

Erfolg spricht Englisch

Der Wortschatz ist wichtig, die Zwischentöne sind noch wichtiger. Wer die Kultur kennt, ist als Auslandsmanager gut gerüstet. Plus Gratis-CD zum Bestellen.

Eigentlich ist es ganz einfach: Findet man etwas interessant, dann heißt das im Englischen „very interesting“. Das glaubte auch Oliver Schablitzki, Programmredakteur beim Kinderfernseher Super RTL, als er sich auf einem seiner ersten Messebesuche begeistert über ein amerikanisches Kinderprogramm äußerte. Anschließend registrierte er, dass seine Geschäftspartner wenig enthusiastisch reagierten. Bis ihn ein US-Kollege aufklärte: „very interesting“ drücke aus, dass Schablitzki schlichtweg gelangweilt sei.

Englisch ist nicht gleich Englisch. Wer die Weltsprache Nummer eins perfekt beherrschen möchte, sollte die Gepflogenheiten kennen, mit denen Engländer und Amerikaner verhandeln, Meetings abhalten, oder ihre E-Mails verschicken. Wann kann ich meinen Gesprächspartner duzen? Darf ich während der Verhandlung schweigen? Welche Bedeutung hat der Smalltalk für den Vertragsabschluss?

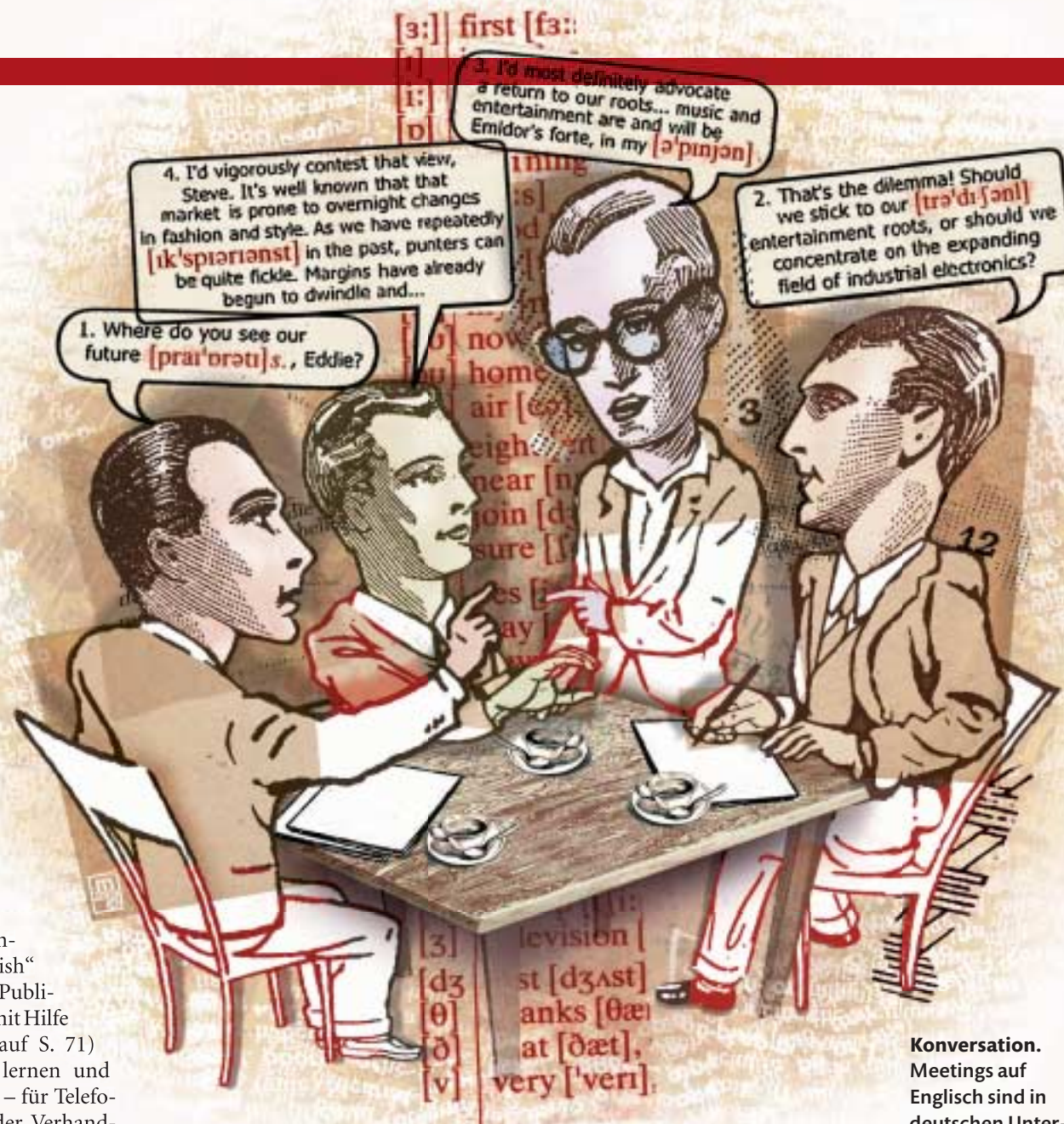
Deutsche Führungskräfte treten immer wieder in dieselben Fettnäpfchen: Sie bleiben zu nah an der Muttersprache, überfordern teilweise Amerikaner wie Briten mit ihrer direkten Art und unter-

schätzen wichtige kulturelle Besonderheiten.

Mit der kostenlosen Sonderedition „Business English“ vom Marktführer Digital Publishing können Interessierte mit Hilfe einer CD (Bestellcoupon auf S. 71) wichtige Verhaltensregeln lernen und ihren Wortschatz ausbauen – für Telefonate, E-Mails, Meetings oder Verhandlungen. Wer zudem noch Vokabeln zusammen mit Gesten wiederholt und sie mit passenden Bildern im Kopf verankert, verbessert sein Merkpotenzial. Suggestopädie heißt die Methode, die Lernen mit Spiel und Spaß verbindet. Zahlreiche Sprachinstitute bieten entsprechende Seminare an (siehe S. 74).

Anforderungen. „Fehlende Englischkenntnisse sind heute ein Killerkriterium für die Einstellung“, sagt der Düsseldorfer Personalberater Herbert Mühlenhoff. Unternehmen suchen polyglotte Bewerber. Sie wissen, dass es bei Auslandsterminen oft auf die Feinheiten ankommt.

Bei Adidas in Herzogenaurach finden Vorstellungsgespräche in Englisch statt. Der Sportschuhriese gilt bei jungen Managern als attraktiv. Personalvorstand

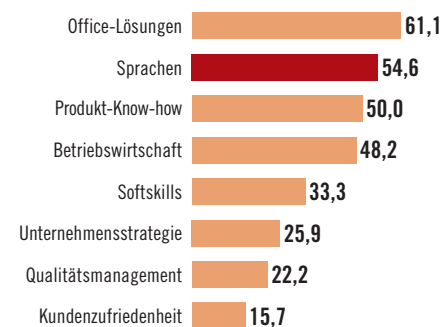


Konversation. Meetings auf Englisch sind in deutschen Unternehmen Alltag.

Nachholbedarf bei Sprachen

Jedes zweite Unternehmen nutzt Sprach-CD-Roms. Englisch ist klarer Favorit.

Welche Themen per E-Learning behandelt werden, in Prozent



Mehrfachnennungen möglich. Quelle: Unicmind

Michel Perraudin: „Success breeds success.“ Mehr als 20 Prozent der rund 1800 Angestellten in der Konzernzentrale kommen aus dem Ausland. Klare Vorgaben regeln bei dem Multikulti-Unternehmen die Kommunikation: Wenn beispielsweise mehrere Deutsche und ein Australier konferieren, wird von der ersten bis zur letzten Sekunde Englisch gesprochen. Perraudin: „Das hat der Vorstand so festgelegt, und daran halten wir uns alle.“

Adidas steht stellvertretend für viele deutsche Unternehmen. Je internationaler das Geschäft, desto wichtiger sind Fremdsprachen – auch beim Schwatz in den deutschen Büroräumen. Bei Al-

Selbsttest

Business-Talk meistern

Zwölf Situationen helfen, sich selbst besser einzuschätzen. Wer neun Mal richtig antworten kann, hat einen soliden Sprachschatz.

1. Der Gesprächspartner fragt: „Hi Steve, how are you?“ Die beste Antwort:	2. Sie stimmen folgender Aussage zu: „I can't understand this. It's too difficult.“
A Fine, fine.	A Yes, it's over my head too.
B Oh, Marcia, it's good to hear from you.	B Yes, it's heads or tails.
C Well, I've had a headache all morning and Mary has been giving me a lot of work to do.	C Yes, I'm afraid he's lost his head.
3. Die Inhalte des Meetings sollen festgehalten werden. Sie fragen: Who should take the ...	4. Softdrinks mit Alkohol verkaufen sich prächtig. Sie schlagen vor, in den boomenden Markt einzusteigen:
A ... protocol?	A Let's get the ball rolling.
B ... time?	B Let's jump on the bandwagon.
C ... minutes?	C Let's get it together.
5. Sie suchen das Wort für die Beschreibung: „This person can give you useful information or introductions.“	6. Im Meeting erklären Sie: „I'm confident we'll be able to reach a favorable ...“
A Acquaintance	A ... effect
B Business date	B ... outcome
C Business contact	C ... income
7. Ein formeller Ausdruck für: „Nevertheless, I do not expect business to be looking up in the next quarter.“	8. Ihr Vorgesetzter ist von einem Projektvorschlag beeindruckt und fragt: „Who ... this great idea?“
A to improve	A came across
B to be impaired	B came around
C to round the corner	C came up with
9. Welches der folgenden Worte ist kein Synonym für „convince“?	10. Die richtige Form: „Did this ... your staying late at the office last night?“
A win over	A result in
B rely on	B cause
C persuade	C effect
11. Sie versichern Ihrem Partner guten Willen: „You can ... that we will contact you as soon as possible.“	12. Welches Wort ist ein Synonym für „sum up“?
A continue	A wrap up
B bank on	B recapitulate
C rest assured	C conclude

Auflösung 1.B/2.A/3.C/4.B/5.C/6.B/7.A/8.C/9.B/10.A/11.C/12.B

Illustrationen: Daniel Matzenbacher

Englisch für Manager

lianzen, Deutsche Bank oder Daimlerchrysler findet die Kommunikation nicht nur auf Vorstandsebene, sondern auch im mittleren Management auf Englisch statt.

Nachholbedarf. Das Sprachpotenzial der Deutschen ist im internationalen Vergleich jedoch nur Mittelmaß – so eine aktuelle Studie der Europäischen Kommission: Hier zu Lande sprechen nur rund 40 Prozent die englische Sprache gut oder sehr gut. In den Niederlanden, Dänemark oder Schweden sind es mehr als 75 Prozent.

Auch bei deutschen Führungskräften ist die Weltsprache Nummer eins längst kein Standard. „Viele Manager sprechen schlechter Englisch als sie selbst glauben“, sagt Andreas Bittner, Geschäftsführer des Instituts für Interkulturelles Management bei Bonn.

Folgende Fehler sind typisch:

→ Nummer eins: Führungskräfte übernehmen häufig Vokabeln, die im Deut-

schen und Englischen ähnlich klingen, in Wahrheit aber eine andere Bedeutung haben. Die Folge sind die so genannten „false friends“. Diese Top-Ten-Liste der Irrtümer ist seit Jahren unverändert. So stellen sich Manager gern als Koch (chef) vor, wenn sie eigentlich Chef (boss) meinen. Sie sprechen konsequent vom Tagebuch (diary), wenn sie den Kalender (calendar) im Sinn haben. Eine Fusion (merger) gerät auf diese Weise schnell zur Mischung (fusion). Und ein engagierter (hard-working) Mitarbeiter wird kurzerhand zum Verlobten erklärt (engaged).

→ Nummer zwei: Viele werfen verschiedene Zeiten durcheinander – kaum eine andere Sprache hat für Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft jedoch so klare Abgrenzungen wie die englische. Deutsche neigen dazu, in der Gegenwart zu sprechen, so wie sie es aus der Umgangssprache kennen: „Wir sehen uns morgen.“ Wer aber von morgen spricht, ▶



Sprachkurs gratis

- 150 Lernstunden Englisch für Anfänger und Fortgeschrittene.
- Wichtige Vokabeln für das Geschäftsleben.
- Redewendungen für Telefonate, Meetings, Verhandlungen und Präsentationen.
- Lückentexte, Verständnisfragen, Satzbauübungen, etc.
- Der „Voice Pilot“ hilft, die Aussprache zu verbessern.
- Systemvoraussetzung: Windows 95 oder höher, 32 MB RAM, Soundkarte, evtl. Mikro.

▶ **JA, ich bestelle kostenlos die CD „Business English Capital Sonderedition“**

Nachname

Vorname

Straße, Hausnummer

Postleitzahl, Ort

Telefon (für eventuelle Rückfragen)

Datum, Unterschrift

▶ **SENDEN AN: Capital Leserservice**, „CD Business English Capital Sonderedition“, Postfach 130162, 40551 Düsseldorf.

▶ **HINWEIS:** Die Lieferung erfolgt versandkostenfrei. Bestellungen – jeweils einer CD – sind bis zum 30.11.2003 **nur mit diesem Originalcoupon** möglich.



23/2003 Capital 71



E-Mail: Hierarchie beachten

Wann kann ich duzen? Wie locker darf ich schreiben? Die Form elektronischer Post bestimmt der Geschäftspartner.

→ **Anrede.** Engländer duzen gern, Amerikaner noch viel lieber. Doch ein „Hello“ wirkt sehr deutsch. Besser ist die Ansprache „Dear“ oder – informeller – „Hi“. Wer wen zuerst duzt, hängt von der hierarchischen Position ab. Der höher Stehende bestimmt die Anrede. Ist ein Adressat unbekannt, beginnen die Botschaften einfach mit: „Dear Sir“. Ein „Dear Ladies and Gentlemen“ hingegen ist altmodisch.

→ **Bezugnahme.** „Deutsche stellen in ihren E-Mails häufig keine thematische Verknüpfung her“, sagt James Shepard, Englischtrainer bei Digital Publishing. Er empfiehlt Managern die Redewendung: „With regard to...“ (Bezugnehmend auf...) oder „Per our telephone conversation...“ (Wie telefonisch besprochen...).

→ **Umgangssprache.** Führungskräfte übernehmen lockere Floskeln allzu gern in ihren E-Mails. So werden etwa „meine Kollegen“ zu „my guys“ oder „die Unterlagen“ zu „the stuff“. Shepard: „Umgangssprache hat in E-Mails nichts zu suchen, weil sie meist falsch verwendet wird.“ Ein Irrläufer ist auch die Floskel „But anyway“. Diese Redewendung steht für das Motto: „Lass uns das Thema wechseln.“

→ **Verabschiedung.** Wer die E-Mail mit „greetings“ beendet, lässt den Muttersprachler schnell von Weihnachten träumen. Korrekt heißt es „Sincerely“ bei den Amerikanern und „Yours faithfully“ bei Engländern. In informeller elektronischer Post reichen „Best regards“, „Best wishes“ oder „Take care“.

Englisch für Manager



Telefon: Hilfe anbieten

Der gute Einstieg bestimmt die Atmosphäre, die Verabschiedung rundet ein Telefonat ab.

sollte im Englischen auch die Futurform wählen: „I'll see you tomorrow“. Verwirrung auch bei der Vergangenheit: Das Simple Past („I worked on the paper yesterday“) steht für eine Handlung, die bereits abgeschlossen ist. Beim Present Perfect („I have worked on it“) kann die Handlung noch andauern, die Arbeit an dem Projekt ist wahrscheinlich noch nicht beendet.

→ Nummer drei: „Deutsche Geschäftspartner sind zu direkt in ihrer Kommunikation“, sagt Experte Bittner. „Das wirkt auf andere häufig schroff und arrogant.“ Im Deutschen gilt jemand als beredt, wenn er klar ausdrücken kann, was er möchte, etwa „Call me when you have the results.“ Im Englischen gilt der Imperativ jedoch als unhöflich. Besser klingt: „Would you mind calling me back as soon as you have the results?“

→ Nummer vier: Bei Vertragsverhandlungen wollen unerfahrene Manager sofort zur Sache kommen. Im angelsächsischen Umfeld beginnen Geschäfte aber bereits beim Smalltalk: „Viele Deutsche sind vom lockeren Einstiegsgespräch genervt“, sagt Bittner. „Sie halten Amerikaner und Engländer für oberflächlich.“ Ein vorschnelles Urteil: „Die ausländischen Partner versuchen im lockeren Miteinander herauszufinden, ob das Gegenüber etwa genügend finanziellen Spielraum für die anschließende Verhandlung hat.“

Dass sich Deutsche beim lockeren Plausch nicht immer glücklich aus der

Affäre ziehen, liegt auch an der eigenen Unsicherheit. „Viele meiner deutschen Kollegen haben Berührungängste mit der englischen Sprache“, sagt Albert Hakkers, Personalvorstand bei Microsoft Deutschland. „Erst wenn sie mehrmals am Telefon oder sogar vor Ort mit ausländischen Partnern gesprochen haben, sinkt die Hemmschwelle.“

→ **Verbinden.** „I'll put you through“ hört sich ungewohnt an, ist aber richtig. Unhöflich verhalten sich Betroffene, die ihre Gesprächspartner mit einem „Hold please“ (Dranbleiben bitte) in der Leitung halten. In Frageform klingt das besser: „Would you mind holding the line?“

→ **Wesentliches zählt.** Typisch deutsch: Wer in einer Firma anruft, meldet sich mit einer Fülle an Informationen – mit eigenem Namen, dem Unternehmen, dem Wohnort und dem Grund seines Anrufes. „Das ist viel zu lang“, sagt James Shepard, Experte bei Digital Publishing. An der Rezeption reicht die Nennung des Namens und ein „May I talk to...“ oder „I would like to speak with ...“

→ **Nachfragen.** Deutsche geben ungerne zu, wenn sie nicht folgen können. Folgende Aussage reicht: „I'm sorry, I didn't catch (understand) that.“ Soll etwas wiederholt werden: „Could you repeat that please, slowly?“ oder noch höflicher: „Would you mind repeating that, please?“

→ **Verabschiedung.** So runden Sie ein Telefonat ab: „Have we covered everything?“ fragt danach, ob es noch Klärungsbedarf gibt. Um Entgegenkommen zu signalisieren, sagen Profis: „If you need anything else, don't hesitate to contact me.“ (Sollten Sie noch etwas benötigen, rufen Sie mich jederzeit an). Freuen Sie sich auf das nächste Gespräch: „I look forward to hearing from you.“

Lernerfolg. Damit diese Schranke früher fällt, entdecken Weiterbildungsmanager der Unternehmen zurzeit eine alte Methode neu: die Suggestopädie, früher unter den Namen Super- oder Alpha-learning bekannt. „Sie legt besonderes Augenmerk auf Entspannung, spielerisches Lernen und die Überwindung mentaler Barrieren“, sagt Heinz ▶

Spiel und Spaß statt Büffeln und Pauken

Die Suggestopädie ist eine Methode, die wie keine andere hilft, Sprachhemmungen schnell abzubauen.

Wo die besten Seminare zu finden sind

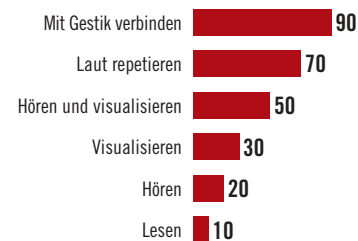
Anbieter	Telefon	Internet, www.	Dauer (Tage)	Kosten*
G.I.T. Seminare	(02204) 92650	gjit-seminare.de	4,5	1600
IS Seminare	(089) 90469149	isseminare.de	4	1090
Language World	(08151) 73676	languageworld.de	4,5	935
Lernbrücke	(07541) 24683	die-lernbruecke.de	7	1150
PLS Lernstudio	(089) 6518054	pls-lernstudio.com	4,5	960

*In Euro, plus Mehrwertsteuer.

Lernen mit allen Sinnen

Beim Lesen und Hören versickern 70 Prozent des Lernstoffes. Am meisten behält, wer die Vokabeln mit Bildern und Gesten verbindet.

Was im Gedächtnis haften bleibt, in Prozent



Quelle: William-Glasser-Institut für Lernforschung, Kalifornien.

Englisch für Manager

Mandl, Professor für Pädagogische Psychologie an der Ludwig-Maximilians-Universität in München. Er hat die Effektivität der Suggestopädie erforscht. Ihre unbestrittenen Vorteile: Die Methode ist schnell, praxisnah, stärkt die Lust am Weiterlernen und hilft, die Sprachhemmungen zu überwinden.

Dieter Frantzen, Geschäftsführer des Spracheninstituts G.I.T. Seminare in Bergisch Gladbach, schätzt an der Methode vor allem, „dass sie den inneren kritischen Filter ausschaltet“. Im Klartext: Es bleibt kein Raum für Stimmen wie „War das jetzt falsch?“, „Das kann ich nicht!“ oder „Das weiß ich nicht!“.

Um derlei Barrieren abzubauen hat sich der ehemalige Lehrer einen weiteren Kunstgriff einfallen lassen: Beim G.I.T. schlüpft jeder Teilnehmer in eine neue Identität. Aus Markus, dem Controller, wird Bruce; aus Christoph, dem Multimediamanager, wird Nick.

In Rollenspielen verinnerlichen die Teilnehmer die Redewendungen. Sie kostümieren sich, gestikulieren und singen typische Wortverbindungen im

Chor. Entspannungsphasen mit klassischer Musik im Hintergrund verbinden die einzelnen Abschnitte. „So wird der Stoff immer wieder neu durchdrungen“, sagt Frantzen.

Wer auf diese Art trainiert, kann bis zu 70 Prozent des Aufgenommenen langfristig behalten – wie Wissenschaftler des kalifornischen William-Glasser-Instituts für Lernforschung herausfanden (siehe S. 72: „Lernen mit allen Sinnen“).

Effektiver lässt es sich nur noch während Auslandsaufenthalten lernen. So hat auch Programmredakteur Schablitzki in der Zwischenzeit seinen Wortschatz perfektioniert. Durch zahlreiche Besuche bei internationalen TV-Messen weiß er heute: „Amerikaner haben einen eigenen Sprachcode. Sie übertreiben gern, wenn sie etwas gut finden.“ Deshalb nutzt er nun selbst überschwängliche Ausdrücke, wenn er nur sein Interesse bekunden möchte: „That’s indeed interesting“, „You’ve hit the nail on the top“ oder sogar „That’s terrific.“

Brigitta Lentz, Christian Schlesiger



Weltwirtschaftsgipfel. Ulrich Schumacher (l.), Vorstand von Infineon, und Computergigant Michael Dell konferieren auf Englisch.



Verhandlung: Feedback geben

Der lockere Plausch am Anfang eines Meetings gehört zum Business. Wer auf sein Gegenüber eingeht, schafft die richtige Stimmung für einen erfolgreichen Vertragsabschluss.

→ **Smalltalk.** Amerikaner und Briten informieren sich während eines lockeren Plausches über ihren Gesprächspartner: Ist er sympathisch, fair oder berechenbar? „Klug ist es, Interesse am anderen zu zeigen (How was your trip?) und auf das Gesagte einzugehen“, so Sprachenexperte James Shepard von Digital Publishing. Können streuen gezielt Informationen über sich selber ein, die beispielsweise andeuten, dass genügend finanzieller Verhandlungsspielraum vorhanden ist.

→ **Agenda.** Beginnt eine detaillierte Besprechung, leiten Manager diese am besten so ein: „Are there any general questions we can answer for you before we get down to business?“ Darüber hinaus einigen sie sich auf eine Themenliste, die der Gastgeber vorbereitet haben sollte: „We have prepared the agenda. Do you agree or should we adjust it?“ (Wünschen Sie Änderungen an der Agenda?).

→ **Feedback.** „Schweigen verunsichert viele englische Muttersprachler“, sagt Shepard. Ein reger Meinungs austausch hingegen ist erwünscht, Gesagtes kann regelmäßig wiederholt werden: „If I’ve understood you correctly, you propose...“ (Wenn ich Sie richtig verstanden haben, schlagen Sie vor...). Amerikaner und Briten mögen es höflich in Form des Konjunktivs wie „could“ oder „should“. „I would recommend...“ (Ich würde vorschlagen...) empfiehlt sich eher als „I recommend...“

→ **Zustimmung.** Wer mit einigen Vorschlägen übereinstimmt, andere hingegen ablehnt, sollte dennoch mit dem Positiven beginnen. „Viele Deutsche tendieren dazu, erst einmal zu sagen, was nicht geht“, sagt Shepard. Besser: „In general, we are in agreement with...“ (Grundsätzlich stimmen wir ... zu) und dann folgt die Korrektur. „The points we need to work on...“ (An folgenden Punkten sollten wir noch arbeiten...).