

Einleitung	11
I. Kulturelle Grundlagen	15
1. Form und Etikette, ins richtige Licht gerückt	15
2. Das kulturelle Fundament	20
• Der Teamansatz	20
• Der Platz in der Hierarchie	21
• Respektbekundungen	22
• 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 Treffen	36
5. Die Verbeugung	38
• Verbeugen oder nicht?	38
• Anlässe für eine Verbeugung	39
• Wie tief gehen Sie?	40
• In einem tatami-Raum	41
6. Empfang japanischer Gäste	41
• Essen im Restaurant	43
• Beachtung der Etikette	45
• Nach dem Diner	45
• Einladungen in Japan	46
• Gäste im Büro	46
• Gäste zu Hause	48
II. Kommunikation	51
7. Versteckte Aussagen	51
• »Versteh zehn«	51
• Harmonie geht vor	52
• Was die Japaner mit Ja meinen	53

• <i>Honne und tatemae</i> : Innere Wahrheit und äußere Form	53
• Wie die Japaner <i>Nein</i> sagen	55
• Entschuldigungen	55
• Vielschichtige Sprache	56
• Komplimente	57
• Kritik	58
• Ansprachen	59
8. Nonverbale Aussagen	60
• Die Bedeutung des Schweigens	60
• Mimik	61
• Persönliche Distanz und Dynamik	62
• Berührungen	63
• Gesten	63
• Stimme, Kleidung und andere nonverbale Äußerungen	65
9. Einige wesentliche Ausdrücke im Japanischen	66
• Phonetik	67
• Ein Mindestvokabular	68
• Geläufige Ausdrücke	68
• Vorstellung	69
• Begrüßung und Verabschiedung	70
• Bekundung der Anteilnahme	70
• Beim Diner	71
• Japanische Schrift	71
III. Verhandlungen	73
10. Geschäftsethos	73
• Gegenseitige Verpflichtung	73
• Kontinuität	74
• Loyalität gegenüber der Gruppe	74
• Gesicht und soziale Kontrolle	75
• Geduld und Ausdauer	76
11. Grundregeln für Verhandlungen in Japan	76
• Zeit zum Kennenlernen	77
• Die Gruppe entscheidet	77
• Verlauf der Verhandlungen	78
12. Das Verhandlungsteam	80
• Auswahl des Teams	82
• Die Rolle der Juristen	83
• Zeigen Sie eine geschlossene Front	84
13. Die Frauenfrage	84
• Die Bürohilfe	85
• Die westliche Geschäftsfrau	86
14. Konferenzetikette	88
• Sitzordnung nach Rang	89
• Die Präsentation	93

15. Der Verkauf an Japaner	96
• Persönliche Beziehungen zählen	97
• Der Kunde geht vor	98
• Subtile Verkaufstechnik	99
• Bereitstellung von Begleitmaterialien	99
• Beweisen Sie Flexibilität	100
• Verpackung und Aussehen	100
• Kundendienst nach dem Verkauf	101
• Kundenbeziehungen	102
• Einrichtung eines Büros in Japan	103
16. Drei Tipps zur Verhandlungstaktik	104
• Macht	104
• Zeit	105
• Wissen	105
17. Abschluss des Vertrags	108
• Zugeständnisse	109
• Unterzeichnung	110
• Rückzug	112
• Nachfassen	112
IV. Die soziale Seite des Geschäfts	115
18. Nachtleben	115
• Trinken als Befreiung vom Kulturzwang	115
• Trinketikette	118
• Karaoke-Bars	120
19. Beim Diner	120
• Rituale bei Tisch	121
• Essen mit Stäbchen	122
• <i>Sushi</i> : mehr als roher Fisch	123
• Nudeln	124
• Andere Speisen	124
• Eine Anmerkung zu Fastfood	125
• Die Rechnung	125
20. Geschenke	126
• Geschenke bei geschäftlichen Anlässen	127
• Gefälligkeiten	129
• Geschenke zum Mittsommer und zum Jahresende	129
• Glückwunschgeschenke	130
• Reisegeschenke	131
• Neujahrsgeschenke	131
• Genesungsgeschenke	132
• Beileidsgeschenke	132
• Geldgeschenke	132
• Verpackung	133
• Ungeeignete Geschenke	133

21. Zu Besuch im japanischen Heim	134
• Besuchsetikette	134
• <i>Tatami</i>	136
• Dankbekundungen	137
22. Die Teezeremonie	137
• Das Teezimmer	138
• Die Zeremonie	138
V. Japanische Unternehmenskultur	143
23. Gepflogenheiten im traditionellen japanischen Unternehmen	143
• Beschäftigung auf Lebenszeit	143
• Prägung durch das Unternehmen	145
• Die Arbeitsgruppe	146
• Das Projektteam	146
• Das »organische« System	147
• <i>Kaizen</i>	148
• Die persönliche Seite des Geschäfts	148
• Subunternehmer	149
• Die Rolle der Handelsbetreuung	149
24. Eine neue Generation	150
• Die neue Frau	151
• Die mobilen Arbeitnehmer	151
• Die Arbeit mit den Jüngeren	152
• Rückkehrer	153
Anhang	155
Zwölf Regeln für Japan	155
Informationsadressen	157
Übernachtungsmöglichkeiten	160
Tipps für Essen und Trinken	163
Empfohlene Lektüre	169
Glossar	175