

## 10 Tipps zum Umgang mit Indischen Gästen

Sprechen Sie Ihre Indischen Gäste direkt an und führen Sie mit ihnen ein „small talk“ Gespräch. Das kommt sehr gut an und baut Barrieren ab. Indern sind Beziehungen sehr wichtig, viele möchten aber im Ausland nicht aufdringlich sein und den ersten Schritt machen.

Inder schätzen es sehr, wenn man ihnen das Gefühl gibt, sie seien besonders willkommen. Eine persönliche Begrüssung durch den Hoteldirektor oder einen Manager ist sehr empfehlenswert.

Visitenkarten werden bei Indern sowohl im Geschäfts- wie auch im Privatleben ausgetauscht, so weiss man, mit wem man es zu tun hat (Name, Titel, Position, etc.). Halten Sie diese immer bereit und gehen Sie grosszügig damit um!

Konfrontieren Sie ihre Indischen Gäste nicht mit einem direkten „nein“. Dies wird gerne als Zurückweisung empfunden. Bieten Sie ihnen statt dessen Alternativen an!

Inder der oberen Schicht sind es sich gewohnt, für alle Aufgaben jemanden zu haben, der ihnen diese abnimmt. Bieten Sie Indern so viele Dienstleistungen wie möglich an, allenfalls gegen Bezahlung. Und erklären Sie ihnen, warum Sie gewisse Dienstleistungen nicht anbieten können.

Beim Shopping gehört für den Inder das Handeln um den Preis mit zum Käuferlebnis. Erklären Sie ihren Indischen Kunden, dass ihre Preise fix sind, aber bieten Sie ihnen verschiedene Alternativen an. Wichtig ist das Gespräch. Geben Sie ihnen bei einem Grosseinkauf eine Reduktion oder ein „added value“.

Inder sind es sich gewohnt, dass Sie in Geschäften beraten werden und dass ihnen eine vielseitige Auswahl gezeigt wird. Es lohnt sich, diesen Aufwand zu betreiben, da der Inder immer zwischen mehreren Angeboten auswählen will. Kein Angebot kann ihn sofort und vollends zufrieden stellen.

Wasser ist in Indien sehr günstig oder sogar kostenlos und gehört überall mit dazu. Stellen Sie ihren Gästen einen Krug Wasser ohne Kohlensäure kostenlos auf den Tisch, dies beeinträchtigt seine Bestellung für andere Getränke nicht.

Nebst Wasser trinken Inder auch sehr viel Tee. Stellen Sie in jedem Hotelzimmer einen Wasserkocher und einige Teebeutel Instant Kaffee und Zucker kostenlos bereit. Das gehört heute zum internationalen Standard und trägt viel zur Zufriedenheit ihrer Gäste bei.

Inder sind generell sehr laut, was wir oft als störend empfinden. Weisen Sie diese freundlich darauf hin, wenn sie andere Gäste stören.