

Verhandlungspraxis kompakt - Niederlande 25.07.2017

Inhalt

- ▶ Kultureller Hintergrund
- ▶ Regeln für den Geschäftskontakt
- ▶ Grundsätzliche Verhaltensweisen
- ▶ Die erste Begegnung mit dem Geschäftspartner
- ▶ Ablauf von Besprechungen
- ▶ Geschäftsessen
- ▶ Der private Umgang
- ▶ Dos and Don'ts

Kulturelle Unterschiede werden häufig unterschätzt / Niederländer sind flexibel, tolerant und zielgerichtet / Marte-Marie van den Bosch, Ingeborg Kozel

Den Haag (GTAI) - Die Mentalitätsunterschiede zwischen Deutschen und Niederländern werden oft aufgrund der geographischen Nähe unterschätzt. Im Allgemeinen sind unsere Nachbarn flexibel und verfügen über einen ausgeprägten Geschäftssinn. Trotz ihres lockeren Auftretens sind sie pragmatisch sowie ziel- und prozessorientiert. Hierarchien sind flach, auf Titel wird wenig Wert gelegt. Entscheidungsprozesse dauern in den Niederlanden oftmals länger, da ein Konsens zwischen allen Beteiligten gesucht wird.

Kultureller Hintergrund

Bereits seit Jahrhunderten sind die Niederlande eine Nation von Seefahrern und Händlern. Begünstigt durch ihre Lage an der Nordsee und gezwungen durch die Rohstoffarmut begannen lokale Geschäftsleute früh, mit anderen Staaten Handel zu treiben - und sie waren und sind dabei sehr erfolgreich. Sie sind weltweit aktiv, risikobereit und verfügen über einen ausgeprägten Geschäftssinn. Die Niederländer selbst bezeichnen diese Mentalität voller Stolz als "Nederlandse Handelsgeest".

Zu den Kernelementen der Wirtschaft gehören traditionell Handel und Logistik. Das Land hat sich daher auch zur Distributionsdrehscheibe Europas entwickelt. Rotterdam ist zudem der größte europäische Hafen, der für den bedeutenden Außenhandel wichtig ist.

Deutschland ist für die Niederlande politisch wie wirtschaftlich einer der wichtigsten Partner. Der Dienstleistungs- und Produktionsbereich ist zudem stark auf Deutschland ausgerichtet. Auch die politischen Beziehungen zwischen beiden Staaten sind freundschaftlich und eng.

Aufgrund der geografischen Nähe werden kulturelle Unterschiede zwischen Deutschen und Niederländern oft unterschätzt. Während sich Geschäftsleute selbstverständlich auf Unterschiede bei Verhandlungen in China, Indien oder Osteuropa vorbereiten, werden im Nachbarland oft keine kulturellen Hindernisse erwartet. Dies ist jedoch ein Trugschluss.

Niederländer sind flexibel, tolerant und haben Unternehmergeist. Sie schätzen Understatement, eine gute Ausbildung sowie Arbeit, Ehrgeiz und Können. Es gefällt ihnen, Geld zu verdienen - das Ausgeben aber hat den Ruch eines Lasters. Niederländer sind sehr stolz auf ihr kulturelles Erbe, ihre Geschichte und auf ihr Mitwirken bei internationalen Fragen.

Unsere Nachbarn schätzen uns als verlässlich und pragmatisch ein, die Zusammenarbeit wird generell als problemlos empfunden. Sie halten uns für förmlicher, weniger flexibel und hierarchischer als sich selbst. Des Weiteren billigen sie uns Vertrauenswürdigkeit, Effizienz und Einsatz in Forschung und Entwicklung zu. Auf der Strecke bleiben ihrer Meinung nach allerdings Charme, Humor und Kreativität.

Regeln für den Geschäftskontakt

Niederländer gehen recht schnell zum "Du" über. Es ist nicht ungewöhnlich, im Gespräch mit Unbekannten von "Sie" auf "Du" zu wechseln oder bereits in der zweiten E-Mail vom Geschäftspartner mit dem Vornamen angesprochen zu werden. Das Duzen ist jedoch kein Zeichen von Freundschaft, es ist lediglich die übliche Ansprache zwischen Kollegen und Geschäftspartnern. Es wird in geschäftlichen Dingen auch per Du konsequent weiterverhandelt. Zur Sicherheit sollten Sie aber Ihre Geschäftspartner zunächst mit "Sie" ansprechen und deren Reaktion abwarten.

Niederländer denken und handeln im Allgemeinen prozessorientierter als Deutsche, die eher als ergebnisorientiert gelten. Deutsche wollen generell sofort Resultate sehen und erst nachdem etwas erreicht wurde, gesellig zusammensitzen.

Wenn in Deutschland eine Entscheidung getroffen wurde, gilt diese in der Regel als bindend. In den Niederlanden ist es hingegen immer möglich, auch später alles noch einmal von einer anderen Perspektive zu betrachten. Holländer sind da pragmatisch, und gehen davon aus, dass sich häufig Veränderungen bei Projekten ergeben. Darum wird von vornherein nicht alles detailliert festgelegt. Mit ihrer "Das kriegen wir schon hin"-Mentalität können sie oft besser mit Unsicherheiten umgehen als Deutsche.

Niederländer sind pünktlich und schätzen dies auch bei ihren deutschen Partnern. Dabei tolerieren sie durchaus kleine Verspätungen, die sie auch selbst in Anspruch nehmen, um beispielsweise eine aktuelle Arbeit zu beenden. Bei größeren Verspätungen sollten Sie allerdings telefonisch Bescheid geben.

Grundsätzliche Verhaltensweisen

Im Königreich herrscht eine Kultur der Gleichheit. Niederländer legen wenig Wert auf Statussymbole und akademische Titel. Vermeiden Sie in Präsentationen vollmundige Aussagen und fassen sich kurz. Legen Sie trotzdem viel Wert auf den mündlichen Vortrag und stellen Sie die Vorteile Ihres Produkts für den Partner klar heraus. Bei Entscheidungen verlassen Niederländer sich nicht auf Gefühle, wichtig sind Fakten und Statistiken. Sie sind preisbewusst, achten aber auch auf Qualität, Service und Lieferpünktlichkeit, Faktoren, in denen deutsche Unternehmen stark sind. Sie zahlen in der Regel pünktlich.

Kritik bedeutet nicht Ablehnung, sondern die Beschäftigung mit der Sache. Ist sie konstruktiv, wird sie Komplimenten vorgezogen. Ein klares "Nein" ist besser als ein ausweichendes "Ich werde darüber nachdenken". Geschätzt werden Ehrlichkeit und Direktheit. Versprechen sind unbedingt einzuhalten. Ein Nachgeben bei Verhandlungen wird von beiden Seiten erwartet. In der Preisgestaltung sollte stets noch ein wenig Spielraum bleiben, um Nachlässe anbieten zu können.

Es wird gern gesehen, wenn Promotion-Material und Gebrauchsanweisungen ins Niederländische übersetzt werden, insbesondere wenn die Terminologie kompliziert ist. Ohne Übersetzung sollte die Formulierung klar, knapp und einfach sein. Der Anspruch an Broschüren ist sehr hoch.

Die erste Begegnung mit dem Geschäftspartner

Der erste Kontakt ist häufig formell. Man stellt sich selbst vor, wenn dies kein anderer übernimmt. Niederländer bevorzugen im Allgemeinen ein bescheidenes Auftreten, auch erfolgreiche Manager. Wenn Sie sich vorstellen, sollten Sie darum eventuelle Titel weglassen. Zudem erfolgen Vorstellungen häufig nicht explizit mit der Position in der jeweiligen Firma. Informieren Sie sich daher vor einer Verhandlung, wer anwesend sein wird. Anders als in Deutschland, wo bei Erstkontakten die Geschäftsführer miteinander verhandeln, erscheinen in den Niederlanden häufig die Experten. Diese berichten dann dem Vorgesetzten, der bei Interesse die Folgeverhandlungen führt.

Die Geschäftskleidung ist abhängig von der Branche, aber generell legerer als in Deutschland. Wenn ihr Partner ohne Krawatte oder in Jeans zum Meeting erscheint, ist das kein Zeichen von Desinteresse.

Durch teure Geschenke, große Gefälligkeiten oder bevorzugte Behandlung fühlen Niederländer sich schnell verpflichtet. Ein kleines Präsent lässt dem Beschenkten mehr Freiheit, er muss nicht über einen Ausgleich nachdenken und Sie vermeiden den Verdacht von Bestechung.

Bei der Suche nach geeigneten Geschäftspartnern unterstützt Sie die Deutsch-Niederländische Handelskammer (<http://www.dnhk.org> ▶).

Ablauf von Besprechungen

Niederländer erwarten nicht, dass Deutsche ihre Sprache beherrschen, aber nicht jeder Holländer spricht Deutsch. Beginnen Sie daher eine Besprechung nicht auf Deutsch, wenn Sie nicht genau wissen, dass es alle Anwesenden verstehen. Sympathien bringt es natürlich, wenn Sie einige Worte der Landessprache beherrschen.

Deutsche Geschäftsleute sollten sich auf einen anderen Verhandlungsstil einstellen. Niederländer schaffen auch während einer geschäftlichen Besprechung gern eine lockere Atmosphäre, bleiben dabei aber prozessorientiert, pragmatisch und verlieren ihre Ziele nicht aus den Augen. Holländern ist der menschliche Kontakt wichtig und sie reden bei der Arbeit gern über Privates wie über das Haus, den Urlaub oder die Kinder. Es ist üblich, Verhandlungen mit Witz und Charme aufzulockern oder zwischendurch kurz auf Privates abzuschweifen.

Hierarchien sind flacher als in Deutschland. Es besteht auch keine Sitzordnung, die auf die Position im Unternehmen schließen lässt. Am Verhandlungstisch nehmen häufig auch jüngere Mitarbeiter teil und diskutieren mit. Deshalb können Besprechungen länger dauern als in Deutschland. Jeder, der mit einer Entscheidung in Berührung kommt, wird informiert und darf seine Ansichten äußern. Bei Meetings sollten Sie daher alle Beteiligten aktiv einbeziehen. Es herrscht eine Konsenskultur. Entscheidungen werden als ein sich in der Gruppe entwickelnder Prozess gesehen.

Besprechungen finden häufig außerhalb der Büros in Hotels oder Autobahnraststätten statt. Hier denkt der Niederländer wieder pragmatisch. Eine Autobahnraststätte ist praktisch: einfach zu erreichen und zu finden.

Geschäftssessen

Auch bei geschäftlichen Essen ist es wichtig, pünktlich zu erscheinen. Geschäftsessen finden häufig als business lunch statt, oft besteht dies aus einem Sandwich oder anderen kleinen Gerichten. Niederländer geben deutlich an, wenn es sich beim Restaurantbesuch um eine Einladung handelt. Sonst ist davon auszugehen, dass jeder seine Rechnung selber zahlt. Meist erfolgen Einladungen in ein Restaurant, eine Essenseinladung nach Hause ist eine besondere Ehre.

Die übliche Zeit für das Abendessen in den Niederlanden ist etwa 18 Uhr. Wenn Sie später am Abend bei einem niederländischen Bekannten zu Hause eingeladen sind, sollten Sie nicht damit rechnen, ein warme Mahlzeit zu bekommen. Wird um diese Zeit zum Essen eingeladen, wird dies besonders betont. Essen hat hier für die Gastfreundschaft weniger Bedeutung als in anderen Ländern.

Der private Umgang

Geburtstage haben einen hohen Stellenwert. Es ist üblich, nicht nur dem Geburtstagskind selbst, sondern auch den Verwandten zu gratulieren. Seien Sie also nicht verwundert, wenn Ihnen zum Festtag ihres Bruders oder Partners gratuliert wird. Zu Geburtstagen werden gerne viele Menschen eingeladen. Das Geschenk sollte allerdings nicht zu teuer sein, sonst bringen Sie den Empfänger in Verlegenheit.

Neben dem zu jeder Gelegenheit angebotenen kopje koffie (Tasse Kaffee) stellt der borrel (Umtrunk) ein weiteres soziales Phänomen dar. Niederländer laden sich gegenseitig gerne und oft zu einem borrel ein. Man trifft sich gegen Abend in geselliger und entspannter Runde um etwas zu trinken und ein paar Häppchen zu essen. Ein Umtrunk kann zu diversen Anlässen stattfinden, sei es mit Arbeitskollegen, zum Geburtstag, zum Abschied, mit Nachbarn oder auch bei Veranstaltungen.

Dos and Don'ts

Interpretieren Sie das verbreitete Duzen nicht als Zeichen persönlicher Freundschaft.

Verzichten Sie auf Ihre Titel, rühmen Sie sich nicht mit Erfolgen. Bescheidenheit ist Trumpf.

Legen Sie Wert auf Ihre Präsentation, aber halten Sie sie kurz.

Klären Sie ab, ob alle Anwesenden bei einer Besprechung Deutsch verstehen. Verhandeln Sie sonst auf Englisch.

Kalkulieren Sie mehr Zeit als gewohnt für Verhandlungen ein.

(M.vdB., I.K.)

KONTAKT

Ingeborg Kozel

☎ +49 228 24 993 365

✉ [Ihre Frage an uns](#)

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck – auch teilweise – nur mit vorheriger ausdrücklicher Genehmigung. Trotz größtmöglicher Sorgfalt keine Haftung für den Inhalt.

© 2019 Germany Trade & Invest

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