

# SCHOOL-SCOUT.DE

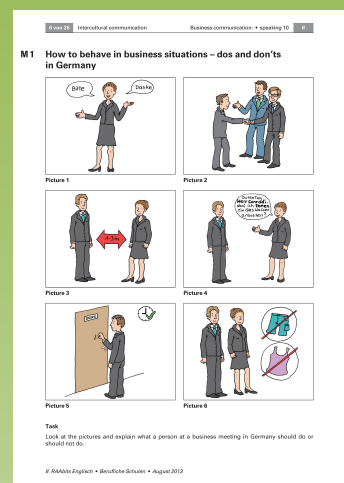
Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

**Auszug aus:**

*Proper business etiquette - practising intercultural communication skills*

Das komplette Material finden Sie hier:

[School-Scout.de](http://School-Scout.de)



# Proper business etiquette – practising intercultural communication skills

Von Prof. Dr. Inez De Florio-Hansen, Kassel

Im Rahmen internationaler Geschäftsbeziehungen bieten persönliche Begegnungen viele Gelegenheiten, neue Kundenkontakte zu knüpfen und bestehende Beziehungen zu vertiefen.

Damit dies gelingt, sollte man die kulturellen Gegebenheiten der jeweiligen Partnerländer kennen, den Geschäftspartnern stets mit Respekt begegnen, und wissen, wie man sich höflich ausdrückt.

In dieser Unterrichtseinheit lernen Ihre Schüler, inhaltlich und insbesondere sprachlich mit den Dos and Don'ts verschiedener Kulturen umzugehen. Sie üben höfliche englischsprachige Gesprächsstrategien ein und wenden sie in verschiedenen, auch heiklen, Situationen an.



© Thinkstock

Geschäftsleute aus China überreichen ihre Visitenkarte mit beiden Händen. Diese sollte auch mit beiden Händen entgegengenommen werden.

## Das Wichtigste auf einen Blick

<p><b>Kompetenzen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– kulturelle Gepflogenheiten in Deutschland, Großbritannien, den USA, Indien und China kennen und verstehen</li> <li>– höflich und respektvoll mit Geschäftspartnern kommunizieren</li> <li>– höfliches Verhalten in Rollenspielen anwenden</li> </ul>	<p><b>Dauer</b></p> <p>6 Schulstunden + Test</p> <p><b>Niveau</b></p> <p>B1/B2 (Differenzierungsmaterial für B1/B2)</p> <p><b>Ihr Plus</b></p> <p>Farbfolie zur Businessetikette in Deutschland</p>
---	---

## Fachliche Hinweise

### Interkulturelle Begegnungen im Geschäftsleben

Durch die zunehmende Öffnung und Internationalisierung der Märkte haben immer mehr Unternehmen **internationale Kontakte**. Während vor einigen Jahren nur international agierende Topmanager von dieser Entwicklung betroffen waren, kommunizieren mittlerweile Beschäftigte auf allen Unternehmensebenen mit ausländischen Partnern. Um nicht in kulturelle Fettnäpfchen zu treten, ist es im Rahmen internationaler Geschäftsbeziehungen wichtig, sich mit den Dos and Don'ts der jeweiligen Partnerländer auseinanderzusetzen. In dieser Unterrichtseinheit werden vier Länder in den Blick genommen: **Großbritannien, die USA, Indien und China**. Im Folgenden werden einige Aspekte herausgegriffen, die es zu beachten gilt.

### Dos and Don'ts in Großbritannien und den USA

Ein wichtiger Punkt ist bereits die **Anrede** in Großbritannien und den USA. Geschäftskollegen stellen sich mit dem Vor- und Zunamen vor, bieten dem Gesprächspartner jedoch bald darauf die Verwendung des Vornamens an. Die Anrede mit dem Vornamen deutet jedoch nicht auf eine persönliche Beziehung zwischen den Geschäftspartnern hin, sondern ist die übliche Art, sich anzusprechen. Bei der Begrüßung ist es ebenso wie in Deutschland üblich, sich die **Hand zu geben** und dem Gesprächspartner **in die Augen zu schauen**.

Ein weiterer wichtiger Aspekt, der zu berücksichtigen ist, ist die Art und Weise, wie **Entscheidungsprozesse** in Großbritannien und den USA ablaufen. Während in Großbritannien keine schnellen Entscheidungen getroffen werden und auch davon abzuraten ist, die Geschäftspartner zur Entscheidungsfindung zu drängen, gilt in den USA das Motto „*Time is money*“. Deshalb werden amerikanische Geschäftsleute immer versuchen, die bestmögliche Entscheidung in möglichst kurzer Zeit zu treffen.

### Dos and Don'ts in Indien und China

Was sollte man bei der Anrede in Indien und China beachten? In **Indien** ist es – wie in Großbritannien und den USA – üblich, den Gesprächspartner nach relativ kurzer Zeit **mit dem Vornamen anzusprechen**. Es ist jedoch empfehlenswert abzuwarten, bis man die Erlaubnis dazu bekommen hat.

In **China** hingegen wird der Geschäftspartner **mit dem Nachnamen angeredet**. Dabei sollte man bedenken, dass in China der Nachname immer vor dem Vornamen steht – Lî Míng sollte man also mit Mr Lî und nicht mit Mr Míng ansprechen.

Des Weiteren gilt es sowohl in Indien als auch in China als unhöflich und respektlos, dem Gesprächspartner direkt **in die Augen zu schauen**. Stattdessen wird zum Beispiel auf den Hals geblickt.

Dem Wörtchen **yes** kommt in China eine besondere Bedeutung zu. Chinesen verwenden das **yes**, um auszudrücken, dass sie dem Sprecher aufmerksam zuhören, signalisieren aber keine Zustimmung. Die Inder hingegen drücken mit einem **yes** ihr Einverständnis aus; aus Höflichkeit gebrauchen sie aber das Wort **no** ungern.

## Didaktisch-methodische Hinweise

### An welches Niveau richtet sich die Unterrichtseinheit?

Die Unterrichtseinheit richtet sich schwerpunktmäßig an Schülerinnen und Schüler<sup>1</sup> der **Niveaustufe B1/B2**. Es handelt sich um eine **Grundlageneinheit** zum Thema „Interkulturelle kommunikative Kompetenz“ und es werden keine Vorkenntnisse vorausgesetzt.

**Differenzierendes Material** wird auf der beiliegenden **CD 8** angeboten. Sie finden dort ein alternatives Arbeitsblatt für **lernschwächere Schüler**, auf dem sie nicht selbst Vergleiche zwischen Indien und China formulieren, sondern nur einen Lückentext ergänzen (**M 5**).

<sup>1</sup>Im weiteren Verlauf wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur „Schüler“ verwendet.

**Lernstärkeren Schülern** steht ein alternatives Arbeitsblatt zu **M 10** zur Verfügung, auf dem es keine Vokabelhilfen gibt.

**Hinweise zur Differenzierung** im Unterricht erhalten Sie außerdem in den jeweiligen Erläuterungen.

### Welche Berufsgruppen werden berücksichtigt?

Die Einheit eignet sich für alle Berufsgruppen, die mit ausländischen Geschäftspartnern Kontakte haben. Dies sind vor allem **kaufmännische Berufe**.

### Welche Methoden und Materialien kommen zum Einsatz?

In dieser Unterrichtseinheit wird besonderer Wert auf **spielerische Sprechaktivitäten** gelegt: Anhand eines **Memoryspiels (M 8)**, eines **Zickzackdialogs (M 10)** und anhand von zwei **Situationskarten (M 9)** üben die Schüler das höfliche Kommunizieren im interkulturellen Kontext.

Typische Verhaltensregeln in verschiedenen Ländern lernen sie anhand einer **Ankreuz- und Zuordnungsübung (M 4 und M 5)** kennen und erproben ihr Wissen in **Rollenspielen (M 6)**. Außerdem bilden sie **Vergleichssätze (M 5)** und arbeiten so die Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen Indien und China heraus. **Zeichnungen** zum Thema (**M 1**) motivieren dazu, sich mit den Dos and Don'ts in Deutschland auseinanderzusetzen.

### Wie wird der Wortschatz erarbeitet?

Anhand zweier **Zuordnungsübungen (M 7 und M 8)** eignen sich die Schüler Redemittel an, um höflich Nachfragen zu stellen oder auf Einladungen zu reagieren. Bei der Anwendung des Wortschatzes dient die **thematische Wortschatzliste (M 11)** als Hilfe. Inhaltlich ist sie in folgende Bereiche gegliedert:

- *How to greet a business partner*
- *Dos and don'ts in intercultural business meetings*
- *How to ask for something, accept or refuse something*

### Wie wird der Lernerfolg überprüft?

Am Ende der Einheit gibt es einen **schriftlichen Test (M 12)**, in dem Vokabeln und wichtige Redewendungen abgefragt werden. Außerdem stellen die Schüler ihre Kompetenz unter Beweis, sich höflich auszudrücken, indem sie unhöfliche Meinungsäußerungen in höfliche umformulieren.

### Welche Bedeutung hat das Portfolio?

Damit die Schüler ihre interkulturelle kommunikative Kompetenz beurteilen können, bewerten sie sich anhand des Portfolios zu folgenden Punkten:

- Kulturelle Gepflogenheiten kennen und einordnen
- Höflich und respektvoll mit Geschäftspartnern kommunizieren
- Mediation

### Welche ergänzenden Medien können Schüler und Lehrer nutzen?

- <http://www.youtube.com/watch?v=gtLi13Sf2vU>

Dieses Video bietet sehr gutes Anschauungsmaterial. Es zeigt eine Besprechung zwischen Amerikanern und Asiaten, in der sehr vieles schief läuft. Sie können es ergänzend zu den Rollenspielen in M 6 einsetzen, in denen die Schüler richtiges und falsches Verhalten zwischen Geschäftspartnern aus verschiedenen Kulturkreisen aufzeigen.

- Are you ready to order? – Eating out with business partners

(Teil II/Beitrag 8; 6. Ergänzungslieferung RAAbits Englisch Berufliche Schulen, Februar 2013)

Mit den Materialien dieser Einheit können Sie die interkulturelle Kompetenz Ihrer Schüler zum Thema „Geschäftessen“ erweitern.

## Verlaufsübersicht

1./2. Stunde: Business etiquette – dos and don'ts in Germany	
Material	Verlauf
M 1, OHP	<b>How to behave in business situations – dos and don'ts in Germany</b> / anhand von Zeichnungen Verhaltensregeln in Deutschland erarbeiten
M 2	<b>How to behave in a business meeting – dos and don'ts in Germany</b> / weitere Verhaltensregeln in Deutschland formulieren und ihren Zweck diskutieren
M 3	<b>Always stay polite! – How to master business communication</b> / sich Gesprächskonventionen wie Ansprache, Sprecherwechsel und Zuhören bewusst machen
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler formulieren die wichtigsten Verhaltensregeln in Deutschland und sind sich der Relevanz von Regeln bewusst.

3./4. Stunde: Business etiquette – dos and don'ts in different countries	
Material	Verlauf
M 4	<b>What to keep in mind – dos and don'ts in the UK and the USA</b> / sich mit Verhaltensregeln in Geschäftsbeziehungen mit Großbritannien und den USA auseinandersetzen
M 5	<b>What to keep in mind – dos and don'ts in India and China</b> / anhand einer Zuordnungsaufgabe Verhaltensregeln in Indien und China erarbeiten; Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den beiden Ländern formulieren
M 6	<b>Right or wrong behaviour? – A role play</b> / richtiges und falsches Verhalten in Rollenspielen aufzeigen
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler kennen die wichtigsten Dos and Don'ts in Großbritannien, den USA, Indien und China.

5. Stunde: Useful phrases for a polite business communication	
Material	Verlauf
M 7	<b>Excuse me ... – how to ask for something</b> / Nachfragen an den Gesprächspartner stellen
M 8	<b>Thank you for the invitation! – Phrases for accepting and refusing</b> / Einladungen höflich annehmen und ablehnen
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler wissen, wie sie höflich kommunizieren und Missverständnisse vermeiden.

6. Stunde: Practising your communication skills	
Material	Verlauf
M 9	<b>How to stay polite in different situations</b> / Meinungen höflich äußern
M 10	<b>Practising your communication skills – a dialogue</b> / in einem Zickzackdialog höflich mit Geschäftskollegen kommunizieren; Redewendungen anwenden
M 11	<b>Vocabulary: Communication skills for intercultural business meetings</b> / thematische Wortschatzliste
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler wenden höfliche Formulierungen und ihre interkulturelle Kompetenz an.



## Materialübersicht

### 1./2. Stunde Business etiquette – dos and don'ts in Germany

- M 1 (Tr) How to behave in business situations – dos and don'ts in Germany  
 M 2 (Ws) How to behave in a business meeting – dos and don'ts in Germany  
 M 3 (Ws) Always stay polite! – How to master business communication

### 3./4. Stunde Business etiquette – dos and don'ts in different countries

- M 4 (Ws) What to keep in mind – dos and don'ts in the UK and the USA  
 M 5 (Ws) What to keep in mind – dos and don'ts in India and China  
 M 6 (Rp) Right or wrong behaviour? – A role play

### 5. Stunde Useful phrases for a polite business communication

- M 7 (Ws) Excuse me ... – how to ask for something  
 M 8 (Ws) Thank you for the invitation! – Phrases for accepting and refusing

### 6. Stunde Practising your communication skills

- M 9 (Ws) How to stay polite in different situations  
 M 10 (Ws) Practising your communication skills – a dialogue

**Vocabulary** Communication skills for intercultural business meetings (M 11)

**Test** Practising communication skills (M 12)

**Portfolio** Was ich kann: Communication skills for intercultural business meetings

### Bedeutung der Abkürzungen

**Rp:** Role play; **Tr:** Transparency; **Ws:** Worksheet

#### Minimalplan

Sie haben nur zwei Stunden zur Verfügung? So können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

- |            |  |                    |
|------------|--|--------------------|
| 1. Stunde: | Dos and don'ts in different countries              | <b>M 4 und M 5</b> |
| 2. Stunde: | Useful phrases for a polite business communication | <b>M 7 und M 8</b> |

#### Zusatzmaterialien auf CD

- |               |   |
|---------------|---|
| M5_Zusatz_B1  | (alternatives Arbeitsblatt für B1 mit mehr Vorgaben)  |
| M10_Zusatz_B2 | (alternatives Arbeitsblatt für B2 ohne Vokabelhilfen) |



# SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

**Auszug aus:**

*Proper business etiquette - practising intercultural communication skills*

Das komplette Material finden Sie hier:

[School-Scout.de](http://School-Scout.de)

