

Indert zu Gast in der Schweiz



Switzerland.
get natural.



hôtellerie 
www.hotelleriesuisse.ch **suisse**

Impressum

Herausgeber: hotelleriesuisse (Bern)
und Schweiz Tourismus (Zürich), 2007

Text: Waseem Hussain,
MARWAS AG, Zürich

Layout: Blitz & Donner,
Herrenschwanden / Bern

Übersetzung:
www.global-translations.ch

Druck: Läderach AG, Bern

Fotos: hotelleriesuisse, Fotolia,
Keystone, Jaipal Singh Bandral,
Wen-Yan King, Freddy Nagarvala,
PixelQuelle.de, Naveen Saxena,
Frank J. Wolf, www.india-tourism.com

Sprachen: Deutsch, Französisch und
Englisch



Inhaltsverzeichnis

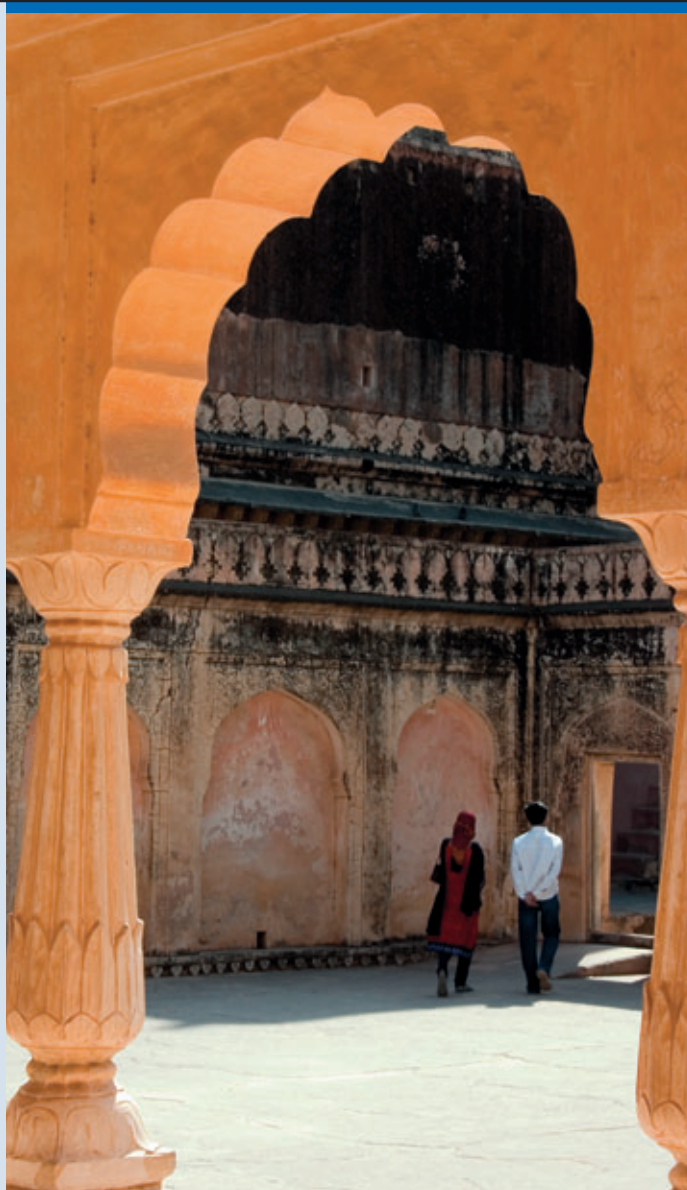
Vorwort	4
Allgemeine Informationen über Indien	6
Besonderheiten der indischen Kultur	10
Beziehungen und Interaktionen	15
Geschäftsbeziehungen mit Indien	17
Reiseverhalten indischer Touristen	20
Lebendige Gastfreundschaft	24
Freizeitaktivitäten und Zeitvertreib	26
Essen und Trinken	28
Kontakte und Informationen	31



Vorwort

Namaste, Assalamu Alaikum, Sat Sri Akaal

Immer mehr indische Gäste besuchen die Schweiz. Damit sie sich bei uns wohlfühlen, ist es wichtig, dass die Gastgeber die Bedürfnisse ihrer Kundschaft kennen. Ziel der vorliegenden Broschüre ist es daher, die Schweizer Hoteliers und Touristiker optimal auf ihre Gäste aus Indien vorzubereiten.



Die Touristiker sind sich einig: Das Potenzial des indischen Marktes, mit mehr als einer Milliarde Einwohner, ist für den Schweizer Tourismus riesig. Die Prognosen sagen uns, dass die Hotelübernachtungen von Besucherinnen und Besuchern aus Indien in den nächsten zehn Jahren um jährlich durchschnittlich 15% zunehmen werden.

Das ist eine beeindruckende Zahl, und sie ist durchaus realistisch: Die Entwicklung in Indien verläuft rasant. Seit über zehn Jahren wächst die Volkswirtschaft jährlich um 6–7%, und es gibt keine Anzeichen dafür, dass sich dies in den kommenden Jahren grundlegend ändern würde. Immer mehr Menschen verfügen über genügend Einkommen, um sich eine Reise in die Schweiz leisten zu können.

Der Gast aus Indien hat aber auch Erwartungen an das Reiseland Schweiz: Diese gilt es mit dem hierfür notwendigen Fingerspitzengefühl zu eruieren und in lebendige Gastfreundschaft umzusetzen.

Von besonderer Bedeutung für den Erfolg im Geschäft mit indischen Touristen ist die kulturelle Sensibilität im Hinblick auf deren Bedürfnisse und Erwartungen. Dazu gehören die Be-

rücksichtigung ihrer Gewohnheiten bei Reiseorganisation und Freizeitaktivitäten sowie das Einbeziehen indischer Vorlieben beim Essen und Trinken. Es kann nicht genug darauf hingewiesen werden, dass sich Indien in mancher Hinsicht grundlegend von Amerika oder Europa unterscheidet und dass die indische Denkweise bei der Gestaltung der touristischen Angebote beachtet werden muss.

Ziel dieser Broschüre, die im Auftrag von hotelieriesuisse und Schweiz Tourismus vom Indien-Experten Waseem Hussain erarbeitet wurde, ist es, Sie optimal auf Ihre indischen Gäste vorzubereiten. Sie bietet Ihnen einerseits Hintergrundinformationen über Kultur und Mentalität Ihrer Kunden aus Indien. Andererseits enthält sie praktische Ratschläge, wie Sie Ihre indischen Gäste am besten willkommen heissen können.

Jürg Schmid
Direktor Schweiz Tourismus

Dr. Christoph Juen
CEO hotelieriesuisse



Allgemeine Informationen über Indien

Kurzer geschichtlicher Abriss

Indien ist im Verlaufe seiner Geschichte verschiedentlich erobert, besiedelt und kolonisiert worden. Seine strategisch günstige Lage, die im Überfluss vorhandenen Bodenschätze und die bereits früh entwickelte Zivilisation ziehen von jeher Menschen aus allen Teilen der Erde an. Den Indoariern, die ab 3000 vor Christus vom Kaukasus her kommend Indien eroberten, gelang es, bis an die Südspitze Indiens vorzudringen. Mit ihrer Herrschaft breitete sich die vedische Lehre aus, und eine Zivilisation entstand, in welcher sich ein mehr oder weniger einheitlicher Glaube und ein ähnliches Denken, Fühlen und Verhalten entwickelte. Die spätere Besiedelung durch Perser, Griechen und Zentralasiaten vertiefte diese Kultur.

Als europäische Kolonialmächte im 15. Jahrhundert in Indien eintrafen, änderte sich dies dramatisch. Die East India Company, vom englischen Königshaus gegründet und damit beauftragt, den Handel mit Asien zu dominieren und

Indien als Dreh- und Angelpunkt dieser Herrschaft zu nutzen, brachte Indien nicht nur wirtschaftlich unter ihre Kontrolle, sondern auch politisch, militärisch und kulturell. Die Unabhängigkeitsbewegung, die Mitte des 19. Jahrhunderts einsetzte, verwendete denn auch kulturelle Motive, um die Kolonialmächte zu vertreiben. Indien wurde 1947 unabhängig und ist seither ein eigenständiger Staat.

Politik und Gesellschaft

Mit seinen inzwischen 1,1 Milliarden Einwohnern ist Indien die grösste Demokratie der Welt und zählt rund 400 Millionen Wahlberechtigte (indische Staatsbürger mit vollendetem 18. Lebensjahr). Die Parteienlandschaft ist vielfältig, die Wahlbeteiligung hoch.

Trotz der allgemeinen Schulpflicht für 6- bis 14-Jährige beträgt die durchschnittliche Alphabetisierungsrate nur rund 65%. Vor allem in den Gebieten nahe den Grossstädten ist diese Zahl jedoch höher. Dementsprechend hat sich dort



Der Tadsch Mahal bei Agra gehört zu den herausragendsten Bauten der Welt. Grossmogul Shah Jahan liess ihn zum Gedenken seiner 1631 verstorbenen Frau Mumtaz bauen.

eine kaufkräftige obere Mittelschicht entwickelt, die konsum- und reisefreudig ist.

Indien ist dank seines demokratisch-pluralistischen Selbstverständnisses politisch stabil. Zwar treten gelegentlich kommunale, religiöse und regionale Spannungen auf, doch vermögen diese den inneren Frieden nicht nachhaltig zu stören.

Wirtschaft

Die seit der Unabhängigkeit verfolgte sozialistische Wirtschaftspolitik war für den damals noch jungen, labilen Staat durchaus sinnvoll. Allerdings führte die Weigerung, diese Politik allmählich zu lockern, Ende der 1980er-Jahre zu einer tief greifenden Wirtschaftskrise. Dank der 1990 verabschiedeten Reformen ist die Wirtschaft heute jedoch in guter Verfassung, und

Indien zählt inzwischen zu den weltweit wichtigsten Auslandsmärkten. Zwar konzentriert sich der Aufschwung auf die sieben Wirtschaftszentren Mumbai, Chennai, Kolkata, New Delhi, Bengaluru, Hyderabad und Ahmedabad. Doch die heutige Regierung ist darum bemüht, das Gefälle zwischen Stadt und Land auszugleichen.



Das Land in Kürze

Name und Hauptstadt: Indien heisst in der offiziellen Sprache Hindi «Bharatiya Ganaradschya», seine Hauptstadt ist New Delhi.

Bevölkerung und Fläche: Indiens 1,1 Milliarden Einwohner leben auf einer Gesamtfläche von 3 287 365 km² (wovon knapp 80 000 km² zwischen Indien und Pakistan umstritten sind). Damit ist Indien flächenmässig fast 80-mal grösser als die Schweiz (41 290 km²).

Regierung und Bundesstaaten: Die Bundesrepublik Indien ist eine parlamentarische Demokratie, bestehend aus 28 Unionsstaaten und 6 zentral verwalteten Unionsterritorien. Das indische Parlament besteht aus einem Ober- und einem Unterhaus. Staatsoberhaupt ist zurzeit Präsident A.P.J. Abdul Kalam, Premierminister Manmohan Singh leitet als Regierungschef die politischen Geschäfte.

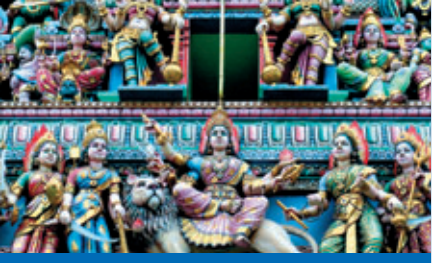
Kennzahlen der Wirtschaft

	2002	2003	2004	2005 (S)	2006 (S)
BIP (Mia. USD)	495,1	575,7	665,1	746,1	808,9
BIP/Einwohner (USD)	479,5	548,0	622,4	686,6	732,2
Wachstum (% des BIP)	4,7	7,4	7,3	7,1	6,3
Inflationsrate (%)	4,3	3,8	3,8	3,9	5,1

Quelle: Staatssekretariat für Wirtschaft SECO

(S) = Schätzung





Besonderheiten der indischen Kultur

Reiches Erbe

Indier sind stolz auf ihre kulturelle Vielfalt und blicken dabei auf eine Jahrtausende zurückreichende Zivilisationsgeschichte. Die Indus-Kultur (ca. 2600–1800 v. Chr.) entlang des Indusflusses war flächenmässig grösser als das antike Ägypten und Mesopotamien zusammen und zeichnete sich durch Städteplanung, Architektur und Schrift aus.

Die vedische Kultur, die ab 1500 v. Chr. entstand, brachte eine in ihren Formen, Farben und Motiven vielfältige Sakralbauweise hervor, die an unzähligen Tempeln und anderen geweihten Orten sichtbar ist. Der rituelle Tempeltanz sowie die gesprochenen und gesungenen Mantren (ähnlich wie Gebete) haben bis heute ihren festen Platz im indischen Alltag. Auch die Harmonielehre der klassischen indischen Musik hat ihre Ursprünge in der vedischen Kultur. Die moderne indische Popmusik ist aus derselben Tradition entstanden und vermischt sich immer mehr mit Klängen der westlichen Popmusik. Die

Grenzen zu den regionalen, volkstümlichen Tänzen und Musikrichtungen sind fließend.

Bildhauerei und Malerei sind in Indien sowohl im häuslichen als auch im religiösen Bereich zu finden. Zwar haben diese beiden Kunstformen gegen Ende des 19. Jahrhunderts an Bedeutung verloren, doch Arbeiten zeitgenössischer Maler aus Indien gewinnen nun wieder an Beliebtheit.

Die vedische Kultur inspirierte auch zahlreiche Dichter und Denker. Sowohl die antike als auch die moderne indische Literatur bestehen aus vielsprachigen und tiefgründigen Texten. Poetische Literatur in der Sprache Urdu entstand vor allem an den Höfen muslimischer Könige und Fürsten, bis sich im 19. Jahrhundert westliche Einflüsse verstärkten und mehr und mehr Werke in Englisch verfasst wurden. In Indien ist man jedoch vor allem stolz auf den bengalischen Dichter Rabindranath Tagore, der 1913 den Nobelpreis für Literatur erhielt und Autor der indischen Nationalhymne ist. Salman Rush-



Varanasi gilt als eine heilige Stätte des Hinduismus. Täglich pilgern Tausende von Menschen hierhin, um sich im Fluss Ganges rituellen Waschungen zu unterziehen.

die, Arundhati Roy, Rohinton Mistry, Vikram Seth, Amitav Ghosh, Kiran Desai oder Jhumpa Lahiri gehören heute zu den weltweit erfolgreichsten Autorinnen und Autoren.

Tradition und Moderne

Religionen spielten in Indien schon immer eine herausragende Rolle. Hier entstand nicht nur der Hinduismus, sondern auch der Buddhismus, der Jainismus und der Sikhismus. Die Einflüsse durch die zugewanderten Muslime, Parsen und Christen haben die Kultur des Landes mitgeprägt. Hindus sind die grösste Bevölkerungsgruppe, sodass ihre Religion die indische Kultur dominiert.

Die vedischen Schriften bilden die Grundlage der hinduistischen Glaubenslehre. Unter anderem beschreiben sie eine gesellschaftliche Ord-

nung, wo die Götter jedem Menschen aufgrund der spirituellen Entwicklung seiner Seele einen Platz in der Gesellschaft zuweisen.

Dadurch ist in Indien über die Jahrtausende ein Klassensystem entstanden, welches bekannt ist als das hinduistische Kastenwesen. An dessen Spitze stehen Brahmanen (Schriftgelehrte, Priester: legen religiöse und gesellschaftliche Normen fest), gefolgt von Kshatriya (Beamte, Krieger: setzen Normen um), Vaishya (Landwirte, Kaufleute, Händler: leben nach Normen, können wohlhabend werden) und Shudra (Knechte, Dienstleistende: meistens unterprivilegierte Befehlsempfänger). Eigentlich ist das Kastensystem durch die indische Verfassung verboten. Trotzdem halten konservative Kreise noch heute daran fest, weil es sich dabei um eine von den Göttern gegebene Gesellschafts-



ordnung handle, die der Mensch nicht in Frage zu stellen habe.

2006 ist eine in der indischen Öffentlichkeit breit geführte, von den Medien getragene und von der Regierungsspitze initiierte Debatte über das Kastenwesen entstanden. Viele Inder finden, ihr Land brauche eine neue gesellschaftliche Ordnung, weil das Kastenwesen für den wirtschaftlichen Fortschritt hinderlich sei und ein unzeitgemäßes Image kreiere.

Bewusstes Indischsein

Allerdings ist es für Inder inakzeptabel, wenn Ausländer sich in diese Debatte einmischen. Dies hat damit zu tun, wie sie ihre eigene Geschichte deuten. Aus indischer Sicht ist es wesentlich, dass die Eroberer und Siedler aus der antiken Zeit die gesellschaftliche Ordnung und die kulturellen Werte Indiens nicht verdrängten. Die Kolonialmächte dagegen werden als Unterdrücker der indischen Identität gesehen. Seit 1947, als ihr Land unabhängig wurde, betonen Inder ihr Indischsein. Und seit der wirtschaftlichen Öffnung 1990 streift Indien sein Image vom Land der Bettler und Gurus, der heiligen Kühe und Paläste allmählich ab und ersetzt es mit einem extrovertierten, selbstbewussten «Indian way of life». Es ist dieses Selbstbe-

wusstsein, das sich heute in so vielen Dingen zeigt wie dem Nuklearprogramm, dem Mitbestimmen in internationalen Gremien oder der Filmindustrie Bollywood.

Filme für gute und schlechte Tage

Wer kennt sie nicht, die mehr als drei Stunden langen, farbenfrohen indischen Filme mit den üppigen Tanz- und Gesangsszenen, den schönen Menschen und sentimental Geschichten!

Bollywoodfilme gehören zu den wichtigsten Bestandteilen des modernen Alltags in Indien. Denn Inder gehen nicht ins Kino, um die Handlung eines Filmes aufmerksam, analytisch oder kritisch zu verfolgen, sondern vor allem um Freunde und Bekannte zu treffen. Nicht selten kommt es vor, dass Kinobesucher während der Vorführung nach draussen gehen, um zu plaudern, und nach einer Weile in den Saal zurückkehren, ohne dabei das Gefühl zu haben, sie hätten etwas verpasst.

Bollywoodfilme dienen der Unterhaltung, der Flucht aus dem Alltag und der Psychohygiene: Weibliche und männliche Filmfiguren weinen oft. Wenn sich der Filmbetrachter – Frauen und Männer – mit den Gefühlen identifiziert, weint er mit und fühlt sich danach leichter.

Auch für die Schweiz ist die Bedeutung von Bollywoodfilmen nicht zu unterschätzen. Immerhin haben seit Ende der 1980er-Jahre über 150 indische Filmteams vor Schweizer Kulissen gedreht. Weltberühmte Bollywoodstars wie Aishwarya Rai, Shah Rukh Khan, Kajol, Sunny Deol, Govinda, Rani Mukherjee, Preity Zinta und Kareena Kapoor waren schon hier zu Gast.

Schweizer Berge, Seen, Schlösser und Altstädte sind bei indischen Filmteams besonders beliebt, weil die Schweiz nach wie vor als Traumdestination für Hochzeitspaare gilt. Ausserdem haben die Alpentäler Ähnlichkeit mit jenen im nordindischen Kaschmir, wo aufgrund politischer Probleme nicht gefilmt werden kann.

Die Erfindung der Null

Nicht nur die grossen Gefühle im Film und die erhaltenen Schätze antiker Hochkulturen bilden Indiens kulturelles Erbe. Zum kulturellen Erbe gehört auch der indische Mathematiker und Astronom Brahmagupta, der im Jahr 628 als erster Mensch beschrieb, wie die Ziffer Null mathematisch angewandt werden sollte. Geometrie, Trigonometrie und Algebra entwickelten sich aus der indischen Astronomie, die rund 4000 v. Chr. in der so genannten Rigveda dokumentiert ist. In diesem Werk wird u.a. genau



Feiern, wie die Feste fallen

Inder finden immer einen Grund zum Feiern: Geburt, Heirat, eine bestandene Prüfung, ein siegreicher Cricket-match. Nationalfeiertage sind der Republic Day (26.1.), der Unabhängigkeitstag (15.8.) und der Geburtstag von Mahatma Gandhi (2.10.).

Zu den wichtigsten hinduistischen Festen gehören das Lichterfest Diwali (9.11.07; 28.10.08), das Frühlingsfest Holi (4.3.07; 22.3.08), Ganesh Chaturthi zu Ehren der Gottheit Ganesha (15.9.07; 3.9.08) sowie Raksha Bandhan, das Fest der «Schützenden Verbindung» zwischen Geschwistern (28.8.07; 16.8.08). Die indischen Muslime feiern das Opferfest Id-al-Adha (20.12.07; 8.12.08) zur Pilgerfahrt nach Mekka und Id-al-Fitr (13.10.07; 1.10.08) zum Ende des Fastenmonats. Den Geburtstag ihres Glaubensstifters feiern Sikhs (26.11.) und Jains (Ende März oder Anfang April). Buddhisten feiern Vesakh (1. Vollmondtag im Mai), den Tag, an dem Buddha Erleuchtung fand. Christen feiern Ostern und Weihnachten.

aufgezeigt, wie der Wert Pi berechnet wird. Inder verweisen auf diese und weitere wissenschaftliche Errungenschaften, um zu begründen, wieso ihr Land so viele Informatikerinnen und Informatiker hervorbringt. In der Tat gilt Indien heute als die IT-Grossmacht schlechthin, wo unter anderem auch immer mehr Schweizer Firmen von der Verfügbarkeit von Fachkräften zu tiefen Preisen profitieren.

Die Familie

Kern und Kitt der indischen Gesellschaft ist die Familie. Inder richten sich bei allen wichtigen Entscheidungen danach, was für ihre Herkunftsfamilie gut ist. Sie fragen sich eher: «Was wollen wir?», und seltener: «Was will ich?»

Die indische Familie ist von einer starken, emotionalen Nähe geprägt. Eltern und Kinder fühlen sich loyal verbunden und erwarten, dass man in jeder Situation füreinander da ist und der Einzelne das Wohl der Gemeinschaft über das eigene Wohl stellt. Westeuropäischer Individualismus wird von einer Mehrheit von Indern zwar als eine Form von Egoismus gesehen, doch setzt sich in den Grossstädten das westliche Modell der Kleinfamilie, wo beide Elternteile berufstätig sind, immer mehr durch.



Beziehungen und Interaktionen

Small Talk bringt Vertrauen

Indern sind Beziehungen sehr wichtig, und sie interessieren sich für die Menschen, denen sie begegnen. Umgekehrt freuen sie sich auch, wenn man ihnen Interesse entgegenbringt. Da sie jedoch nicht aufdringlich sein möchten, können sie verschlossen oder schüchtern wirken.

Für Gastgeber ist es daher angemessen, wenn sie den ersten Schritt tun und mit ihren indischen Gästen über Small Talk ins Gespräch kommen. Dazu eignen sich viele Themen, wie zum Beispiel indische oder schweizerische Kultur und Geschichte, das Wetter, Gesundheit, gutes Essen, Ferienerinnerungen usw. Small Talk bricht das Eis und wird von Indern als ein Zeichen gewertet, dass Sie mit ihnen Bekanntschaft machen möchten. Je harmonischer und anregender solche Gespräche sind, je mehr wird man vertraut mit den Wertvorstellungen und Umgangsformen des andern. Die Befürchtung, man könnte in ein so genanntes «Fettöpfchen» treten, schwindet.

Es lohnt sich, wenn man Zeit investiert, um indische Gäste etwas besser kennen zu lernen, auch wenn diese nur für kurze Zeit hier sind. Das Vertrauen, das man dabei aufbaut, und die Erfahrungen, die man dabei sammelt, ermöglichen es, auch in heiklen Situationen gelassen zu reagieren.

Tipps

- **Humor:** Inder lachen gerne. Gelegentliche Scherze und humorvolle Bemerkungen kommen durchaus gut an.
- **Augenkontakt:** Entgegen oft gehörter Meinung ist direkter Augenkontakt mit indischen Gästen kein Problem. Es kann zwar sein, dass manche indischen Gäste dem Augenkontakt ausweichen. Das hat jedoch keine negative Bedeutung, sondern ist lediglich eine Angewohnheit, die bei einem Teil der indischen Gesellschaft verbreitet ist, zum Beispiel zwischen nicht verwandten Personen des andern Geschlechts oder um einer älteren Person Respekt zu zeigen.



- **Händedruck:** Manchen Inderinnen ist es unangenehm, einem fremden Mann zur Begrüssung die Hand zu geben, weil dies für sie bereits zur Intimsphäre gehört. Für einen Schweizer ist es am einfachsten, wenn er abwartet und beobachtet. Reicht sie ihm die Hand, ist der Händedruck erwünscht. Wenn nicht, reicht eine höfliche verbale Begrüssung. Unter Frauen ist der Händedruck kein Problem.
- **Nein:** Dieses Wort wird von einigen Inderinnen und Indern nicht gerne gehört, da sie es als persönliche Zurückweisung oder Ablehnung empfinden können – obwohl sie es selbst gerne gebrauchen.
- **VIP:** Indische Touristen schätzen es sehr, wenn man ihnen das Gefühl gibt, sie seien besonders willkommene Gäste. Eine persönliche Begrüssung durch den Hoteldirektor/ die Hoteldirektorin ist empfehlenswert.
- **Alter:** In der hierarchisch gegliederten indischen Gesellschaft gilt das Senioritätsprinzip: Wer älter ist, genießt Respekt. Wer jünger ist, zeigt sich loyal (und zuweilen gehorsam). Für einen Inder ist es normal, dass eine ältere Person mehr Autorität hat, weil diese Person mehr Lebenserfahrung hat und weise ist.

Der Schweizer Gastgeber soll jedoch nicht unterwürfig sein, sondern lediglich dem älteren indischen Gast gegenüber besonders zuvorkommend sein. Umgekehrt gilt dasselbe: In einer Konfliktsituation mit einem indischen Gast kann es sinnvoll sein, dass der Schweizer «Hausherr» oder die «Hausherrin» sich zeigt. Wichtig bei einer solchen Intervention ist es, dass alle Beteiligten ihr Gesicht wahren können.

- **Frauen und Männer:** Nach aussen ist der Ehemann das Oberhaupt der indischen Familie. Er ist derjenige, der mit Rezeptions- und Servicepersonal verhandelt. Er fällt jedoch kaum eine Entscheidung, von der er weiss, dass seine Ehefrau nicht einverstanden wäre. Indische Ehepaare besprechen im Privaten, was sie wollen und was nicht, um nach aussen Einheit und Harmonie zu zeigen.

Geschäftsbeziehungen mit Indern

Neues Selbstbewusstsein

Seit der indische Markt boomt, unterstreichen indische Geschäftsleute und Delegationen bei ihren Auftritten an internationalen Messen und Wirtschaftsforen den Slogan «India Everywhere!». Sie bringen damit nicht nur zum Ausdruck, dass ihr Land tatsächlich in aller Munde ist, sondern auch, dass es einen «Indian way of doing business» gibt und dass dies ein Aktivposten ist.

Wenn man vor zehn Jahren einem indischen Geschäftsmann begegnete, kam es einem oft so vor, als entschuldige sich dieser dafür, so zu sein, wie er ist. Heute begegnet man indischen Geschäftsleuten, die zielbewusst und herausfordernd sind und wissen, was sie wollen. Sie sind stolz auf ihre wirtschaftlichen Errungenschaften, die sie sich dank dem 1991 erlassenen Liberalisierungsprogramm erarbeitet haben, und betonen gerne, dass Indien die am schnellsten wachsende freie, marktwirtschaftliche Demokratie sei.

Dies macht den Umgang mit indischen Geschäftsleuten zu einer weniger delikaten Angelegenheit, als manche «Knigge-Bücher» suggerieren. Denn die zunehmende Öffnung des indischen Marktes bringt es mit sich, dass Inder es vermehrt auch mit ausländischen Partnern zu tun haben, sodass eine gewisse beiderseitige Anpassung geschieht.

Tipps

Es ist nützlich, sich an folgenden Informationen zu orientieren, wenn man es mit indischen Geschäftsleuten zu tun hat:

- **Beziehungen und Interaktion:** Inder trennen Privat- und Geschäftsleben kaum. Rund 70% aller indischen Firmen sind in Familienbesitz. Etwa 75% aller Erwerbstätigen sind in Familienunternehmen beschäftigt, wo von Loyalität und Dauerhaftigkeit geprägte Beziehungen Erfolg bestimmende Faktoren sind. Es lohnt sich, Zeit und Energie in die Entwicklung guter persönlicher Beziehun-



gen zu investieren. Je weniger man aber die Beziehungsebene betont, je mehr Bedeutung erhält die finanzielle Seite eines Geschäfts.

Beachten Sie hierzu ferner die Tipps im vorangehenden Kapitel «Beziehungen und Interaktionen» (S. 15).

- **Freundschaftlichkeit und Entschlossenheit:** Neben den guten Beziehungen sollte man seine eigenen geschäftlichen Interessen nicht vergessen. Der persönliche Umgang soll zwar von Freundschaftlichkeit geprägt sein, in der Sache muss man jedoch entschlossen und klar auftreten.
- **Schweizer Kultur:** Inder sind nicht nur stolz auf ihr eigenes Land und auf ihre Kultur, sondern reagieren positiv, wenn Schweizer zeigen, dass sie sich in der Schweiz, ihrer Kultur und ihren Werten verankert fühlen. «Swissness» gefällt, und es lohnt sich, indische Gäste über die Schweizer Kultur und Mentalität zu informieren.
- **Visitenkarten:** Halten Sie jederzeit Visitenkarten in ausreichender Anzahl bereit, denn Inder tauschen sie sowohl bei geschäftlichen als auch bei privaten Begegnungen rege aus. Ihre Berufsbezeichnung (so kennt man Ihr berufliches Profil), Ihre hierarchische Position (damit man weiss, mit wem

man es zu tun hat) und Ihr allfälliger akademischer Titel (da Inder selber Wert darauf legen) sollten auf der Visitenkarte in Englisch ersichtlich sein.

Lesen Sie eine erhaltene Visitenkarte in Ruhe durch. Es ist üblich, danach ins Gespräch zu kommen, zum Beispiel mit einer Frage über die Herkunftsregion des indischen Gastes, über seine Geschäftstätigkeit oder darüber, was er in der Schweiz geschäftlich erreichen möchte.





Reiseverhalten indischer Touristen

Erfahrungshintergrund

Indische Massentouristen sind eine eher neue Erscheinung. Bis zur wirtschaftlichen Öffnung in den 1990er-Jahren fehlte es den allermeisten Indern nicht nur an Geld, eine Ferienreise zu unternehmen. Auch ein Reisevisum für ein fremdes Land zu erhalten, war eher schwierig.

Schweizer dagegen haben andere Erfahrungen gemacht: Die Aufbaujahre nach dem Ende des Zweiten Weltkrieges brachten Wohlstand und Mobilität, sodass vor allem jene Generationen, die ab den 1960er-Jahren geboren wurden, von Kindesbeinen an fremde Länder besuchen konnten. Ausserdem ist es für Schweizer Bürger nur in seltenen Fällen problematisch, ein Reisevisum zu erhalten – sofern es überhaupt benötigt wird.

Auch heute ist es eine privilegierte indische Minderheit, die sich eine Reise in die Schweiz leisten kann. Es ist jedoch eine Minderheit, die in absoluten Zahlen gross ist und kräftig wächst.

Zwei Kategorien

Indische Touristen, die die Schweiz besuchen, sind sich ihres gesellschaftlichen Status bewusst und möchten von ihren Gastgebern entsprechend behandelt werden. Je nach Kaufkraftklasse kann man zwischen zwei Kategorien indischer Touristen unterscheiden: den Gruppenreisenden und den Individualtouristen.

Gruppenreisender

- Dieser Gast kann sich eine Reise nach Übersee nur im günstigen Gruppenarrangement leisten. Er ist jung, und seine Lebenserfahrung beruht auf dem, was er aus Indien kennt. Er orientiert sich stark an den Interessen seines Familienverbundes und ist im Berufsleben ein Angestellter mit Führungsverantwortung, jedoch nicht unbedingt in einer Managementfunktion. Er hat kaum Erfahrungen mit fremden Ländern und Reisen gemacht, und er hat in der Regel Mühe mit europäischem Essen.

- Seine Reise bucht er bei einem Touroperator, der ihm eine Rundreise durch mehrere europäische Länder verkauft. Dadurch bleibt in der Schweiz lediglich Zeit für Sightseeing (Stadtrundfahrt, Schönheit und Reinheit von Naturlandschaften geniessen, die im Idealfall aus Bollywoodfilmen bekannt sind; Berge, Schnee und Gletscher), fürs Fotografieren und für den Einkauf von Souvenirs.
- Neben den eher jungen Touristen gehören auch ältere Ehepaare zu solchen Reisegruppen, weil sie sich in der Gruppe sicher fühlen.
- Dieser Gast ist zwar interessiert an Neuem und auch an der Schweiz. Die hiesige Kultur näher kennen zu lernen, steht für ihn jedoch nicht im Vordergrund.

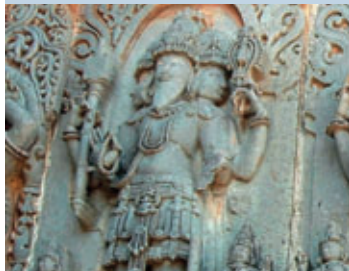
Individualtourist

- Dieser Gast kommt in einer kleinen Reisegruppe oder als Kleinfamilie mit und ohne Eltern/Schwiegereltern. Er ist in der Regel rund 30-jährig oder älter, verheiratet und beschäftigt sich mit Vorgängen und Entwicklungen weltweit. Auch er orientiert sich an den Interessen seiner Familie, aber sein Wunsch nach Autonomie ist stärker ausgeprägt als beim Gruppenreisenden. Im Berufsleben gehört er zum mittleren oder oberen Kader und in vielen Fällen gehört er einer Unternehmerfamilie an.
- Er hat bereits Reisen in andere Länder unternommen und möchte nun auch die Schweiz näher kennen lernen: Kultur, Mentalität sowie das hiesige Essen. Er ist offen und lebensfroh und nimmt sich Zeit, neue

Wofür indische Touristen ihr Geld ausgeben

	CHF	%
Unterkunft	120.00	48
Bergbahnen	37.50	15
Lebensmittel, Haushaltartikel	42.50	17
Souvenirs, Schmuck, Uhren, Kleider, Sportartikel	32.50	13
Anderes (Tanken, Eintritte, Miete von Sportgeräten, Taxi, Kurs-/Tagungskosten, Gesundheit usw.)	17.50	7

Quelle: Tourismusmonitor Schweiz (TMS), Erhebung Sommer 2006



Uhren sind nicht dasselbe wie Zeit

Indern haftet der Ruf an, sie nähmen es mit der Pünktlichkeit nicht so genau. Schon manch ein indischer Tourist hat die Abfahrt eines Dampfschiffes auf dem Vierwaldstättersee verpasst, weil er zu spät kam. In der Tat scheinen Inder ein Zeitempfinden zu haben, das sich von jenem in der Schweiz deutlich unterscheidet. Die folgende, oft zitierte Anekdote illustriert dies: Ein indischer und ein Schweizer Geschäftsmann sind auf Geschäftsreise. Im Flugzeug sitzen sie nebeneinander und kommen ins Gespräch, ein Wort gibt das andere: «Woher sind Sie?», fragt der Inder. Als sein Schweizer Nachbar geantwortet hat, sagt er: «Ach, aus der Schweiz? Das ist aber ein schönes Land!» – «Ja», antwortet der Schweizer, «und wir machen die genauesten Uhren der Welt», sagt er stolz und erkundigt sich bei seinem Sitznachbarn: «Und woher kommen Sie? Aus Indien? Da war ich auch einmal. Auf Geschäftsreise. Überall diese Warterei! Sagen Sie, wieso geht bei Ihnen alles immer so langsam?» Der Inder überlegt kurz und sagt: «Wissen Sie, Sie haben zwar die Uhren. Aber wir haben Zeit!»

Die vedischen Schriften sprechen von vier Weltaltern: Kartayuga (1 728 000 Jahre), Tretayuga (1 296 000 Jahre), Dvaparayuga (864 000 Jahre) und Kaliyuga (432 000 Jahre). Zusammengezählt ergeben diese das grosse Weltalter Mahayuga. 1000 Mahayuga sind ein Kalpa. Verdoppelt man dieses Ergebnis, erhält man einen Tag und eine Nacht im Leben des hinduistischen Schöpfergottes Brahma (8,6 Milliarden Jahre). Weil es das Ziel jedes Hindus ist, wie Brahma zu werden, haben Inder von ihrem Gefühl her so viel Zeit wie Brahma auch: 311 040 000 000 000 Jahre. – Wenn man ein so grosszügiges Zeitbudget hat, ist man kaum in Eile und Pünktlichkeit wird zum dehnbaren Begriff!

Dinge zu sehen und zu erleben. Dazu ist es notwendig, ihm aufzuzeigen, welche Aktivitäten möglich und attraktiv wären, denn er ist offen für Empfehlungen.

- Er ist interessiert an Sightseeing in Städten, an Ausflügen in die Natur und an Shopping in Markengeschäften. Dazu gehören auch Fahrten auf Schiffen, Bergbahnen und mit der Eisenbahn.
- Einige Individualtouristen werden zu wiederkehrenden Gästen und möchten bei jedem Besuch in der Schweiz Neues entdecken, zum Beispiel bisher noch nicht bereiste Landesgegenden oder als Geheimtipps geltende Sehenswürdigkeiten.

Indische Touristen: kaufkräftige Gäste

Indische Touristen, die die Schweiz besuchen, kommen aus der Kaufkraftklasse «very rich» (Wohlhabende; 30 Mio. Einwohner) sowie teilweise aus der «consuming class» (Konsumenten; 432 Mio. Einwohner). Dank des Wirtschafts-

Durchschnittliche Tagesausgaben von Übernachtungstouristen (ohne An- und Abreise)	
Zukunftsmärkte	CHF
Korea	240
Indien	250
Hongkong	350
Taiwan	400
Russland	430
China (VR)	500
Golfstaaten	520

Quelle: Tourismusmonitor Schweiz (TMS), Erhebung Sommer 2006

wachstums von rund 8% pro Jahr nimmt die Zahl der Einwohner, die zu diesen beiden Kaufkraftklassen gehören, stetig zu.

Man kann davon ausgehen, dass es bereits heute insgesamt rund 140 Millionen Inderinnen und Inder sind, die als potenzielle Gäste der Schweiz in Frage kommen. – Gäste, die aufgeschlossen und konsumfreudig sind.

Logiernächte indischer Hotelgäste			
	2003	2005	2006
Übernachtungen	196 896	249 070	284 390
Aufenthaltsdauer	2,3	2,7	2,4

Quelle: Bundesamt für Statistik



Lebendige Gastfreundschaft

Respekt und Beratung

Gastlichkeit hat in der indischen Kultur einen ausgesprochen hohen Stellenwert. Einen Gast empfangen zu dürfen, ist für Inder so, als käme ein Gott zu Besuch. Dementsprechend möchte auch der indische Gast, dass seine Gastgeber ihm Wertschätzung und Respekt entgegenbringen. In der Tat kann es sein, dass er aufgrund der hierarchischen Gesellschaftsordnung in Indien auch in der Schweiz ähnliche Strukturen vermutet. Hier gilt der Grundsatz: Solange man dem fremden Gast nicht erklärt, wie es bei uns läuft, kann er es nicht wissen. Und wie immer macht auch hier der Ton die Musik. Wie unter «Beziehungen und Interaktionen» (S. 15) bereits aufgezeigt, spielt der persönliche Kontakt für indische Gäste eine zentrale Rolle. Das bedeutet auch, dass Prospekte zwar wichtig sind, doch können diese das Beratungsgespräch nicht ersetzen. Im Gegenteil, Prospekte sollten nur Beigabe zur persönlichen Beratung sein.

Sonderwünsche

Vor allem der indische Individualtourist erwartet eine hohe Gegenleistung für das Geld, das

er ausgibt. Daher kann es sinnvoll sein, ihn bereits bei seiner Ankunft auf die Vorzüge und Leistungen Ihres Betriebes hinzuweisen – auch wenn diese ohnehin im Preis inbegriffen sind.

Es kann jedoch auch vorkommen, dass er Sonderwünsche hat, die nur gegen Aufpreis erhältlich sind. In solchen Fällen empfiehlt es sich, zunächst genau nachzufragen, was dem Gast wirklich wichtig ist. Eine kurze Zusammenfassung dessen, was man vom indischen Gast gehört hat, hilft sicherzustellen, dass beide vom selben reden. Nun können Angebot («Ja, das können wir für Sie tun.»), Vorzüge («Bei uns ist das besonders angenehm, weil Sie ... erhalten.») und Konditionen erwähnt werden.

Sollte es sich dagegen um einen Sonderwunsch handeln, den Sie nicht erfüllen können oder wollen, könnte der indische Gast sich durch ein offenes Nein persönlich zurückgewiesen fühlen. Machen Sie auch hier eine Bedürfnisabklärung und zeigen Sie ihm dann Alternativen auf («Ja, wir haben da eine interessante Möglichkeit.») und weisen Sie auf deren Vorteile hin.





Freizeitaktivitäten und Zeitvertreib

Shopping

Etwas echt Schweizerisches mit nach Hause zu nehmen, ist eines der wichtigsten Ziele, die der indische Gast hat. Da er in seinem Heimatland gerne auf Einkaufstouren geht, fällt ihm dies auch in der Schweiz nicht schwer, und er weiss in der Regel sehr genau, was er will: Uhren, Schokolade und andere Süssigkeiten, Kuhglocken, Taschenmesser, Musikkassetten, Kunsthandwerk etc.

Er ist auch offen für weniger typische Souvenirs, doch muss man ihm diese zeigen und die Attraktivität eines solchen Gegenstandes preisen. Nicht unerwähnt bleiben darf dabei der Hinweis, dass die Verwandten und Bekannten das betreffende Souvenir bewundern oder als Geschenk sehr schätzen würden.

Da Shopping in Indien ein gesellschaftliches Ereignis ist, betreten meistens mehrere Inder gemeinsam ein Geschäft, diskutieren über Ware und Preise, möchten Produkte in die Hand neh-

men und wollen immer wieder weitere Informationen haben. Hier werden Geduld und Nachsicht von Schweizerinnen und Schweizern gefordert, denn es ist weder mit schnellen noch mit logisch nachvollziehbaren Entscheidungen zu rechnen. Eine Erfolg versprechende Verkaufstaktik ist es, wenn man indischen Kunden möglichst viele verschiedene Produkte zeigt, ihre Reaktionen aufmerksam beobachtet und so herausfindet, worauf sie ansprechen. Offenheit und Humor helfen ebenso wie die Frage, was die Daheimgebliebenen in Indien besonders freuen würde.

Feilschen ist in Indien zwar üblich, aber indische Touristen wissen, dass in der Schweiz die Preise festgelegt sind. Wenn indische Kunden mehrere Produkte kaufen, ist es jedoch empfehlenswert, auf ihr Verhandlungsangebot einzugehen, sei es durch Preisnachlass oder Produktzugabe. Dies verleiht dem Kunden ein Erfolgserlebnis, Ihrem Geschäft Empfehlungen und der Schweiz den Ruf, ein gastfreundliches Land zu sein.

Yoga und Plaudern

Inder mögen es gemütlich, und nur eine Minderheit von ihnen treibt aktiv Sport – zumindest im westlichen Sinne. Denn während Westeuropäer unter Sporttreiben dasselbe verstehen wie Leistung erbringen, ist es Indern wichtig, durch Yoga das Zusammenspiel von Muskulatur, Skelett, Organen, Atmung und seelischer Ausgeglichenheit zu pflegen. Das muss weder mit Geschwindigkeit noch mit Schwitzen verbunden sein. Es ist jedoch nicht so, dass alle Inder in ihrem Alltag Yoga machen.

Indische Gäste sprechen am besten auf Vorschläge für sportliche Aktivitäten an, bei denen sie ihre Geschicklichkeit testen und gemeinsam Spass haben können. Der Sport sollte ungefährlich sein und vor allem ist darauf zu achten, dass weibliche Gäste dabei in Anwesenheit von Männern keine nackte Haut zeigen müssen (wie z.B. bei Wellness).

Oft kann man auch beobachten, wie indische Gäste scheinbar gelangweilt in der Hotelloobby sitzen und über vermeintlich unwichtige Dinge reden. Solche «Plauderstunden» haben jedoch eine wichtige Funktion. Denn durch das Zusammensein und das Austauschen von Informationen und Meinungen wird einerseits fest-

gestellt, ob sich jeder wohlfühlt, und andererseits bestätigt es die soziale Ordnung und den Zusammenhalt.

Da Inder soziale Kontakte mögen, schlendern sie gerne abends durch belebte Strassen und Quartiere. Es ist jedoch wichtig, indischen Gästen zu sagen, dass selbst eine grössere Schweizer Stadt «nur ein grosses Dorf» sei, da Inder in der Regel nicht gerne weite Strecken zu Fuss gehen.

Essen und Trinken

Iss, trink und genieße das Leben!

Ethnologen aus aller Welt machen es sich immer wieder zur Aufgabe, die typisch indischen Ernährungsgewohnheiten zu erforschen. Viele von ihnen stellen dabei fest: Wenn ein Inder länger als zwei Tage keine indische Mahlzeit erhält, wird er unglücklich.

Dass indisches Essen ein Wohlfühlfaktor ist, veranschaulicht der unter Indern oft gehörte Ausspruch «Iss, trink und genieße das Leben!». Inder sind überzeugt, dass Gaumenfreuden gut sind für die seelische, geistige und körperliche Gesundheit. Denn wenn eine indische Speise nach Ayurveda (indische Gesundheitslehre) zubereitet wurde, enthält sie all jene Nähr- und Wirkstoffe, die Gesundheit erhalten und Krankheiten heilen.

Viele Inder frühstücken reichhaltig und warm, da kühle Speisen gemäss Ayurveda die Verdauung verlangsamen. Das Mittagessen soll schnell serviert werden und nicht lange dauern. Für das Abendessen dagegen nimmt man sich gerne Zeit. Es beginnt mit einem Apéro (alkoholische

oder alkoholfreie Getränke und würzige Snacks), der eine Stunde oder länger dauern kann und wo viel geplaudert wird. Wenn das Essen serviert wird, verzichtet man auf ein rituelles «en Guete mitenand» und fängt sofort an zu essen, sobald man seine Speise vor sich hat.

Zu Hause essen viele Inder nach wie vor von Hand (mit der rechten, da die linke als unrein gilt), weil dies nach ihrem Geschmack den Genuss steigert. In Restaurants in Indien wird oft nur ein Esslöffel gedeckt. Messer und Gabel findet man in Lokalen der gehobenen Preisklasse. Dies hat damit zu tun, dass indische Köche Gemüse und Fleisch in mundgerechte Stücke schneiden, sodass nichts aufgespiesst oder zerschnitten werden muss. Der Löffel ist der zum Essen gebrauchten Hand von seiner Form her ähnlich. Wenn indische Touristen auf Reisen sind, passen sie sich jedoch den Gepflogenheiten ihres Gastlandes an.

Wenn man fertig gegessen hat, gilt in den meisten Fällen auch der Abend als beendet. In Aus-



Essen ist für Inder nicht nur Ernährung, sondern eine Voraussetzung fürs Gesund- und Glücklichein.

nahmefällen verweilt man nach dem Essen noch bei einem Glas Wein, einem Schnaps oder einer Zigarre.

Tipps

- Stellen Sie sowohl im Hotelzimmer als auch am Esstisch stets kostenlos einen Krug Wasser ohne Kohlensäure zur Verfügung.
- Speisekarten sollten sämtliche Informationen auch in Englisch enthalten.
- Wenn es geht, nehmen Sie Bestellungen fürs Abendessen bereits beim Apéro entgegen.
- Kochen Sie mit pflanzlichen Ölen und Fetten sowie mit vegetarischer Bouillon und informieren Sie indische Gäste darüber.
- Inder, die sich nicht vegetarisch ernähren, bevorzugen Lamm- oder Hühnerfleisch sowie Fisch.
- Bieten Sie zum Frühstück auch Warmes an (z.B. Eier, Omeletten, Gemüseplätzchen).
- Servieren Sie indischen Gästen Pickles und Chutneys zum Mittag- und Abendessen.
- Schweizerisch-indische Kochexperimente (z.B. Curry-Capuns o.Ä.) können gut ankommen.
- Viele Inder möchten Käsefondue probieren. Da Kuhmilchprodukte von Indern weniger gut verdaut werden können, ist es empfehlenswert, reichlich Knoblauch (sowie allenfalls etwas Ingwerwurzel) und einen die Verdauung fördernden Kräuterschnaps in das Fondue zu geben.



Rezept Masur-Dal (Curry aus roten Linsen)

Falls es nicht möglich ist, indische Speisen auf die Speisekarte zu nehmen, ist es empfehlenswert, die Zutaten für das unter Indern beliebte und mit wenig Aufwand zubereitete Masur-Dal auf Vorrat zu haben und dieses indischen Gästen anzubieten.

Zutaten für 4 Personen

1 grosse Tasse rote Linsen, gewaschen, bis das Wasser klar ist, und 30 Minuten eingeweicht; 1 grosse Zwiebel, in dünne Ringe geschnitten; 1 mittelgrosse Tomate, fein gehackt; 3 cm Ingwerwurzel, geschält und fein gerieben; 2 Knoblauchzehen, fein gehackt oder zerdrückt; ½ Teelöffel Gelbwurzpulver; 1 Teelöffel Kümmelsamen; ½ Teelöffel Chilipulver; 2 Esslöffel Butter.

Zubereitung

Das Wasser von den eingeweichten Linsen abschütten; 3½ grosse Tassen Wasser in einem hohen Topf zum Kochen bringen; Linsen, Salz, Chilipulver, Gelbwurzpulver, Tomaten, Ingwer und Knoblauch begeben und 5 Minuten unter gelegentlichem Rühren aufkochen; Topf zudecken und bei mittlerer Hitze 20 Minuten köcheln lassen, bis die Linsen weich sind; in einer Pfanne Butter erhitzen und darin Zwiebeln und Kümmelsamen wenden, bis diese goldbraun sind; unter die Linsen rühren und sofort mit Basmatireis servieren.



Kontakte und Informationen

Für weitere Informationen, Ratschläge oder Schulungen zum Thema Empfang indischer Gäste oder zur Bearbeitung des indischen Marktes wenden Sie sich bitte an eine der nachfolgenden Adressen:

hotelleriesuisse

Monbijoustrasse 130, 3001 Bern, Schweiz
Tel. +41 31 370 41 11, Fax +41 31 370 44 44
www.hotelleriesuisse.ch
isabel.garcia@hotelleriesuisse.ch

Schweiz Tourismus

Tödistrasse 7, 8027 Zürich, Schweiz
Tel. +41 44 288 11 11, Fax +41 44 288 12 05
www.myswitzerland.com
federico.sommaruga@switzerland.com

Schweiz Tourismus – Büro Mumbai

Hoechst House, 1st Floor
193, Nariman Point, Mumbai – 400 021
Tel. +91 22 2285 1698, Fax +91 22 2282 8251
www.myswitzerland.com
info.bom@switzerland.com

Nützliche Websites

www.hotelleriesuisse.ch

www.myswitzerland.com/India

(Schweiz Tourismus)

www.marwas.ch

(interkulturelle Beratungen und Seminare zu Indien)

www.sicc.ch

(Schweizerisch-Indische Handelskammer)

www.hindustantimes.com,

www.indiatimes.com, www.thehindu.com

(indische Tageszeitungen, in Englisch)

www.frontlineonnet.com,

www.outlookindia.com,

www.indiatoday.com

(indische Nachrichtenmagazine, in Englisch)

www.eda.admin.ch/india_dlh

(Schweizer Vertretungen in Indien)

www.india-tourism.com

(indisches Tourismus-Ministerium)

www.osec.ch

(Wirtschaftsinformationen)

www.shabdKosh.com

(Wörterbuch Englisch-Hindi)

Switzerland.
get natural.



Willkommen Indien.

MySwitzerland.com

