



- > Go-International
- > Export Know-How
- > **Vertragsgestaltung**
- > Export: Kontaktpflege und Kundenbindung nach Vertragsabschluss

## Export: Kontaktpflege und Kundenbindung nach Vertragsabschluss

Für die erfolgreichere Kontaktpflege müssen auch die kulturellen Unterschiede beachtet werden



Kundenbindung ist auch im Unternehmensbereich wichtig. Ein Vertragsabschluss kann der erste Meilenstein für eine langfristige Geschäftsbeziehung sein. Kulturelle Unterschiede müssen beachtet werden, damit es zu keinen Missverständnissen kommt.

Nach Abschluss der Verhandlungen stellt sich die Frage der **Vertragstreue**. Wenn beide Partner ihre vertraglichen Verpflichtungen erfüllen, verläuft die Geschäftsbeziehung in geordneten Bahnen. Da und dort mag es zu einer Überziehung der vereinbarten Lieferfristen kommen, auch kann der Kunde auf Grund temporärer Illiquidität um einen Überbrückungskredit ansuchen, im Wesentlichen aber verläuft die Geschäftsabwicklung zufriedenstellend und ohne größere Komplikationen.

### Kulturelle Unterschiede

In Kulturen wie der **amerikanischen** oder der **deutschen** kommt man bereits zu Beginn mit einem Vertragsentwurf und ganz **konkreten Vorstellungen** an den Verhandlungstisch und geht dann Klausel für Klausel durch. Sollte es später zu **Meinungsunterschieden** kommen, hält man sich strikt an den **Wortlaut des Vertrages**. Einem Amerikaner würde es sehr suspekt vorkommen, wenn sein Partner bei unerwarteten Komplikationen auf vertraglich nicht vereinbarte Punkte wie etwa die langjährigen, guten Beziehungen zu sprechen kommen würde.

### Abschlussorientierte Kulturen

Bei diesen abschlussorientierten Kulturen gelten **Verträge als endgültig und verbindlich**. In der Regel haben sie Schriftform, denn man verlässt sich nicht gern auf mündliche Vereinbarungen. Auch das Kleingedruckte hat seine Bedeutung. Man legt Wert auf größtmögliche Präzision des geschriebenen Wortes. Freundschaft und persönliche Beziehungen sind bei Vertragsverhandlungen eher störend, sie kommen erst später bei der Pflege der Geschäftsbeziehungen zum Tragen.

### Beziehungsorientierte Kulturen

In beziehungsorientierten Kulturen wie den **ostasiatischen** dagegen markiert der Vertragsabschluss den **Beginn einer menschlichen Beziehung**. Jetzt muss man viel Zeit investieren, so dass es zu einem langfristigen Austausch kommt, auch wenn sich das Geschäftsumfeld ändert.

Ständiger Kontakt ist notwendig. Der **Vertrag** ist hier ein Zeichen des Vertrauens und Ausgangspunkt einer **langfristigen Verbindung**. Seine Unterzeichnung ist nicht Abschluss, sondern Start für eine Beziehung. Manche **Vertragspunkte** werden bewusst **offen gelassen**, damit man sie eventuell geänderten Umständen anpassen kann. Man bevorzugt **vage Vertragsformulierungen**, um sich eine gewisse Flexibilität zu erhalten.

**Verträge** sind also **stets neu verhandelbar**. Auch sehr gravierende Änderungen werden vom Partner ohne weiteres verlangt, schließlich will man ja eine lang andauernde, harmonische Geschäftsbeziehung. In Verträgen

mit Japan findet sich daher häufig folgender Passus: „All items not found in this contract will be deliberated upon in a spirit of honesty and trust.“

Nach Vertragsabschluss sollte die Beziehung durch häufige persönliche Kontakte sowie durch Geschenke und kleine Aufmerksamkeiten gepflegt werden. Nur **ständige Verbindung** stellt sicher, dass der **Vertrag erfüllt** wird. Denn Sicherheit und Konstanz in der Geschäftsbeziehung schafft nicht das „anonyme“ Schriftstück des Vertrages, sondern eine **enge, vertrauensvolle Beziehung**. Das in China als „guanxi“ bezeichnete Relationship Management ist also kontinuierlich weiterzuführen.

Eine Initiative von

 **Bundesministerium**  
Digitalisierung und  
Wirtschaftsstandort



[Über uns](#)

[English Summary](#)

[Offenlegung](#)

[Datenschutzerklärung](#)

[Barrierefreiheit](#)

[Cookie-Einstellungen](#)

© 2021 WKO | BMDW