Kompetenz für die „Westentasche“ sind weitere Länder-Ausgaben erschienen.

Alle Ausgaben und noch mehr Wissenswertes zum Thema Interkulturelle Kompetenz finden Sie unter folgender Internetadresse:

www.ihk-interkulturelle-kompetenz.de

Auflösung des Quiz (S. 14)

1 c., 2 a., 3 c., 4 b., 5 b., 6 c.

IHK
Industrie- und Handelskammer
Mittlerer Niederrhein