

# Chinesen zu Gast in der Schweiz



## Impressum

### Herausgeber

hotelleriesuisse, Bern und  
Schweiz Tourismus, Zürich

### Herausgegeben

1. Auflage 2004; 2. Auflage 2012 (Nach-  
druck Deutsch 2014), Neuauflage 2017

### Layout

xamt franziska liechti, Bern

### Druck

Läderach AG, Bern

### Foto Titelseite

Schweiz Tourismus/Giglio Pasqua

### Fotos

Staatliches Amt für Tourismus der  
VR China, MCH Messe Schweiz AG,  
Schweiz Tourismus, hotelleriesuisse,  
iStockphoto.com

### Sprachen

Deutsch, Französisch, Englisch

Bern, Januar 2017



## Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
Allgemeine Informationen über die Volksrepublik China	6
Merkmale der chinesischen Kultur	8
Eine Sprache, die Zeichen setzt	11
Gepflogenheiten des Geschäftslebens	13
Chinesen auf Reisen	16
Schweizer Gastfreundschaft für chinesische Gäste	20
Freizeitaktivitäten	22
Chinesische Essens- und Trinkgewohnheiten	24
Kontaktadressen	26



*Ist es nicht eine Freude, von weit her  
kommende Freunde zu empfangen?*

*(Konfuzius)*

## Vorwort

Als Hotelier ist Ihnen Gastfreundschaft gegenüber Gästen aus nah und fern selbstverständlich. Kommen die Gäste aus fremden Kulturen, hilft Wissen über die jeweilige Kultur, Missverständnisse zu vermeiden und den Aufenthalt für den Gast und für Sie reibungslos zu gestalten. Die Broschüre «Chinesen zu Gast in der Schweiz» setzt hier an.

Zwischen 2005 und 2015 haben die Logiernächte von Chinesen in der Schweiz um 702 Prozent zugenommen. Auch in Zukunft wird mit einer hohen Anzahl chinesischer Touristen zu rechnen sein. Die reisefreudige chinesische Mittelklasse wächst, staatliche Beschränkungen

sind viel lockerer geworden und erlauben es den chinesischen Staatsbürgern, einen Reisepass zu erlangen und Devisen auszuführen. Darüber hinaus werden seit 2013 zunehmend flexible Ferienzeiten eingeführt, um zu vermeiden, dass das ganze Land zur selben Zeit in Urlaub fährt. Diese sollten sich bis 2020 im ganzen Land durchgesetzt haben. Dem Auslandstourismus werden dadurch zusätzliche Impulse gegeben. Die Chinesen reisen zwar immer noch hauptsächlich in grossen Gruppen und bewegen sich schnell von einem Ort zum anderen. Der Individualtourismus gewinnt jedoch an Gewicht. Der tiefere und längere Einblick in ein Reiseland

ergänzt die klassische Schnell-Europareise. Eine jüngere, weltoffenere Generation hat das Reisen zudem ebenfalls für sich entdeckt. Diese Reisenden zeigen mehr Interesse an lokaler Eigenheit und Kultur des bereisten Landes.

Die von hotellerieuisse und Schweiz Tourismus gemeinsam überarbeitete Broschüre «Chinesen zu Gast in der Schweiz» (1. Auflage 2004) gibt Ihnen wichtige Hintergrundinformationen zu China und bereitet Sie optimal auf die chinesischen Gäste und deren Bedürfnisse vor. Neben Wissenswertem über Kultur und Mentalität Ihrer Kunden aus Fernost enthält sie praktische

Ratschläge, wie Sie Ihre chinesischen Gäste am besten willkommen heissen. Wir wünschen Ihnen eine gute Lektüre und spannende Begegnungen mit Gästen aus nah und fern.

Jürg Schmid  
Direktor Schweiz Tourismus

Claude Meier  
Direktor hotellerieuisse





# Allgemeine Informationen über die Volksrepublik China

## Geschichtlicher Abriss

China besitzt die längsten ununterbrochenen und noch bestehenden Kulturen auf der Welt, die sich bis auf etwa 2000 Jahre v. Chr. nachweisen lassen. Die Chinesen sind besonders stolz auf ihre langjährige Geschichte und die vier grossen Erfindungen im alten China: den Kompass, das Papier, das Schiesspulver und die Buchdrucktechnik.

Nach vielen wirtschaftlichen und kulturellen Höhepunkten in der alten Geschichte hat China seit dem Opiumkrieg Mitte des 19. Jahrhunderts einen grossen Niedergang erlitten. Die Volksrepublik China (VRC) wurde am 1. Oktober 1949 durch die Leitung der Kommunistischen Partei gegründet. Deng Xiaoping leitete 1978 tief greifende wirtschaftliche Reformen ein, die China

zu einer der wichtigsten Volkswirtschaften der Welt avancieren liessen und die eine bisher nicht da gewesene Dynamik im Land auslösten.

*Kenntnisse über die chinesische Geschichte und die vier grossen Erfindungen beeindrucken Chinesen.*

## Wirtschaft

Mit der graduellen Einführung notwendiger struktureller Reformen hat sich China in der vergangenen Dekade wirtschaftlich gewandelt. Das Land verzeichnet seit über 30 Jahren ein nachhaltig hohes Wirtschaftswachstum, welches sich zwar in den letzten Jahren etwas abgeschwächt hat, aber immer noch höher als in den westlichen Staaten ist.



China hat 2010 Japan überholt und ist die zweitgrösste Wirtschaft weltweit geworden. Die Volksrepublik steht heute im Mittelpunkt weltwirtschaftlicher Interessen.

*Kenntnisse über das schnelle chinesische Wirtschaftswachstum und dessen Bedeutung für die Welt beeindrucken Chinesen.*

## Schlüsseldaten

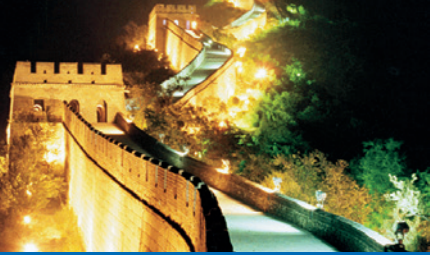
**Bevölkerung und Fläche:** Mit einer Bevölkerung von 1,3 Milliarden Menschen ist die Volksrepublik China der bevölkerungsreichste Staat der Welt. Flächenmässig ist China mit 9 600 000 km<sup>2</sup> nach Russland und Kanada das drittgrösste Land (Schweiz: 41 290 km<sup>2</sup>).  
**Städte:** Die grössten Städte sind Beijing (Peking; Hauptstadt) mit 21 Millionen Einwohnern, Chongqing mit 30 Millionen, Shanghai mit 24 Millionen und Tianjin (Tientsin) mit 15 Millionen. In rund 140 weiteren Städten leben jeweils mehr als 1 Million Menschen.  
**Sprachen:** Die offizielle Sprache Chinas ist Mandarin; daneben existieren zahlreiche chinesische Dialekte sowie rund 50 Sprachen nationaler Minderheiten.



Wirtschaftliche Schlüsselzahlen					
	2013	2014	2015	2016 (S)	2017 (P)
BIP (USD Mia.)	9519	10 431	10 983	11 383	12 263
BIP/Einwohner (USD)	6995	7626	7990	8240	8833
Wachstumsrate (in % des BIP)	12,4	9,6	5,3	3,6	7,7
Inflationsrate (in %)	2,5	1,5	1,6	1,8	2

Quellen: Internationaler Währungsfond IWF, World Economic Outlook Database, April 2016

(S) = Schätzung, (P) = Prognose



## Merkmale der chinesischen Kultur

### Philosophie

Unter anderem sind Konfuzianismus und Taoismus die zwei wichtigsten Lehren, die die chinesische Kultur stark beeinflusst haben.

### Konfuzianismus

Die Lehre des Konfuzius stammt aus dem Jahre 500 v. Chr. und wurde später zur Staatsideologie aufgebaut. Sie ist mehr eine moralische Philosophie als eine Religion. Sie besagt, dass es in jeder Gesellschaft fünf grundlegende Beziehungen gibt: der Kaiser gegenüber dem Untertan, der Ehemann gegenüber der Ehefrau, Eltern gegenüber den Kindern, ältere Geschwister gegenüber jüngeren Geschwistern und ältere Freunde gegenüber jüngeren Freunden. Senioren haben Pflichten des Wohlwollens und der Besorgnis gegenüber Jugendlichen, und Jugendliche verdan-

ken ihnen dies mit Ehrfurcht. Alle Arten von Gleichberechtigung werden abgelehnt, denn die gegenseitigen Pflichten haben Vorrang. Durch den Einfluss des Konfuzianismus ist die chinesische Gesellschaft heute sehr hierarchisch.

### Berühmtes Zitat:

有朋自远方来, 不亦悦乎?

*Ist es nicht eine Freude, von weit her kommende Freunde zu empfangen?*

### Taoismus

Als Begründer dieser Lehre wird Laozi angesehen. Sie besagt, dass das ganzheitliche Leben durch Losgelöstheit – in welcher Ruhe und Indifferenz im Vordergrund stehen – erreicht werden kann. Zwei polarisierende Kräfte geben laut chinesischer Tradition den Rhythmus des Uni-

versums vor und sind ein zentrales Element des Taoismus: «Yin» und «Yang».

Die Wahrheit als Frucht antagonistischer, aber fortschreitender Elemente ist nicht absolut, sondern immer relativ und abhängig von den Umständen des Einzelfalls. Den Einfluss dieser ganzheitlichen Gedanken findet man in vielen Bereichen der chinesischen Kultur, zum Beispiel in der Ernährung, der Kampfkunst oder der traditionellen chinesischen Medizin.

### Berühmtes Zitat:

千里之行始于足下

*Eine Reise von tausend Meilen fängt mit dem ersten Schritt an.*

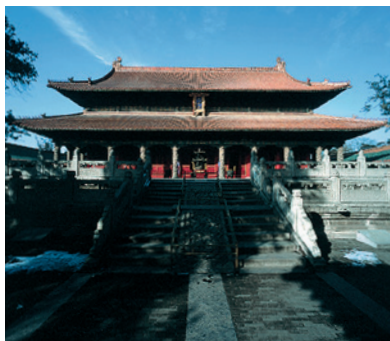
*Kenntnisse der beiden Philosophen und von deren Zitaten beeindrucken Chinesen.*

### Beziehungen

Das Vermeiden von Konflikten sowie das Knüpfen von Beziehungen und deren Pflege sind von absoluter Notwendigkeit, sei es im Kreise der Familie oder der Umgebung. Tut eine Person jemandem einen Gefallen, hat diese Anspruch auf gleichwertige Behandlung, denn Gegenseitigkeit ist Pflicht. Diese zwischenmenschlichen Beziehungen können nur hergestellt werden, wenn die soziale Hierarchie und der damit verbundene Respekt streng beachtet werden.

Achtung wird sowohl den Eltern entgegengebracht, indem die Riten der kindlichen Verehrung vollzogen werden, als auch dem Meister, den Vorgesetzten und den Älteren.

*Das Ausbauen der Beziehung mit Chinesen lohnt sich!*





### Glück suchen, Unglück abwenden

Was wäre China ohne seine Fülle an Praktiken und Volksglauben, die die Chinesen auf ihrer Suche nach der Harmonie des Universums und einem glücklichen Leben unterstützen?

Die Vielfalt der guten Zeichen und Omen ist grenzenlos:

**Tiere:** Der Drache als glanzvolles kaiserliches Symbol; ferner gelten als Glücksbringer der Phoenix, die Schildkröte, der Kranich und der Fisch.

**Glücksbringende Motive:** Neujahrswünsche auf Papier sowie Zeichen für Glück und ein langes Leben auf verschiedensten Gegenständen.

**Farben:** Rot bedeutet Glück; Gelb bedeutet kaiserlich; Weiss und Schwarz bedeuten Trauer (heute ist eine weisse Hochzeit jedoch nicht mehr tabu).

**Zahlen:** Beliebt ist die 8, deren Aussprache wie das Wort «Glück» klingt, im Gegensatz zur 4, die an das Wort «Tod» erinnert.

### Harmonie

Die Chinesen sind darauf bedacht, Konfrontationen zu vermeiden, indem sie sich mit Zurückhaltung und Bescheidenheit ausdrücken. Skandale und Wutausbrüche werden als äusserst negativ gewertet. In der chinesischen Kultur überwiegt der indirekte Stil. Er steht im Gegensatz zur westlichen direkten und zielstrebigem Art, die vielfach nicht verstanden wird. Es handelt sich um eine vorsichtige Vorgehensweise, die dem gegenseitigen Kennenlernen und der Festlegung des Gesprächsrahmens gewidmet ist. Eine Ablehnung wird nie direkt ausgesprochen, genauso wenig wie das Eingeständnis von Unkenntnis, denn die Chinesen sind stets darauf bedacht, ihren Nächsten nicht zu verletzen und die Möglichkeit eines ehrenvollen Abganges unter allen Umständen zu wahren. Dasselbe gilt für Vorwürfe und Kritik. Was in unseren Augen als «Lüge» erscheinen mag, wird in China als Höflichkeit gewertet. Niemand darf verletzt werden oder das Gesicht verlieren und niemand erwartet, brutal mit der Wahrheit konfrontiert zu werden.

Vor diesem Hintergrund ist es verständlich, dass Chinesen Wert darauf legen, bei ihren Auslandsreisen mit derselben Gewissenhaftigkeit empfangen zu werden.

*Direkte Konfrontationen unbedingt vermeiden!*

## Eine Sprache, die Zeichen setzt

### Chinesische Sprache

Die chinesische Sprache ist eine der ältesten Sprachen, welche bis heute gesprochen wird. Die offizielle gesprochene Form des Chinesischen ist Mandarin (Hochchinesisch). Hinzu kommen zahlreiche Dialekte wie zum Beispiel Kantonesisch.

Die chinesische Schrift ist ein einzigartiges Beispiel einer grafischen Sprache, bestehend aus vielen tausend Zeichen.

*Chinesen mögen es, ihre Sprache anderen Leuten beizubringen.*

### Eigennamen

Der Familienname steht in China vor dem Vornamen. Falls Name und Vorname aus «technischen» Gründen in umgekehrter Reihenfolge stehen, empfiehlt es sich, den Familiennamen in Grossbuchstaben zu schreiben, damit er später wieder erkannt und nicht mit dem Vornamen verwechselt wird. Eine Person wird mit ihrem Namen und Titel angesprochen. Ihr Vorname wird nur im engen Freundeskreis benutzt. Chinesen, die viel Kontakt zum Ausland haben oder dort ihre Schulbildung genossen haben, tragen manchmal deutsche, englische oder französische Vornamen, was in der Regel auch auf ihrer Visitenkarte ersichtlich ist.

*Bei Unsicherheit nachfragen, welches der Vor- und welches der Nachname ist.*

### Begrüssung auf Chinesisch

Guten Tag	Nǐ hǎo	你好
Willkommen	Huān yíng	欢迎
Danke	Xiè xie	谢谢
Gute Reise	Lǚ tú yú kuài	旅途愉快
Auf Wiedersehen	Zài jiàn	再见

*Einfache Begrüssungswörter auf Chinesisch beeindrucken Chinesen.*

### Sich der Sprache anpassen

Wenn man mit Chinesen in Kontakt ist, wird empfohlen, Unterlagen in chinesischer Sprache zur Verfügung zu stellen. Für die Erarbeitung solcher Unterlagen müssen Übersetzer von höchstem Niveau beigezogen werden. Die Endversion der Texte sollte in jedem Fall von einer Person chinesischer Muttersprache gegengelesen werden.











Es wird ebenfalls empfohlen, jeder Person und Firma, die mit China in Kontakt treten möchte, einen chinesischen Namen zu verleihen. Die Chinesen benennen nämlich alle Eigennamen systematisch in Mandarin um. Die Wahl eines solchen Namens erfordert den Beizug eines Spezialisten.

Schliesslich ist es unerlässlich, Firmen- oder Ortsnamen richtig aussprechen zu können, um zu erkennen, wovon die Rede ist:

Tielishishan (Tittlis), Caiermate (Zermatt), Yintelaken (Interlaken), Lusaian (Luzern), Shaonüfeng (Jungfrauojoch), Boerni (Bern), Dawosi (Davos).



### Fingerzeichen Zahlensystem

1 yī 一	2 èr 二	3 sān 三	4 sì 四	5 wǔ 五
				
6 liù 六	7 qī 七	8 bā 八	9 jiǔ 九	10 shí 十
				

Die feinen Unterschiede bei den Fingerzeichen beachten.

## Gepflogenheiten des Geschäftslebens

### Langfristiges Denken

Aus westlicher Sicht gilt eine Vertragsunterschrift als Geschäftsabschluss. Für die Chinesen ist sie der Ausgangspunkt. Dabei ist Folgendes zu berücksichtigen:

- Der Verhandlungsprozess setzt viel persönliches Engagement und eine vorsichtige, schrittweise Vorgehensweise voraus.
- Eine langfristige Partnerschaft wird kurzfristigen Zielsetzungen vorgezogen.
- Das gegenseitige Verständnis erfordert eine freundliche, friedliche Atmosphäre.
- Ohne gegenseitiges Vertrauen, ohne ein gutes Verhältnis und ohne Kompromisse sind keine Geschäfte möglich.

Zuerst das Vertrauen, dann das Geschäft!

### Die persönliche Haltung ist ausschlaggebend

Für die Chinesen ist der Eindruck, den eine Person hinterlässt, wichtiger als das Renommee einer Firma oder das Ansehen einer Institution, denn sie bürgt gewissermaßen für den erfolgreichen Geschäftsverlauf. Die ersten Gespräche beziehen sich kaum auf das Geschäft. Sie dienen dem gegenseitigen Kennenlernen und der Einstimmung aufeinander. Fragen zum Privatleben (Familie, Beziehung zu den Eltern) und über Lebensbedingungen (Preisniveau, Löhne) sind

üblich. Der Zuhörer steht stets im Mittelpunkt. Daher sind Zurückhaltung, Aufmerksamkeit und Bescheidenheit geboten. Ausgefallene Garderobe sollte vermieden werden: Einfache, gepflegte dunkelfarbige Kleidung sowie dunkle Schuhe gelten als angemessen.

Zurückhaltung, Aufmerksamkeit und Bescheidenheit!

### Verhandlungen

In China verlaufen Verhandlungen formeller als im Westen. Es wird deshalb empfohlen, sich an folgende Regeln zu halten:

- Beachten Sie die Sitzordnung: Personen, die den höchsten Rang bekleiden, sitzen sich gegenüber in der Mitte eines lang gezogenen Tisches und befinden sich am weitesten von der Eingangstür entfernt.





- An einem Bankett befindet sich der beste Platz zur Rechten des Gastgebers und der nächstbeste zu seiner Linken. Die Ehrenplätze befinden sich gegenüber, aber weit entfernt von der Eingangstür, möglichst nach Süden gerichtet.
- Die rangniedrigste Person sitzt mit dem Rücken zur Tür.
- Respektieren Sie die Sprechordnung. Sprechen Sie langsam und deutlich, ohne den Gesprächspartner zu unterbrechen.
- Planen Sie genügend Zeit ein; Eile ist ein schlechter Ratgeber.
- Die Chinesen erwarten die wichtigen Elemente nicht zu Beginn, sondern eher am Ende eines Gespräches.
- Setzen Sie die Verhandlungen nicht während der anschliessenden Mahlzeit fort. Letztere ist ein geselliger, aber wichtiger Anlass für den erfolgreichen Gesamtverlauf.
- Benutzen Sie einen Dolmetscher, der über ein ausgezeichnetes Sprachniveau und Kenntnisse in Ihrem Fachgebiet verfügt. Übermitteln Sie ihm alle Informationen über das Gesprächsthema und stellen Sie sicher, dass den Parteien in den Übersetzungen nichts verlohren geht.

*Hierarchie hat einen hohen Stellenwert.*



### Geschenke

Geschenke sind ein sehr wichtiges Zeichen von Respekt und Freundschaft. Sie gelten als unumgängliche Gepflogenheit:

- Typische Geschenke aus der Schweiz sind äusserst beliebt: Uhren (keine Wanduhren, da diese bedeuten, dass jemand bald stirbt), Musikdosen, Schreibzeug, Kalender, Ethnoartikel usw. Denken Sie daran, dass Schweizer Messer im Koffer verstaut und im Gepäckraum des Flugzeugs transportiert werden müssen. Mit Ausnahme von Schokolade und Süssigkeiten keine Nahrungsmittel schenken!
- Übergeben Sie Geschenke verpackt und vermeiden Sie weisses und schwarzes Geschenkpapier. Sie werden in der Regel nicht vor Ihnen ausgepackt.
- Überreichen Sie Geschenke mit beiden Händen, ebenso wie Visitenkarten, Reisepass, Kreditkarte, Hotelrechnung und andere wichtige persönliche Dokumente.
- Der Wert des Geschenkes sollte angemessen sein und richtet sich nach der Hierarchie. Die ranghöchste Person erhält das wertvollste Geschenk. Dieses darf ohne Verpackung überreicht werden, um seinen Wert zu zeigen oder seine Funktionsweise beziehungsweise Bedeutung zu erklären.

*Geschenke stärken die Beziehung zu Chinesen.*

### China im Wandel

China befindet sich seit der schrittweisen wirtschaftlichen Öffnung Ende der Achtzigerjahre in einem fortlaufenden Wandel. Dabei spielt auch die wirtschaftliche Expansion im Ausland eine wichtige Rolle. So baute das Land in den letzten Jahren ebenfalls seinen Einfluss in Europa aus und investierte in zahlreiche Unternehmen, darunter auch Firmen aus der Schweiz. Internationale Gepflogenheiten halten zusehends Einzug in den chinesischen Alltag. Chinesen sind sehr bemüht, westliche Kodizes zu erlernen. Begegnen Sie Ihrem chinesischen Gegenüber deshalb mit Offenheit und seien Sie nicht erstaunt, wenn die Chinesen weit westlicher auftreten, als Sie es vielleicht erwarten würden.

#### Fazit

Es wird allgemein empfohlen, sich gut auf die interkulturelle Arbeit, gegebenenfalls unter Beiziehung von Fachleuten, vorzubereiten.

Die Chinesen schätzen es und fühlen sich geehrt, wenn Leute aus dem Westen versuchen, die chinesische Kultur zu verstehen und ihre Sprache zu sprechen. Sie dürfen auch Fehler machen, denn die Chinesen erwarten nicht, dass Sie alle Feinheiten der chinesischen Kultur kennen.





## Chinesen auf Reisen

### Starker Anstieg der Auslandsreisen

Wie die Statistik zeigt, sind die Logiernächte der chinesischen Touristen 2015 im Vergleich zum Vorjahr um rund 33 Prozent gestiegen. Dieser Trend wird in den kommenden zwei Jahrzehnten mit dem zunehmenden Wachstum der chinesischen Mittelklasse weiter anhalten. Die Lockerung der staatlichen Beschränkungen erleichtert die Erlangung eines Reisepasses sowie die Devisenausfuhr für die chinesischen Bürger. Darüber hinaus werden seit 2013 flexible Ferienzeiten eingeführt, um zu vermeiden, dass das ganze Land zur selben Zeit in Urlaub fährt. Dies dürfte dem Auslandstourismus zusätzliche Impulse geben.

### Die Schweiz als Urlaubsziel

Anlässlich eines offiziellen Treffens zwischen Schweizer und chinesischen Regierungsvertretern im November 2003 wurde der Schweiz der sogenannte Approved Destination Status (ADS) zugesprochen. Ein Abkommen legt fest, wie chinesische Touristen in die Schweiz reisen dürfen. Es ist ausschliesslich für Gruppen (Minimum fünf Personen) unter chinesischer Reiseleitung (ab Abreise von bis Rückkehr nach China) bestimmt und beinhaltet Ausfuhrbeschränkungen für harte Währung sowie Massnahmen für Fälle von illegalem Aufenthalt chinesischer Touristen. Schweizer Reisebüros sowie Tour Operators haben unter dem ADS-Abkommen dafür zu sorgen, dass eine Reisegruppe China gemeinsam ver-

lässt und gemeinsam dorthin zurückkehrt. Ausserdem müssen Hotlines mit chinesischsprachigem Personal für Notfälle eingerichtet sein sowie ausgebildete Reiseführer und Chauffeure für die Reise benutzt werden. Ein Einreisevisum in die Schweiz ist nach wie vor erforderlich. Vom ADS-Abkommen nicht erfasst wird die überproportional wachsende Gruppe von Individualtouristen, die zusehends über die finanziellen Mittel sowie die für das Schengenvisum erforderlichen Voraussetzungen für eine Europa-respektive Schweizreise verfügen. Begünstigt wird das Individualreisegeschäft insbesondere durch die wachsende Zahl von internationalen sowie chinesischen Online Travel Agents, die über ein zunehmend umfassendes Produktportfolio verfügen.

Übernachtungen von chinesischen Touristen in der Schweiz (ohne Hongkong)

Jahr	Ankünfte	Logiernächte (LN)	%-Änderung LN
2009	187 138	271 717	27
2010	286 420	404 218	49
2011	452 724	595 264	47
2012	575 326	743 656	25
2013	704 945	894 316	20
2014	823 713	1 034 275	16
2015	1 122 852	1 378 434	33

Quelle: Beherbergungsstatistik HESTA, Bundesamt für Statistik, Oktober 2016



### Profil der chinesischen Touristen in der Schweiz

Die chinesischen Touristen buchen in der Regel eine 10- bis 14-tägige Reise, die den Besuch mehrerer Länder vorsieht. Ziel ist es, die wichtigsten Sehenswürdigkeiten kennenzulernen, wobei der Aufenthalt in den einzelnen Destinationen kurz ausfällt.

- Die Schweiz zählt zu den drei beliebtesten europäischen Reisezielen der Chinesen.
- 40 Prozent der Besucher aus China buchen eine Reise im Winter und 60 Prozent eine im Sommer.
- Nur wenige Chinesen haben Europa oder die Schweiz bereits vorher besucht, und die chinesischen Gäste setzen daher hohe Erwartungen in den «fernen» Westen.



### Dos und Don'ts für Schweizer Dienstleister

- Behandeln Sie Ihre chinesischen Gäste mit Respekt. Die Chinesen sind stolz auf ihre Staatsangehörigkeit sowie auf den wirtschaftlichen und politischen Erfolg der VRCh. Heikle politische Themen, wie Menschenrechte, regionale Unabhängigkeitsbewegungen, Taiwan usw., sollten mit grösster Sorgfalt und Diplomatie angegangen werden, denn Ihr chinesischer Gesprächspartner fühlt sich beim Gespräch strittiger Angelegenheiten oft befangen.
- Obwohl immer mehr junge Chinesen viel besser Englisch sprechen als die ältere Generation, verstehen die meisten Chinesen nur wenig Englisch, Deutsch oder Französisch: Hinweistafeln an den meistbesuchten Touristenattraktionen sowie allgemein wichtige Informationen (Menükarte, Flughafen, Bahnhof, Seilbahn, Museum, Eingang, Ausgang, Toilette usw.) in chinesischer Schrift oder auf Bildtafeln sind unerlässlich.
- Reisegruppen aus China müssen während ihres Aufenthalts in der Schweiz von einem gut ausgebildeten, chinesischesprachigen Fremdenführer begleitet werden.
- Stellen Sie vollständige und präzise Informationen in chinesischer Sprache über die Sehenswürdigkeiten der Schweiz und/oder der Destination zur Verfügung: Eine Broschüre oder ein Prospekt einschliesslich Ortsplan in chinesischer Sprache genügen.
- Die Chinesen sind Last-Minute-Touristen: Reisen werden nicht geplant und man wartet nicht gern. Reagieren Sie rasch und flexibel auf Vorschläge Ihrer chinesischen Gäste und bieten Sie schnellen Service.
- Erteilen Sie dem Tour Operator genaue Angaben über Ihre Kapazitäten für die Aufnahme von Reisegruppen in Ihrem Hotel oder Restaurant.
- Hissen Sie die richtige Fahne der Volksrepublik China!



- Bei den nach Europa reisenden Chinesen handelt es sich überwiegend um junge Kaderleute in den Dreissigern oder Vierzigern, die aus den grossen Städten an der Ostküste stammen und der schnell wachsenden Mittelklasse angehören. Zu den anderen wichtigen Gruppen zählen wohlhabende Privatpersonen jeden Alters, die bereits viel in Asien gereist sind, sowie Regierungsvertreter und Unternehmer, die an internationalen Verhandlungen teilnehmen.
- Waren noch vor wenigen Jahren Multidestinationsreisen mit sechs bis zehn Ländern Europas die Regel, so weist der Trend ganz klar zu «tieferen Reisen»: Das derzeit führende Produkt sind Dreiländertouren nach Italien, Frankreich und in die Schweiz. Gleichzeitig sind aber auch Monotouren keine Seltenheit mehr. Es findet sich in den Kernmärkten Beijing, Shanghai, Guangzhou, Shenzhen und Hongkong kaum mehr ein Tour Operator, der nicht zumindest eine Monodestinationsreise in die Schweiz anbietet.
- Fernreisen sind auch längst nicht mehr ein Privileg der zuvor genannten fünf Kernmärkte, denn ebenfalls in den aufstrebenden «2<sup>nd</sup> Tier Cities» finden Europareisen zusehends ihre Klientel.
- Auch bezüglich der Art des Reisens befindet sich China im Aufbruch: Neben dem klassischen «passiven Sightseeing» ist ein Trend zu aktiveren Ferien nicht mehr zu verkennen. Golfreisen, Arktisexpeditionen sowie Outdoor-Sportarten vom Wandern über das Bergsteigen bis hin zum Skifahren erfreuen sich einer zunehmenden Verbreitung in China. Es ist absehbar, dass diese Betätigungen auch ihren Platz im Fernreiseprodukt finden werden.
- Die Möglichkeit von Terroranschlägen in Europa kann Auswirkungen auf das Reiseverhalten der Chinesen haben. Sie werden Buchungen von Europareisen voraussichtlich etwas verhaltener vornehmen. Aber bei jenen chinesischen Gästen, die nach Europa reisen möchten, gilt die Schweiz im Vergleich zu anderen europäischen Ländern nach wie vor als sicher.



## Schweizer Gastfreundschaft für chinesische Gäste

### Ein Kernelement chinesischer Kultur

In der chinesischen Kultur verkörpert der Empfang eines Besuchers die chinesische Gastlichkeit par excellence. Die chinesische Kunst, Gäste zu empfangen, beruht auf zwei übergeordneten Zielsetzungen: den Besucher während seines gesamten Aufenthalts zu betreuen und seine angenommenen Vorlieben in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit des Gastgebers zu stellen. Letzterer scheut keine Mühe, damit sich der Gast zu Hause fühlt. Der chinesische Gastgeber wird sich einerseits bemühen, sein Heimatland und seine

Umgebung im besten Licht erscheinen zu lassen und, auf der anderen Seite, Harmonie und Einvernehmen herzustellen. Dem Besucher wird stets vor Augen gehalten, dass das Bestmögliche getan wurde, um seine Erwartungen zu erfüllen. Dem Gast werden alle Ehren zuteil, der Gastgeber «gibt ihm Gesicht» und wahrt indes das seine. Er lässt ihn ausserdem spüren, dass er sein Bestmögliches getan hat, ihn zu verwöhnen, entschuldigt sich aber gleichzeitig dafür, nur unvollkommene Leistungen bieten zu können. Er wird das Ansehen des Gastes stets betonen, während er sein eigenes abschwächt.

*Gastfreundschaft hat in China noch eine grössere Bedeutung als in der Schweiz.*

### Was erwarten die chinesischen Gäste?

Vor diesem Hintergrund überrascht es nicht, dass die chinesischen Gäste sehr hohe Erwartungen an ihre Schweizer Gastgeber haben. Der chinesische Besucher geht grundsätzlich davon aus, dass seine Vorlieben und Gewohnheiten dem Schweizer Gastgeber bekannt sind und dass dieser entsprechend darauf vorbereitet ist. Darüber hinaus erwartet er, dass alles unternommen wird, um seine Wünsche zu erfüllen.

*Erwartung der Chinesen: Alles wird unternommen, um ihre Wünsche zu erfüllen.*



### Dos und Don'ts für Schweizer Dienstleister

- Chinesische Besucher haben hohe Erwartungen: Zeigen Sie grösstmögliche Flexibilität und berücksichtigen Sie ihre Wünsche.
- Bleiben Sie im Umgang mit chinesischen Gästen und Partnern stets ruhig, freundlich und geduldig, und zeigen Sie insbesondere keine negativen Gefühle (Unmut, Ungeduld, Ärger). Dies führt zu unnötigen peinlichen Situationen und kann auch in einen ausweglosen Streit ausufern, in dem beide Seiten verlieren.
- Geben Sie Ihren chinesischen Gästen nach Möglichkeit kein Zimmer im 4. Stock oder Zimmer mit Nummern, die eine 4 enthalten (4, 14, 24, 34 usw.), denn diese Zahl wird mit Unglück oder gar dem Tod in Verbindung gebracht. Zimmernummern mit einer 6, 8 oder 9 sowie Zimmer auf dem 6., 8. oder 9. Stock gelten hingegen als glücksbringend.
- Ein Prospekt in Chinesisch oder ein elektronischer Concierge (mit chinesischer Sprachwahl) mit Informationen über Ihr Hotel und Ihre Dienstleistungen sollte in jedem Zimmer aufliegen.
- Weisen Sie auf Chinesisch klar darauf hin, wie das Pay-TV funktioniert und dass die Gebühr nicht im Zimmerpreis oder in der Pauschale inbegriffen ist.
- Geben Sie Ihren chinesischen Gästen ein Zimmer mit zwei Einzelbetten: Die Mitglieder einer Reisegruppe kennen sich normalerweise vor dem Reiseantritt nicht.
- Bieten Sie einen raschen Check-in- und Check-out-Service: Chinesen sind eher ungeduldig und warten nicht gerne.
- Die Zimmer sollten mit einem Adapter für chinesische Elektrogeräte ausgestattet sein.
- Chinesen trinken heissen Tee oder heisses Wasser zu jeder Tages- und Nachtzeit: Stellen Sie den Gästen einen elektrischen Wasserkocher oder eine Thermosflasche mit heissem Wasser zur Verfügung sowie Gratistee und -kaffee. Heisses Wasser und Tee werden üblicherweise und kostenfrei auch zum Mittag- und Abendessen gereicht.
- Chinesen reisen mit wenig Gepäck: Stellen Sie Toilettenartikel für den täglichen Gebrauch, wie Shampoo, Zahnbürste und Zahnpaste, im Badezimmer zur Verfügung.



#### Dos und Don'ts für Schweizer Dienstleister

- Chinesen verbringen ihre Freizeit gerne in einer Gruppe: Berücksichtigen Sie dies bei der Freizeitgestaltung während der Reise.
- Chinesen essen früh zu Abend (etwa um 18.30 Uhr) und gehen spät zu Bett: Informieren Sie Ihre Gäste über das lokale Angebot an Unterhaltungen (Shows, Kino, Bars usw.).
- Wenn Sie mit chinesischen Touristen ins Geschäft kommen wollen, ist chinesischsprachiges Personal unerlässlich.
- Achten Sie darauf, dass die Preise Ihrer Produkte klar angeschrieben sind.
- Chinesen kaufen vorzugsweise abends und am Wochenende ein.
- Shopping ist ebenfalls ein gesellschaftliches Ereignis: Stellen Sie sich darauf ein, eine ganze Gruppe chinesischer Kunden gemeinsam zu bedienen.
- Machen Sie Ihre chinesischen Kunden auf die Mehrwertsteuer-Rückerstattung für Artikel, die in der Schweiz eingekauft und in die VRC ausgeführt werden, aufmerksam.

## Freizeitaktivitäten

### Ein weitgehend unbekanntes Konzept

Der Begriff Freizeit ist eine neue Erscheinung in der chinesischen Gesellschaft. Es besteht kein klarer Unterschied zwischen Arbeitszeit und der Zeit, die der Familie, Freunden oder einem Hobby gewidmet wird. Arbeits- und Privatleben gelten nicht als zwei getrennte Sphären. Ausserdem verfügen chinesische Angestellte und Unternehmer über wesentlich weniger Freizeit als ihre europäischen Kollegen.

### Geselliges Beisammensein und Shopping führen die Hitliste an

Die Chinesen mögen Orte, die «renao» sind, was so viel bedeutet wie heisse («re») und lärmige («nao») Atmosphäre. «Rena» gehört zum chinesischen Lebensgefühl, so wie die Gemütlichkeit zum schweizerischen, deutschen oder österreichischen gehört.

Das Plaudern im Kreis der Familie zählt zu den Lieblingsbeschäftigungen der Chinesen. Grosser Beliebtheit erfreut sich auch das mehr oder weniger ziellose Schlendern durch die abends äusserst belebten Innenstädte. Ausserdem ist Einkaufen ein beliebter Zeitvertreib.

Sport als Freizeitbeschäftigung ist in China weniger verbreitet als in Europa oder Nordamerika.

*Chinesen lieben es, gemeinsam laut zu plaudern – auch in der Öffentlichkeit.*



### Rund um die Welt einkaufen

Chinesische Touristen mögen Freizeitaktivitäten im Kreis der Reisegruppe. Beliebt sind Unterhaltungen wie Shows und Konzerte.

«Zu Hause sparen, im Ausland ausgeben», so lautet eine weit verbreitete chinesische Devise. Das Einkaufen auf Reisen ist bei den Chinesen äusserst beliebt. Geschenke und Mitbringsel werden im Allgemeinen für die ganze Familie und Freunde gekauft, wobei typische Markenprodukte, wie Schweizer Uhren, Schweizer Sackmesser, Schmuck und Kleidung, besonders beliebt sind.

*Geben Sie Chinesen die Möglichkeit, etwas einzukaufen – das kann auch im Hotel sein.*

Mit Pro-Kopf-Ausgaben von durchschnittlich 2500 US-Dollar pro Reise gehören die Chinesen zu den ausgabefreudigsten Touristen.

#### Durchschnittliche Tagesausgaben (CHF) von Übernachtungstouristen in der Schweiz (ohne An- und Abreise)

Land	2013
Golfstaaten	340
China	310
Indien	230
Korea	240
Russland	220
USA	210
Japan	190
Schweiz	150
Deutschland	135

Quelle: Tourismus Monitor Schweiz 2013/Schweiz Tourismus



## Chinesische Essens- und Trinkgewohnheiten

### Eine lange Tradition

Im Alltag der Chinesen dreht sich viel ums Essen und es gibt kaum jemanden, der sich nicht Fachkenntnisse auf diesem Gebiet zuschreibt. Sowohl der weit gereiste Kosmopolit als auch der kleine Angestellte spricht viel und gerne übers Essen. Die Bedeutung der kulinarischen Köstlichkeiten lässt sich über Jahrhunderte zurückverfolgen. Lange Zeit wurde von Poeten, Kaisern und anderen wichtigen Persönlichkeiten erwartet, dass sie Kenner der feinen Küche sind und eine gehobene Unterhaltung über Gerichte, deren Geschichte und Zubereitung führen können.

Für Chinesen ist das Essen ein wichtiges soziales Ereignis: Sie lieben Mahlzeiten an grossen und runden Tischen im Kreise der Familie oder mit Freunden – alleine an einem Tisch essen zu müssen, wird als schlimmer Schicksalsschlag empfunden.

Essen ist für Chinesen nicht nur ein sinnliches Vergnügen. Aspekte der Gesundheit und der Balance, basierend auf den Prinzipien der traditionellen chinesischen Medizin, werden beim Speisezettel stets mitberücksichtigt.

*Chinesen essen ungern alleine. Sorgen Sie für Gesellschaft.*

### Kulinarische Erlebnisse sind Ferienhöhepunkte

Es ist also nicht überraschend, dass das Essen einen bedeutenden – wenn nicht den wichtigsten – Teil des Urlaubs der Chinesen darstellt. Die meisten Chinesen werden ihren Verwandten und Bekannten nicht etwa den Besuch bestimmter Sehenswürdigkeiten empfehlen, sondern die besten Frühlingsrollen der Stadt in Wangs Restaurant oder jene exklusive Pekingente. In der Tat ist es für die meisten Chinesen undenkbar, auf einer Auslandsreise etwas anderes als chinesische Küche zu geniessen.

*(Chinesisches) Essen ist etwas vom Wichtigsten für Chinesen.*

### Trinkgewohnheiten

Das bei uns übliche Getränkeangebot, Mineralwasser, Softdrinks, Bier, Tee oder heisses Wasser, ist ebenfalls für chinesische Gäste passend. In jüngsten Jahren hat auch das Interesse an Wein und Kaffee stark zugenommen.

*Grüntee ist die Teesorte, welche Chinesen am besten schmeckt.*

### Dos und Don'ts für Schweizer Dienstleister

Versuchen Sie nicht, Chinesisch zu kochen (Sie werden nie mehr als mittelmässig sein), aber orientieren Sie sich bei der Bestimmung Ihres Menüplans an den Grundzügen der chinesischen Tafel:

- Chinesen lieben die Vielfalt: Offerieren Sie Ihren chinesischen Gästen deshalb lieber mehrere kleine Platten als eine grosse Speise. Legen Sie auch Wert auf die Verwendung verschiedener Nahrungsmittelarten (Fleisch, Gemüse, Eier usw.)
- Chinesen sind Schnellesser: Versuchen Sie, die Speisen gleichzeitig aufzutragen, und verstehen Sie es nicht als mangelnden Respekt, wenn sich Chinesen vom Tisch erheben, kaum dass sie die Gabel (respektive die Stäbchen) hingelegt haben.
- Verzichten Sie auf zu viele Milchzutaten (Rahm, Käse, Butter), und seien Sie moderat in der Verwendung von Salz.
- Chinesen mögen flüssige und weiche Speisen, Backwaren hingegen sind in China noch nicht sehr verbreitet.
- Die Schweizer Küche hat durchaus auch für Chinesen kulinarische Evergreens zu bieten: Würste, Pasta, Rösti oder Sauerkraut kennen alle ihre chinesischenendants, und auch ein Fondue oder ein Raclette, serviert als Miniportion, dürfte das exotische Interesse des chinesischen Touristen treffen.
- Zum Frühstück sind als Ergänzung des klassischen europäischen Frühstücks Porridge und gebratenes Gemüse beliebt. Dreiminuteneier sind weniger beliebt, kochen Sie die Eier deshalb lieber überlang.
- Heisse Getränke (und oft schlicht heisses Wasser) werden kalten Getränken mehrheitlich vorgezogen. Chinesen sind es auch gewöhnt, dass sie das heisse Wasser gratis nachfüllen können, wenn sie einen Tee bestellen.
- Halten Sie für Ihre Gäste eine Speisekarte in chinesischer Sprache bereit.
- Eine Reisegruppe speist auch gerne gemeinsam. Reservieren Sie für Ihre chinesischen Gäste daher einen grossen, wenn möglich runden Tisch.
- Chinesen kombinieren gerne verschiedene Speisen und Geschmacksrichtungen.
- Alle Gänge sollten daher gleichzeitig serviert werden, mit Ausnahme der Suppe, die in der Regel zum Schluss auf den Tisch kommt.
- Legen Sie für jede Person, zusätzlich zum klassischen europäischen Essbesteck, Essstäbchen auf die rechte Seite einer Schale oder eines Tellers. Essstäbchen werden nie ins Essen gesteckt – dies gilt als Zeichen für Unglück oder sogar Tod.
- Ansonsten schätzen Ihre chinesischen Gäste das übliche europäische Tafelgeschirr und die Tischdekoration.
- Chinesen essen gerne früh: Frühstück zwischen 7.00 und 8.00 Uhr, Mittagessen um 12.00 Uhr, Abendessen zwischen 18.00 und 19.00 Uhr.
- Chinesische Gäste schätzen eine effiziente Bedienung, denn sie essen Mahlzeiten schnell und verlassen den Tisch unmittelbar nach dem letzten Gang.



## Kontaktadressen

Für weitere Informationen, Ratschläge und/oder Schulungen zum Thema Empfang chinesischer Besucher oder zur Bearbeitung des chinesischen Marktes wenden Sie sich bitte an eine der folgenden Adressen:

### hotelleriesuisse

Kommunikation  
Monbijoustrasse 130, 3001 Bern  
Tel. 031 370 42 81  
Fax 031 370 43 26  
[www.hotelleriesuisse.ch](http://www.hotelleriesuisse.ch)  
[kommunikation@hotelleriesuisse.ch](mailto:kommunikation@hotelleriesuisse.ch)

### Schweiz Tourismus

Tödistrasse 7, 8002 Zürich  
Tel. 044 288 11 11  
Fax 044 288 12 05  
[www.myswitzerland.com](http://www.myswitzerland.com)  
[info@myswitzerland.com](mailto:info@myswitzerland.com)

### Schweiz Tourismus – China

Tel. +86 10 6512 0974  
Fax +86 10 6512 0973  
[www.myswitzerland.com.cn](http://www.myswitzerland.com.cn)  
[info.cn@switzerland.com](mailto:info.cn@switzerland.com)

### Switzerland Tourism – Beijing

Prosper Center, Tower 1, Office 609  
Guanghua Road 5  
100020 Beijing  
PR China  
[info.cn@switzerland.com](mailto:info.cn@switzerland.com)

### Switzerland Tourism – Shanghai

Room 1208, West Gate Tower  
1038 Nanjing Xi Lu  
200 041 Shanghai  
PR China  
[info.sha@switzerland.com](mailto:info.sha@switzerland.com)

### Switzerland Tourism – Hongkong

Suite 1116, 11/F, Ocean Centre  
Harbour City, 5 Canton Rd.  
Tsim Sha Tsui, Kowloon  
Hong Kong  
[info.hk@switzerland.com](mailto:info.hk@switzerland.com)  
Tel. +852 2865 6505

### Nützliche Websites

[www.myswitzerland.com/zh](http://www.myswitzerland.com/zh)  
(Schweiz Tourismus, in Chinesisch)

### [www.sinoptic.ch](http://www.sinoptic.ch)

(Information über China, in Französisch und Chinesisch)

### [www.chinadaily.com.cn](http://www.chinadaily.com.cn)

(Chinesische Tageszeitung, in Englisch)

### [www.sccc.ch](http://www.sccc.ch)

(Schweizerisch-chinesische Handelskammer, in Englisch)

### [ch.china-embassy.org](http://ch.china-embassy.org)

(Chinesische Botschaft)

### [www.swissinfo.ch/chi](http://www.swissinfo.ch/chi)

(Schweizer Informationsplattform, in Chinesisch)

### [www.globalblue.com](http://www.globalblue.com) (Englisch)

### [www.globalblue.cn](http://www.globalblue.cn) (Chinesisch)

(Informationen zur Mehrwertsteuer-Rückerstattung)

**hotelleriesuisse – Kompetent.**

**Dynamisch. Herzlich.**

Monbijoustrasse 130

Postfach

CH-3001 Bern

Telefon +41 31 370 42 81

Telefax +41 31 370 43 26

[kommunikation@hotelleriesuisse.ch](mailto:kommunikation@hotelleriesuisse.ch)

[www.hotelleriesuisse.ch](http://www.hotelleriesuisse.ch)