

**admundi PROFESSIONAL**

**White Paper zur ELAN-Studie der EU:**

Auswirkung mangelnder Fremdsprachenkenntnisse in den Unternehmen auf die europäische Wirtschaft.

## **Vorbemerkung**

Durch sprachliche und kulturelle Barrieren gehen insbesondere kleinen und mittleren Unternehmen in der EU und eben auch in der Bundesrepublik Deutschland zahlreiche Aufträge und Gewinne verloren.

Eine Studie der Europäischen Kommission von Dezember 2005 (ELAN) belegt es: Investitionen in Fremdsprachen haben erhebliche Auswirkungen auf die Wirtschaftsleistung von Unternehmen.

Die Studie zeigt den Zusammenhang zwischen Fremdsprachenkenntnissen und Exporterfolgen europäischer Unternehmen. Befragt wurden fast 2000 exportierende kleine und mittlere Unternehmen (KMU) in 29 Ländern in Europa.

Link zur Studie [www.ec.europa.eu/education/policies/lang/doc/elan\\_de.pdf](http://www.ec.europa.eu/education/policies/lang/doc/elan_de.pdf)

Nach einer Stichprobe gingen schätzungsweise elf Prozent der befragten KMU in Europa wegen Kommunikationshindernissen in einer fremden Sprache Aufträge verloren. Dabei wurden den Unternehmen mehrfach Aufträge entzogen, deren Wert mit mehreren Millionen Euro angegeben wurde. Berücksichtigt wurden natürlich nur die Fälle, in denen sich Unternehmen der tatsächlichen oder möglichen Geschäftseinbußen bewusst waren. Die tatsächlichen Zahlen könnten höher liegen.

Um im Geschäftsleben langfristige Partnerschaften einzugehen, müssen Beziehungen aufgebaut und gepflegt werden. In internationalen Geschäftsbeziehungen sind neben Kenntnissen der Sprache auch Kenntnisse der Kultur des Zielmarktes unentbehrlich. Auch hier stoßen europäische KMU schnell auf interkulturelle Schwierigkeiten.

Englisch als Weltsprache wird für den Zugang zu Exportmärkten eine besondere Bedeutung zugeschrieben. Die Studie der Europäischen Kommission zeigt jedoch eine komplexere Realität: Während im Osteuropa Russisch neben Polnisch und Deutsch weit verbreitet ist, benutzen weite Teile Afrikas Französisch als Handelssprache und in Lateinamerika ist Spanisch weiterhin dominant.

## **Fazit:**

Würden die exportierenden KMU Europas Strategien verfolgen um die sprachlichen und kulturellen Barrieren überwinden, so könnte die gesamte EU-Wirtschaft in erheblichem Maße davon profitieren.

## **Auftragsverluste in der europäischen Wirtschaft durch mangelnde Fremdsprachenkenntnisse oder erfolgreiche Geschäfte im Ausland?**

Durch sprachliche und kulturelle Barrieren gehen europäischen KMUs Gewinne verloren.

### **Auftragsverluste**

Laut Studie gingen schätzungsweise bei elf Prozent der befragten kleinen und mittleren Unternehmen in Europa wegen Kommunikationshindernissen in Fremdsprachen Aufträge verloren. Dabei wurden mehrfach Aufträge entzogen, deren Wert mit mehreren Millionen Euro angegeben wurde. Die Forscher schätzen, dass die tatsächlichen Zahlen höher liegen könnten.

### **Empfehlung:**

Gerade bei kleinen und mittelständischen Unternehmen können gute Fremdsprachenkenntnisse einen Wettbewerbsvorteil gegenüber größeren Mitbewerbern ausmachen. Durch Schnelligkeit und kurze Wege in kleine und mittleren Unternehmen sowie den persönlichen Kontakt und für den Kunden überschaubaren Strukturen ist ein kleines Unternehmen oft im Vorteil. Diese Vorzüge gehen für den Kunden verloren, sobald die Sprache zur Barriere wird.

Jedes Unternehmen sollte genau analysieren wie gut es seinen Kunden tatsächlich versteht und kritisch die Abläufe im Auslandsgeschäft untersuchen (Ist-Zustand). Klare Ziele werden neu definiert und mit Hilfe einer Bedarfsanalyse ein Maßnahmenkatalog erstellt, der für alle eine verständliche Strategie in messbaren Schritte vorgibt.

Die Analyse gibt außerdem Auskunft darüber, welche Maßnahme erforderlich und in welcher Form diese durchgeführt werden sollen. In der Regel werden hier Sprachkurse eingesetzt. Dabei ist die Abstimmung der Kurse auf die jeweilige berufliche Ausrichtung des Mitarbeiters/ Zielpersonen erforderlich, das heißt die inhaltlichen Schwerpunkte liegen auf der Erarbeitung von arbeits- und Branchen relevanten Themen. Ob Einzel- oder Gruppenunterricht, Intensiv- oder berufsbegleitende Kurse durchgeführt werden, hängt von der Dringlichkeit ab.

### **Internationale Partnerschaft**

Um im Geschäftsleben langfristige Partnerschaften einzugehen, müssen Beziehungen aufgebaut und gepflegt werden. Bei internationalen Geschäftsbeziehungen sind neben den Kenntnissen der Sprache auch Kenntnisse der Kultur des Zielmarktes von hoher Bedeutung. Auch interkulturelle Schwierigkeiten und Unverständnis stelle eine große Barriere dar.

### **Empfehlung:**

Das Verständnis für andere Kulturen, Mentalitäten und Denkweisen ist Voraussetzung für erfolgreiche Auslandsgeschäften. Die Investition in interkulturellen Kompetenzen im Vorfeld ist mit Sicherheit effektiver als das praktische Ausprobieren. Die Effektivität drückt sich nicht nur in Zeit- und Kostenersparnisse aus, sondern auch in Qualität, denn in manchen Kulturen wird man nicht länger als ernsthafter Gesprächspartner gesehen, wenn man bereits ein Mal das Gesicht verloren hat. Somit wird es dann schwer bis unmöglich erneut Fuß zu fassen.

Um eine Strategie zu entwickeln, muss man den ausländische Geschäfts- und Gesprächspartner und seine Kultur kennen, respektieren und verstehen. Hierbei spielt auch das Produkt oder die Dienstleistung eine wichtige Rolle bei der Definition der Vorgehensweise.

Hier setzt interkulturelles Lernen an. Es bezeichnet eine Form des sozialen Lernens mit dem Ziel der interkulturellen Kompetenz. Es fördert die Akzeptanz fremder Kulturen, den Abbau von Vorurteilen und das Verständnis der eigenen Werte. Für Mitarbeiter und Unternehmen bieten sich bei der Vorbereitung auf internationale Geschäfte, Messen und Auslandsreisen sogenannte Interkulturelle Trainings an. In kleinen, auf die Bedürfnisse des Unternehmens zugeschnittenen Teamtrainings werden die Teilnehmer von Experten, in der Regel Muttersprachler aus dem Zielland, auf die kulturellen Gegebenheiten vorbereitet. Das beginnt bei den landestypischen Begrüßungsformeln über Small Talk bis hin zu den Regeln im Email-Verkehr oder Korrespondenz.

### **Welthandelssprachen**

Englisch als Weltsprache wird für den Zugang zu Exportmärkten eine besondere Bedeutung zugeschrieben. Die Studie der Europäischen Kommission zeigt jedoch eine komplexere Realität: während im Osteuropa Russisch neben Polnisch und Deutsch weit verbreitet ist, benutzen weite Teile Afrikas Französisch als Handelssprache und in Lateinamerika ist Spanisch weiterhin dominant.

### **Empfehlung:**

Die Kultur, Gepflogenheiten und Geschäftssprache zu ignorieren ist ein Tabu. Gerade kleine und mittlere Unternehmen sollten die Flexibilität aufbringen, auf die kulturellen und sprachlichen Hintergründe des ausländischen Geschäftspartners und seine Handelssprache einzugehen. Dieser Pluspunkt wird grundsätzlich positiv aufgenommen, in Erinnerung behalten und verbessert die Aussichten auf einen erfolgreichen Geschäftsabschluss.

### **Fazit:**

Würden die exportierenden KMU Europas Strategien verfolgen um die sprachlichen und kulturellen Barrieren überwinden, so könnten sowohl die Unternehmen als auch die gesamte EU-Wirtschaft in erheblichem Maße davon profitieren.

Intelligentes Fremdsprachenmanagement hilft international tätigen Unternehmen erfolgreich und kostengünstig zu arbeiten. Nutzen Sie die Erfahrung und das Wissen eines kompetenten Dienstleisters, damit Sie keine Aufträge verschenken oder Geschäftspartner aus Unwissenheit verprellen. Lassen Sie Korrespondenz, Angebote und Dokumentation in die benötigten Fremdsprache übersetzen. Somit erreichen Sie nicht nur einen Bonus bei Ihrem Partner, sondern stellen sicher, dass wichtige Informationen verständlich und verbindlich übermittelt werden.

Um den Anforderungen neuer Märkte gerecht zu werden, stellen größere Unternehmen oftmals Muttersprachler aus den jeweiligen Ländern, mit denen geschäftliche Beziehungen bestehen, ein. Wer nicht über die finanziellen Mittel zur Einstellung zusätzlicher Mitarbeiter verfügt, kann sein Fremdsprachenmanagement kostengünstig in professionelle Hände legen.

Weitere Informationen:

admundi PROFESSIONAL

Neil van Siclen

Am Fallturm 7

28359 Bremen

Tel.: 0421 560125, Fax: 0421 5669455

E-Mail: [neil.vansiclen@admundi.com](mailto:neil.vansiclen@admundi.com)

Internet: [www.admundi.com](http://www.admundi.com)