

Inhalt

Einleitung	11
I. Präliminarien	15
1. Form und Etikette, ins richtige Licht gerückt	15
2. Das kulturelle Fundament	19
Der Teamansatz 20 · Der Platz in der Hierarchie 21 · Respektbezei- gungen 21 · Wo die Regeln aufhören 23	
3. Kontaktaufnahme	23
Die richtigen Beziehungen 24 · Wer ist der Boß? 26 · Ein »shōsha« shōkai 27	
4. Persönliche Begegnung	29
Die japanische Grußform 29 · Die Visitenkarte 31 · Das erste Tref- fen 36	
5. Die Verbeugung	38
Verbeugen oder nicht? 38 · Anlässe für eine Verbeugung 39 · Wie tief gehen Sie? 39 · In einem tatami-Raum 41	
6. Empfang japanischer Gäste	41
Essen im Restaurant 44 · Beachtung der Etikette 44 · Nach dem Diner 46 · Einladungen in Japan 46 · Gäste im Büro 47 · Gäste zu Hause 48	

II. Kommunikation	49
7. Der Sinn hinter der Aussage	49
»Versteh zehn« 49 · Harmonie geht vor 50 · Was die Japaner mit Ja meinen 51 · <i>Honne</i> und <i>tatemae</i> : Innere Wahrheit und äußere Form 51 · Wie die Japaner nein sagen 53 · Entschuldigungen 53 · Vielschichtige Sprache 54 · Komplimente 55 · Kritik 56 · Ansprachen 57	
8. Nonverbale Aussagen	58
Die Bedeutung des Schweigens 58 · Mimik 59 · Proxemik und Dynamik 60 · Berührungen 61 · Gesten 61 · Stimme, Kleidung und andere nonverbale Äußerungen 63	
9. Einige wesentliche Ausdrücke im Japanischen	65
Phonetik 65 · Ein Mindestvokabular 66 · Geläufige Ausdrücke 67 · Vorstellung 67 · Begrüßung 68 · Bekundung der Anteilnahme 68 · Beim Diner 69 · Japanische Schrift 69 · <i>Kanji</i> zum Überleben 70 · <i>Katakana</i> 70	
III. Verhandlungen	72
10. Geschäftsethos	72
Gegenseitige Verpflichtung 72 · Kontinuität 73 · Loyalität gegenüber der Gruppe 73 · Wahrung des Gesichts und soziale Kontrolle 74 · Geduld und Ausdauer 75	
11. Grundregeln für Verhandlungen in Japan	75
Zeit zum Kennenlernen 76 · Die Gruppe entscheidet 76 · Natürliche Entfaltung der Verhandlungen 77	
12. Das Verhandlungsteam	79
Auswahl des Teams 81 · Die Rolle der Juristen 82 · Zeigen Sie eine geschlossene Front 83	
13. Die Frauenfrage	83
Die Bürohilfe 84 · Die westliche Geschäftsfrau 84	

14. Konferenzetikette	87
Sitzordnung nach Rang 88 · Die Präsentation 91	
15. Der Verkauf an Japaner	95
Persönliche Beziehungen zählen 96 · Der Kunde geht vor 97 · Subtile Verkaufstechnik 98 · Bereitstellung von Begleitmaterialien 98 · Beweisen Sie Flexibilität 99 · Verpackung und Aussehen 99 · Kundendienst nach dem Verkauf 100 · Kundenbeziehungen 101 · Einrichtung eines Büros in Japan 102	
16. Drei Tips zur Verhandlungstaktik	103
Macht 103 · Zeit 104 · Wissen 105	
17. Abschluß des Vertrags	107
Zugeständnisse 108 · Unterzeichnung 110 · Rückzug 111 · Nachfassen 112	
IV. Die soziale Seite des Geschäfts	113
18. Nachleben	113
Trinken als Befreiung vom Kulturzwang 113 · Trinketikette 116 · Karaoke-Bars 117	
19. Beim Diner	118
Rituale bei Tisch 118 · Essen mit Stäbchen 119 · <i>Sushi</i> : mehr als roher Fisch 120 · Nudeln 121 · Andere Speisen 122 · Eine Anmerkung zu Fast food 122 · Die Rechnung 123	
20. Geschenke	123
Geschenke bei geschäftlichen Anlässen 124 · Gefälligkeiten 126 · Geschenke zum Mittsommer und zum Jahresende 127 · Glückwunschgeschenke 128 · Reisegeschenke 128 · Neujahrs-geschenke 129 · Genesungsgeschenke 129 · Beileidsgeschenke 129 · Geldgeschenke 130 · Verpackung 130 · Ungeeignete Geschenke 130	
21. Zu Besuch im japanischen Heim	131
Besuchsetikette 132 · <i>Tatami</i> 133 · Dankbezeugungen 134	

22. Die Teezeremonie	135
Das Teezimmer 135 · Die Zeremonie 136	
V. Japanische Unternehmenskultur	139
23. Gepflogenheiten im traditionellen japanischen Unternehmen	139
Beschäftigung auf Lebenszeit 139 · Prägung durch das Unternehmen 141 · Die Arbeitsgruppe 142 · Das Projektteam 142 · Das »organische« System 143 · <i>Kaizen</i> 144 · Die persönliche Seite des Geschäfts 144 · Subunternehmer 145 · Die Rolle der Handelsbetreuung 145	
24. Eine neue Generation	146
Die neue Frau 147 · Die mobilen Arbeitnehmer 147 · Die Arbeit mit den Jüngeren 148 · Heimkehrer 149	
Anhang	151
Zwölf Regeln für Japan 153 · Informationsadressen 155 · Übernachtungsmöglichkeiten 156 · Tips für Essen und Trinken 160	
Empfohlene Lektüre	165
Zeitschriften	169
Glossar	171