

USA

Mit einer Bevölkerung von über 282 Millionen gehören die USA zu den interessantesten und kaufkräftigsten Märkten der Welt. Trotz der Größe des Landes gibt es nur geringe regionale Unterschiede, überall gilt der „American Way of Life“.

Gesellschaft und Alltagsleben

Auf korrekte Kleidung wird großer Wert gelegt. Bei gesellschaftlichen Anlässen ist es angebracht nach dem „dress code“ zu fragen. Dieser kann „formal business attire“ oder „casual“ sein; am Abend zu festlicheren Anlässen „black tie“ (Smoking). Häufig wird man auch mit dem Ausdruck „business casual“ konfrontiert sein. Dies bedeutet, dass Männer kein Sakko oder Krawatte tragen und Frauen sportlich elegant gekleidet sind.

Es entspricht der amerikanischen Gastfreundschaft, Geschäftspartner gelegentlich zu sich nach Hause, z.B. zu einem Barbecue, einzuladen. Amerikaner schenken gerne und es ist üblich ein Gastgeschenk mitzubringen. Unbedingt erforderlich ist es, sich am nächsten Arbeitstag beim Gastgeber zu bedanken, dies kann telefonisch oder auch schriftlich erfolgen. Einladungen nach Hause sind in der Regel informell. Aus Höflichkeit trifft man 5 bis maximal 15 Minuten später ein. Als Gesprächsthema eignet sich immer das Wetter; man spricht auch über seine eigene Arbeit, Firma, Familie und Heimat. Themen wie Politik oder Religion sollten vermieden werden, mit der Ausnahme von WashingtonDC, wo Politik immer ein Gesprächsthema ist. Gastgeber hören gerne Komplimente über den Garten, das Haus und die Küche.

Besonders drei Bereiche sind in den USA erhöht sensibilisiert: Diskriminierung, Alkohol und Zigaretten.

„Political correctness“ wird in der USA groß geschrieben. Die Diskriminierung - auch in Witzen - von religiösen Gemeinschaften, Minderheiten, ethnischen Gruppen und Frauen ist unbedingt zu unterlassen. Anzügliche Bemerkungen Frauen gegenüber sind auch in den USA unangebracht. Mit Komplimenten sollte man vorsichtig sein; gegen geschickte Komplimente haben Amerikanerinnen nichts einzuwenden, auch Frauen machen einander Komplimente.

Alkohol darf weder auf öffentlichen Plätzen noch im Auto konsumiert werden. So ist z.B. auch das Mitführen eines geöffneten Behältnisses (z.B. Bierdose) im Auto strafbar. Alkohollimits sind von Staat zu Staat verschieden. Trunkenheit am Steuer („Driving under influence“ – DUI) führt generell zur Verhaftung. Die Altersgrenze für Alkoholkonsum ist US-weit 21 Jahre. Zum Besuch von Lokalen, die Alkohol ausschenken, ist prinzipiell ein Ausweis mitzunehmen, da dieser selbst bei offensichtlichem Überschreiten der Altersgrenze kontrolliert werden kann.

Neben ausdrücklichen Hinweisen auf Rauchverbote sind grundsätzlich alle geschlossenen öffentlichen Flächen als Rauchverbotszonen anzusehen. In den meisten Restaurants und Bars gibt es aber Rauchersektionen.

Trinkgeld ist nicht im Rechnungsbetrag enthalten. Im allgemeinen werden im Restaurant 15 bis 20% gegeben, jedoch nicht unter 15% (keine Cent-Münzen!). Ab einer bestimmten Personenanzahl (meist 6) ist das Trinkgeld oft bereits in der Rechnung inkludiert; es wird empfohlen die Rechnung

daraufhin zu überprüfen. Kellner sind selten bereit, getrennte Rechnungen für mehr als zwei Personen auszustellen. Taxifahrer erhalten 10%, Kofferträger ebenso wie Curbside-Check-In 1 USD pro Gepäckstück. Dienstleistungen werden grundsätzlich mit einem Trinkgeld belohnt, wenn sie als persönliche Leistung angesehen werden können. Bei Selbstbedienung und an Tankstellen wird kein Trinkgeld gegeben.

„Gemütliches“ Autofahren wird in den USA groß geschrieben. Geschwindigkeitsbeschränkungen sind strikt einzuhalten. Bei einer Verkehrskontrolle hat man im Auto sitzen zu bleiben (Hände bevorzugt auf dem Lenkrad) und auf den Polizeibeamten zu warten. Man befolgt die Anweisungen des Beamten, reagiert auf keinen Fall aggressiv und unterlässt scherzhafte Ausreden und Bemerkungen.

Sportliches Interesse (insbesondere für Football, Basketball und Baseball) wird in den USA großgeschrieben und eignet sich sehr gut als Gesprächsstoff. Zum Image erfolgreicher Geschäftsleute zählt unter anderem sportliche Fitness.

Geschäftsleben

Das amerikanische Wirtschaftsleben ist prinzipiell äußerst kurzfristig orientiert. Wegen der vorherrschenden Finanzierung der Unternehmen über die Börse kommt der Quartalsbilanz übergeordnete Bedeutung zu.

Eine weitere Besonderheit stellt das anglo-amerikanische Rechtssystem (mit Ausnahme des Bundesstaats Louisiana) dar, das auf Fallentscheidungen beruht und somit ein gewisses Maß an Rechtsunsicherheit in sich birgt. Die Anwaltskosten müssen von jeder Partei – unabhängig vom Ausgang des Verfahrens – selbst getragen werden. Dadurch werden Klagen erst bei höherem Streitwert sinnvoll. Ein gewisses Risiko stellen Klagen von Konsumenten dar, welche häufig von Anwälten initiiert werden. Aufgrund hoher Entschädigungszahlungen (Produkthaftung) und der Tatsache, dass Anwälte auf Basis eines Erfolgshonorars arbeiten, werden Klagen wesentlich häufiger eingebracht als in Europa, enden meist aber in Vergleichen.

Wesentliches Erfolgskriterium bei technischen Produkten und im Investitionsgüterbereich ist ein günstiges Preis-Leistungs-Verhältnis sowie einfache Bedienbarkeit. Wichtig ist weiters, die US-Standards genau einzuhalten.

Im persönlichen Kontakt sind Englischkenntnisse unbedingt erforderlich. Die Anrede mit Vornamen – oftmals bereits beim Erstkontakt – ist zwar üblich, aber erst nachdem der Geschäftspartner zuerst den Vornamen verwendet.

Akademische Grade spielen keine Rolle (außer es handelt sich um einen PhD oder Medical Doctor), berufliche Titel wie CEO, President etc. haben eine viel größere Bedeutung als in Österreich. Auf Pünktlichkeit wird sehr großer Wert gelegt, Unpünktlichkeit bedeutet Unhöflichkeit. Wenn man sich bei einem Termin oder Mittagessen um 5 – 10 Minuten verspätet, sollte man dem Geschäftspartner telefonisch benachrichtigen.

Visitenkarten sind mit Angabe der beruflichen Stellung in englischer Sprache in ausreichender Anzahl und in der in den USA üblichen Größe (3 1/2 X 2 inches) vorzubereiten. „Austria“ sollte bei der Adresse ebenso wie die Telefonvorwahl „+43“ angeführt sein.

Auf korrekte Kleidung wird bei Geschäftsterminen großen Wert gelegt. Grundsätzlich gilt für Männer je nach Anlass dunkler Anzug, Hose und Sakko; bei Messen können Sakko und Krawatte auch » » » »

› weggelassen werden. Frauen kleiden sich im klassisch-modernen Businesskostüm oder Hosenanzug in neutralen Farben, tragen dezentes Make-up und wenig Schmuck. Auf Körperpflege wird besonders großer Wert gelegt.

In den USA ist es nicht üblich, bei geschäftlichen Mittagessen Alkohol zu trinken. Auch bei Messen ist Alkoholausschank und –konsum meist verboten und immer zu unterlassen.

Einladungen wie beispielsweise „Let's have lunch sometime“ sind nicht immer ernst zu nehmen. Nach einer Einladung in ein Restaurant oder bei Geschäftsleuten zu Hause sind – wenn zeitlich möglich – Gegeneinladungen üblich.

Ansprachen werden mit einer auflockernden Bemerkung begonnen, was eine gute Atmosphäre unter den Zuhörern bewirkt. Die USA sind Experten in Kommunikation und Marketing, daher sind Präsentationen gut vorzubereiten (PowerPoint-Präsentationen, professionell übersetzte Broschüren etc.), auf klare Formulierungen und themenbezogene Aussagen („to the point“) ist zu achten.

DO'S & DON'TS

Amerikaner sind generell sehr freundlich und höflich. „Please“ und „thank you“, „sorry“ und „excuse me“ werden ständig verwendet. Freundlichkeit wird großgeschrieben und ein Lächeln bedeutet keine Anzüglichkeit.

Bei der Begrüßung schüttelt man allen im Raum Anwesenden die Hand.

Im persönlichen Gespräch ist angemessener Abstand zu halten. Direkter Augenkontakt ist üblich, nur in engen Räumen etwa im Lift ist er zu vermeiden.

Auf korrekte Umgangsformen sowie einen seriösen Umgangston und eine klare Stimme wird großer Wert gelegt.

Anstellen ist üblich, Vordrängen verpönt. Wenn man jemanden unabsichtlich stößt (im Lift oder im Bus), wird eine sofortige Entschuldigung erwartet.

Amerikaner plaudern gerne auch mit völlig Fremden, vor allem beim Anstellen und auf Reisen.

Im anglo-amerikanischen Raum ist es üblich, die Speisen vorher zu schneiden und dann nur mit der Gabel zu essen. Die europäischen Tischsitten werden selbstverständlich akzeptiert.

Schwarze sind in den USA ausschließlich als „African Americans“, Indianer als „Native Americans“ und die Spanischsprachigen als „Hispanics“ zu bezeichnen.

Unbedingt erforderlich sind mehrere Kreditkarten (z.B. Amex, Mastercard, Visa); grundsätzlich werden schon geringere Beträge mit Karte bezahlt. Reiseschecks (Visa, Mastercard, Amex) werden weitgehend akzeptiert, sind jedoch heutzutage kaum mehr üblich. Bargeld sollte in kleinen Stückelungen mitgeführt werden. Bargeldabhebungen sind mit der Kreditkarte oder Bankomatkarte (Cirrus) bei Bargeldautomaten (ATM) möglich. Die Gebühr schwankt zwischen 1 und 2 USD. Es ist anzuraten, etwas Bargeld getrennt von der Geldbörse mit sich zu führen, um einen Aggressor im Falle eines Überfalls zufrieden stellen zu können. Die USA sind allerdings weniger gefährlich, als man in Europa vermutet.

Empfehlenswert sind Telefonkarten (z.B. A T& T, MCI, Sprint, etc., bei Zeitungsständen, Drogerien bzw. Supermärkten erhältlich), da das Telefonieren mit diesen in der Regel billiger ist als mit Kreditkarten oder vom Hotel aus. Tri-band Mobiltelefone sind immer mehr verbreitet, das Netz ist jedoch noch nicht so gut ausgebaut wie in Europa.

Als lokale Transportmittel kommen in der Regel nur Taxis und Mietautos in Frage, da das öffentliche Verkehrsnetz mit wenigen Ausnahmen (Chicago, New York, Washington) lückenhaft ist. Vom und zum Flughafen sind Shuttlebusse oder öffentliche Verkehrsmittel empfehlenswert.

Beim Einsteigen in Taxis ist immer darauf zu achten, dass der Taxameter eingeschaltet ist. Bei Problemen sollte man den Namen des Taxilenkers bzw. dessen Lizenznummer notieren (am Armaturenbrett oder im Fahrgastraum ersichtlich) und den Vorfall der zuständigen Behörde melden.

Mietautos sind häufig billiger als in Europa. Zum Lenken eines Autos in den USA genügt der österreichische Führerschein. Wenn Fahrten nach Kanada oder Mexiko geplant sind, ist ein internationaler Führerschein (erhältlich bei den Autofahrerklubs) notwendig. Vorreservierungen von Mietautos sind vor allem während Messen empfehlenswert.

Alltägliche Bedarfsartikel und Lebensmittel sind grundsätzlich in jeder Stadt rund um die Uhr (Supermarkt, Tankstellen etc.) erhältlich. Die meisten Geschäfte sind auch an Sonn- und Feiertagen geöffnet. Die Preise werden generell ohne Umsatzsteuer („Sales Tax“) angegeben, diese beträgt je nach Bundesstaat zwischen 6 und 9 Prozent.

Mit Ausnahme von Markenartikeln bei Bekleidung und Kosmetik und technischen Geräten (z.B. Fotoausrüstungen) sind vor allem europäische Prestigemarken in den USA teurer als in Europa. Günstige Einkaufsmöglichkeiten für Markenware bieten Outlet-Stores.

Bei der Mitnahme technischer Geräte ist die unterschiedliche Netzspannung (110 Volt, 60 Hz) zu beachten. Videofilme müssen im NTSC-Format sein.

Je nach Branche findet das US-System für Maße und Gewichte, zum Teil jedoch auch das metrische System Anwendung. Die Temperaturen werden in Fahrenheit gemessen.