

Gäste aus den Golfstaaten in der Schweiz



Impressum

Herausgeber

HotellerieSuisse, Bern, und
Schweiz Tourismus, Zürich

Layout

www.bloomidentity.ch

Fotos

Schweiz Tourismus:
Nikkol Rot, Cover; Ivo Scholz S. 16;
Mattias Nutt S. 13
unsplash.com: S. 2, 4, 7, 10, 19, 23
iStockphoto.com: S. 15

Sprachen

Deutsch, Französisch, Englisch

Bern, Juni 2019

- 2 Vorwort**
- 4 Allgemeine Informationen zu den Golfstaaten**
Geschichtlicher Abriss, Wirtschaft, Bildung
- 8 Merkmale der Kultur und der Religion**
Islam, rituelle Reinigung, Gebetszeiten, Feiern und Feste, Kleiderordnung, Familie, Sprache, Wissenswertes über den Islam
- 12 Fragen an Rania Younes**
Radiomoderatorin bei Star FM, Abu Dhabi
- 14 Gepflogenheiten des Geschäftslebens**
Der arabische Händler, Hierarchie, Beziehungspflege, Gesprächskultur, arabische Geschäftspartner, Give-aways
- 16 Arabische Gäste auf Reisen**
Starker Anstieg der Auslandsreisen, Profil der arabischen Gäste, konsumfreudige Gäste, Tipps
- 18 Fragen an Matthias Albrecht**
Schweiz Tourismus, Direktor GCC
- 21 Schweizer Gastfreundschaft für arabische Gäste**
Gäste mit hohen Erwartungen
- 21 Freizeitaktivitäten**
Ausflüge, sportliche Aktivitäten
- 22 Ess- und Trinkgewohnheiten**
Tipps
- 25 Kontaktadressen**



Vorwort

Wähle dir einen Reisebegleiter und dann erst den Weg.

Arabisches Sprichwort



1



2

Für Sie als Hotelier ist Gastfreundschaft gegenüber Reisenden aus nah und fern selbstverständlich. Kommen die Gäste aus fremden Kulturen, hilft das Wissen über die jeweiligen Traditionen und Gepflogenheiten, Missverständnisse zu vermeiden und den Aufenthalt für die Gäste und den Gastgeber reibungslos und angenehm zu gestalten. Hier setzt die Broschüre «Gäste aus den Golfstaaten in der Schweiz» an.

Im Zeitraum von 2012 bis 2018 haben die Logiernächte der Gäste aus den Golfstaaten in der Schweiz um rund 82 Prozent zugenommen. Auch in den kommenden zwei Jahrzehnten ist mit einer anhaltenden Zunahme der Logiernächte von Gästen aus der Golfregion zu rechnen. Die sehr hohen Temperaturen im eigenen Land werden von den gut situierten Gästen aus der Golfregion genutzt, um einige Monate in kühlere Gefilde zu verreisen. Die Schweiz mit ihren angenehmen klimatischen Verhältnissen, den landschaftlichen Reizen und dem hohen Lebensstandard gilt als interessantes Reiseziel. Auch der Ruf der Schweiz als sauberes, ordentliches, sicheres und allen Kulturen gegenüber gastfreundlich gesinntes Land unterstützt die stetig wachsende Nachfrage. Der Gast aus den Golfstaaten lässt mit seinen durchschnittlichen Tagesausgaben alle anderen Touristen deutlich hinter sich zurück. Luxus, neuste Technik und exzellenter Service sind für ihn eine Selbstverständlichkeit. Entsprechend reist er mit hohen Erwartungen an die Gastfreundschaft in die Schweiz. In der von HotellerieSuisse und Schweiz Tourismus neu erarbeiteten Broschüre «Gäste aus den Golfstaaten in der Schweiz» erfahren Sie, wie Sie Ihre Gäste aus der Golfregion am besten willkommen heissen. Neben Wissenswerten über Kultur, Religion und Mentalität dieser Gäste enthält die Broschüre viele nützliche Tipps und praktische Ratschläge für das tägliche Geschäft als Gastgeber. Wir wünschen Ihnen eine gute Lektüre und spannende Begegnungen mit Gästen aus nah und fern.

Claude Meier
Direktor HotellerieSuisse

Martin Nydegger
Direktor Schweiz Tourismus

1 Claude Meier
2 Martin Nydegger





Allgemeine Informationen zu den Golfstaaten

Geschichtlicher Abriss

Unter Golfstaaten werden die sechs Anrainerstaaten am Persischen Golf bezeichnet: Bahrain, Katar, Kuwait, Oman, Königreich Saudi-Arabien (KSA) und die Vereinigten Arabischen Emirate (VAE). Die Golfstaaten – ausser KSA – waren britische Kolonien. 1971 wurde der letzte Staat, die VAE, unabhängig. 1981 gründeten die sechs Staaten den Staatenbund Gulf Cooperation Council (GCC), um sich gegen die Auswirkungen der Islamischen Revolution im Iran (1979) und den Ausbruch des Ersten Golfkriegs (1980) abzusichern. Die Kooperation strebt die Zusammenarbeit in der Aussen- und Sicherheitspolitik sowie die Förderung der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Beziehungen an. Sämtliche sechs Staaten verfügen über ein relativ hohes Wohlstandsniveau.

Gründung

The Gulf Cooperation Council (GCC), 25. Mai 1981

Sitz

Riad (KSA)

Amtssprache

Arabisch

Golfstaaten

Bahrain, Katar, Kuwait, Oman, KSA und VAE

Bahrain

Hauptstadt: Manama
Staatsform: konstitutionelle Monarchie
Fläche: 750 km²
Einwohner: 1,6 Mio.

Katar

Hauptstadt: Doha
Staatsform: Emirat
Fläche: 11 606 km²
Einwohner: 2,7 Mio.

Kuwait

Hauptstadt: Kuwait-Stadt
Staatsform: konstitutionelle Erbmonarchie
Fläche: 17 818 km²
Einwohner: 4,2 Mio.

Oman

Hauptstadt: Maskat
Staatsform: absolute Monarchie (Sultanat)
Fläche: 309 500 km²
Einwohner: 4,8 Mio.

KSA

Hauptstadt: Riad
Staatsform: absolute Monarchie
Fläche: 2 149 690 km²
Einwohner: 33,6 Mio.

VAE

Hauptstadt: Abu Dhabi
Staatsform: konstitutionelle Monarchie
Fläche: 83 600 km²
Einwohner: 9,5 Mio.

Wirtschaft

Der GCC ist der wichtigste Handelspartner der Europäischen Union in der arabischen Welt. Auf ihn entfallen rund die Hälfte des gesamten Handels mit den arabischen Staaten und etwa 5 Prozent der Gesamtausfuhr der Europäischen Union in Drittländer. Für die Schweiz ist der GCC-Raum ein wichtiger Exportmarkt mit erheblichem Wachstumspotenzial, das dank dem Freihandelsabkommen weiter zunehmen wird. Gemessen am Handelsvolumen sind die GCC-Länder nach der Europäischen Union und Japan der drittgrösste Freihandelspartner der Schweiz. Die Schweiz exportiert hauptsächlich Maschinen, Uhren, pharmazeutische Produkte sowie Edelstein- und Bijouteriewaren. KSA hat aufgrund seines enormen Erdölreichtums und seiner Bevölkerung von rund 33 Millionen Einwohnern das grösste Gewicht innerhalb der GCC. Die anderen Golfstaaten sind gemäss ihrer Marktgrösse sowie ihrem territorialen Umfang erheblich kleiner. Sie besitzen dank ihrer Erdöl- und Gasvorkommen und eines international ausgerichteten Tourismussektors dennoch eine wirtschaftliche Bedeutung.

Ein grosser Anteil der Bevölkerung der GCC-Länder ist jung oder kommt als Gastarbeiter aus dem Ausland.



Bildung

In den Golfstaaten beträgt die Alphabetismusrate bei den Jugendlichen 99 bis 100 Prozent. Diese Länder haben die Bildung als Rohstoff der wirtschaftlichen Zukunft entdeckt und investieren in vielfältige Aus- und Weiterbildungsprogramme sowie in die Forschung. Dabei wird auch ausländisches Wissen importiert. Grosse Investitionen wurden zum Beispiel im KSA (König-Abdullah-Universität Jeddah) sowie in Katar (durch die Qatar Foundation) und den VAE in die tertiäre Bildung gemacht.

Wirtschaftliche Kennzahlen und Demografie 2018

| | KSA | VAE | Oman | Kuwait | Katar | Bahrain |
|-----------------------------|-------|-------|-------|--------|-------|---------|
| BIP (USD Mia.) | 769,9 | 432,6 | 81,7 | 144,5 | 188,3 | 39,3 |
| BIP pro Kopf (USD) | 23200 | 41500 | 19200 | 31900 | 67800 | 26500 |
| Bevölkerung (Millionen) | 33,6 | 9,5 | 4,8 | 4,2 | 2,7 | 1,6 |
| davon <14 Jahre (in %) | 25,7 | 14,4 | 30,1 | 24,8 | 12,7 | 18,9 |
| davon >65 Jahre (in %) | 3,3 | 1,5 | 3,6 | 2,6 | 1,1 | 3,1 |
| davon Ausländer (in %) | 10,0 | 88,4 | 44,1 | 69,6 | 88,4 | 54,0 |
| Bevölkerungswachstum (in %) | 1,6 | 1,4 | 2,0 | 1,4 | 2,0 | 2,2 |
| Lebenserwartung (gerundet) | 75,7 | 78,7 | 75,9 | 78,3 | 79 | 79,1 |

Quelle: International Monetary Fund, World Economic Outlook Database (Oktober 2018), www.cia.gov, www.worldpopulationreview.com



Merkmale der Kultur und der Religion

Gebet und Zeitpunkt

Fadschr – Morgen-
grauen
Zuhr – Mittag
Asr – Nachmittag
Maghrib – Sonnen-
untergang
Ischa – Einbruch der
Nacht

Für Reisende gelten
andere Regeln:
Fadschr, Zuhr und Asr
können in einem
Gebet zusammenge-
fasst werden sowie
auch Maghrib und
Ischa. Somit ergeben
sich zwei Gebete
pro Tag.

Islamische Feiertage 2019 / 2020

Ramadan (Fasten-
monat):
6. 5. 2019 – 4. 6. 2019
24. 4. 2020 – 23. 5. 2020
Eid al-Fitr (Fest des
Fastenbrechens):
5. 6. 2019 / 24. 5. 2020
Eid al-Adha
(Opferfest):
12. 8. 2019 / 31. 7. 2020
Islamisches Neujahr:
31. 8. 2019 / 20. 8. 2020
Aschura:
10. 9. 2019 / 30. 8. 2020
**Mevlid / Milad / Maulid
an-Nabi** (Geburtstag
des Propheten
Mohammed):
10. 11. 2019 / 29. 10. 2020

Bitte beachten Sie,
dass einige Feiertage
aufgrund unterschied-
licher Rechnungs-
grundlagen um einen
Tag variieren können.

Weitere Informationen
und die islamischen
Feiertage der nächsten
Jahre finden Sie unter:
www.islam.de/2860

Islam

Das gesellschaftlich verbindende Element in der gesamten Golfregion ist der Islam. Im Umgang mit Gästen sieht man sich unweigerlich veranlasst, elementare Kenntnisse über die Religion zu erwerben, um Sitten und Bräuche verstehen zu können. Der Islam ist mehr als eine Religion. Eine klare Trennung zwischen Gesellschaft, Politik und Religion, wie sie in der westlichen Welt gelebt wird, ist in den GCC-Ländern nicht üblich. Die Dimension der Auslegung des Islams in der gesellschaftlichen und politischen Ordnung variiert je nach Golfstaat. Ein grosser kultureller Unterschied besteht zwischen dem KSA – wo der Islam fast alles bestimmt – und den übrigen GCC-Staaten.

Die Gebetszeiten, das Reinigungsritual und die Essgewohnheiten sind wichtige Bestandteile im Leben eines praktizierenden Muslims, auf die er auch während seiner Reisen nicht verzichten kann.

Ritueller Reinigung

Um das Ritualgebet (Salat) verrichten zu dürfen, bedarf es der rituellen Reinigung, genannt «Wudu». Der Muslim wäscht sich die Hände, das Gesicht, den Nacken, die Arme bis zu den Ellbogen und die Füße bis zu den Knöcheln.

Gebetszeiten

Der Islam schreibt fixe Gebetszeiten vor. Diese sind von der Position der Sonne abhängig, weshalb sich die Zeiten täglich verschieben. Die Gebete nehmen einige Minuten des Tages in Anspruch und werden auf sauberen Flächen oder Gebetsmatten in Richtung Mekka vorgenommen. Generell gilt, dass ein Gebet zwischen zwei Gebetszeiten zu verrichten ist.

Feiern und Feste

Die islamischen Feste werden nach dem Mondkalender berechnet. Das Opferfest zur Zeit der Pilgerfahrt nach Mekka gilt als besonders wichtiges Ereignis für Muslime, ebenso das Fest Eid al-Fitr zum Abschluss des Fastenmonats Ramadan. Die Festtage verschieben sich im islamischen Mondkalender jährlich um zehn bis elf Tage und durchwandern alle Jahreszeiten. Der Monatsanfang wird jeweils aufgrund der Sichtung des Neumondes bestimmt. Das heisst, die aufgeführten Daten können in Wirklichkeit um einen Tag abweichen.

Kleiderordnung

Die traditionell arabisch-islamische Lebensweise kommt äusserlich in der fast einheitlichen Kleidung der Männer und auch der Frauen zum Ausdruck. Das lange weisse Kleid der Männer, die «Dischdascha»

oder «Thawb», wird normalerweise von den Golfarabern im Sommer getragen. Im Winter kommen cremige, braune und graue Farben zum Zug. Über den Thawb kommt die «Abaya» oder «Bischt», dick im Winter und dünn im Sommer. Auf dem Kopf tragen die Männer die sogenannte «Ghutra» oder «Shemagh». Diese kann weiss (meistens Emirat, Katar), weiss-rot oder weiss-schwarz (meistens Saudi) und weiss-gold (meistens Oman) sein. Dieses Kopftuch wird oft mit dem «Agal», einem schwarzen Kordon, befestigt. Araber aus dem Golf tragen im Ausland aber auch europäische und trendige Kleider. Ausser im KSA sind keine grundsätzlichen Kleidervorschriften für Frauen vorgegeben. Muslimische Frauen fallen in der westlichen Welt durch ihre Kopftücher (Hidschab) oder durch eine Teilverschleierung des Gesichtes (Nikab) auf. Frauen aus den Golfstaaten tragen oft die «Abaya», eine schwarze lange Robe, die mit oder ohne einen Nikab getragen wird. Eine verschleierte Frau kann eine enge Verbundenheit zum Islam signalisieren, aber viele Frauen aus den Golfstaaten tragen ihre «Abaya» auch aufgrund gesellschaftlicher Normen. Dies erkennt man, wenn nur ein Teil des Kopfes verhüllt ist. Es gibt auch Frauen, die ohne Kopfbedeckung ausgehen.

Araber sind stolz auf ihre Literatur und reagieren zum Beispiel sehr emotional auf Zitate und Rezitationen.

Familie

Die Familie bildet einen wichtigen Bestandteil im Leben der Araber. Oberhaupt der Familie ist der Mann. Älteren Menschen wird stets ein besonderer Respekt entgegengebracht. In der arabischen Gesellschaft geniessen Kinder einen hohen Stellenwert. Soziale und familiäre Herkunft dominieren die arabische Gesellschaftsstruktur.

Name und Herkunft bestimmen weitgehend die hierarchische Einordnung in der Gesellschaft.

Sprache

Die arabische Sprache ist eine der sechs offiziellen Sprachen der Vereinten Nationen. Über 422 Millionen Menschen sprechen in 22 arabischen Ländern und zahlreichen anderen Ländern Asiens und Afrikas Arabisch. Als fünftgrösste Sprache der Welt und Sprache des Islam ist das Arabische eine Weltsprache. Typisch für die arabische Schrift ist die Schreibrichtung, die von rechts nach links verläuft.

| | |
|--------------------------------|------------------|
| Herzlich willkommen | Ahlan wa sahan |
| Guten Tag | Salam aleikum |
| Guten Morgen | Sabah al-khair |
| Guten Abend | Masaa al-khair |
| Gute Nacht | Tisbah ala khair |
| Danke vielmals | Schukran |
| Auf Wiedersehen | Ma'as-salaama |
| Bitte/Entschuldigen Sie | Afuan |
| Entschuldigen Sie/Erlauben Sie | Lau samaht |
| Einen angenehmen Aufenthalt | Iquama saida |
| Jawohl, einverstanden, bereit | Hader! |
| Eine Minute! | Daquiqa! |

Sprechen Sie bei einer Konversation sowohl den Mann als auch die Frau an. Oft antworten verschleierte Frauen selbst und nicht ihre männliche Begleitperson.



Wissenswertes über den Islam

Der Koran

Das Heilige Buch ist die Summe der Offenbarungen an Mohammed. Es enthält nicht nur spirituelle Aspekte, sondern regelt auch Alltagspflichten und -verantwortlichkeiten eines Muslims.

Offizieller «Sonntag» ist der Freitag. Dann haben fast alle frei, und die Reisebüros sind geschlossen. Die Versammlung der Gläubigen für das Mittagsgebet ist eine Pflicht.

Die fünf Grundpflichten eines Muslims

- Glaubensbekenntnis (Schahada): «Es gibt keinen Gott ausser Allah, Mohammed ist der Gesandte Allahs.»
- Ritualgebet (Salat): Im Morgengrauen, am Mittag, nachmittags, bei Sonnenuntergang und nach Einbruch der Nacht.
- Wohltätigkeit (Zakat): Armensteuer für Arme und Bedürftige.
- Fastenmonat Ramadan (Saum): Essen und Trinken ist vom Morgengrauen bis zur Abenddämmerung untersagt. Am Ende des Fastenmonats wird ein grosses Fest, Eid al-Fitr, gefeiert.
- Pilgerfahrt (Hadsch) in die heilige Stadt Mekka (KSA), die von jedem Muslim mindestens einmal in seinem Leben begangen werden sollte.

Vermeiden Sie kritische oder verständnislose Kommentare über den Islam, den Propheten Mohammed, den Koran oder die Scharia.

Alle Pflichten sind für Mann und Frau gültig. Es gibt jedoch sehr viele Ausnahmen und Erleichterungen für ältere Menschen, gesundheitlich angeschlagene Personen, Muslime auf Reisen usw.

Scharia

Der Begriff Scharia bezeichnet das islamische Recht. Es enthält die Gesamtheit der Gesetze, die in einer islamischen Gesellschaft zu beachten und zu erfüllen sind (Vermögensrecht, Familien- und Erbrecht, Strafrecht usw.). Die Scharia basiert auf dem Koran und auf den ab Mitte des 7. Jahrhunderts entstandenen Überlieferungen Mohammeds.

«Die Menschen in der Schweiz sind einzigartig und sehr stolz auf ihr Land.»



Rania Younes,
Radiomoderatorin
bei Star FM, Abu Dhabi
www.adradio.ae

Welche Werte zeichnen die arabische Kultur besonders aus?

RY: Gastfreundschaft, Fürsorge, Privatsphäre.

Was wollen die arabischen Gäste erleben, wenn sie in die Schweiz reisen?

RY: Die Natur, schönes Wetter, Berge, Seen, touristische Altstädte, Hotels in einer wunderschönen ruhigen Kulisse. Einige gehen auch gerne einkaufen, vor allem wenn die Angebote verlockend sind (wie z. B. in Outlets).

Haben Sie schon einmal Urlaub in der Schweiz gemacht?

RY: Ja, mehr als einmal. Und ich liebe dieses Land.

Gibt es etwas, was Ihnen in diesem Zusammenhang in besonderer Erinnerung geblieben ist?

RY: Ich reise jedes Jahr in die Schweiz und kehre immer mit wunderbaren Erinnerungen nach Hause zurück. Beim Lesen dieser Frage kommt mir als Erstes die «Grand Tour of Switzerland» in den Sinn. Man reist von Ort zu Ort und erlebt alle vier Jahreszeiten an einem einzigen Tag. Die Natur ist einmalig, die Hotels sind wunderschön, die Menschen einzigartig und sehr stolz auf ihr Land. Sie kümmern sich um jedes Detail und erklären einem alles über die Gegend, in der sie leben. Die prächtige Natur in der Schweiz hat eine grosse Anziehungskraft. Das Reisen mit dem Zug oder mit dem Auto ist hervorragend organisiert, und als Besucher findet man sich sehr gut zurecht.

Wie haben Sie die Schweizer Gastfreundschaft erlebt?

RY: Ich habe aussergewöhnlich gute Erfahrungen gemacht. Ich war in verschiedenen Hotels und ich kann mich nicht erinnern, dass wir den Aufenthalt einmal nicht genossen hätten. Es gibt Gastgeber, zu denen man durch ihre besondere Fürsorge eine persönliche Beziehung aufbaut, und andere, die dir deine Privatsphäre gewähren. Beide Varianten haben ihre Vorteile. Ich persönlich mag es, mit Menschen in Kontakt zu treten, denn dadurch verbinde ich mich emotional mit dem Ort und komme auch beim nächsten Besuch gerne wieder auf das entsprechende Angebot zurück.

Haben Sie einen Tipp, was die Schweizer Hoteliers bei der Beherbergung von Gästen aus den Golfstaaten noch verbessern könnten?

RY: Eine Übersicht der Hotels in der Region hilft, die Besonderheiten jedes Hotels aufzuzeigen: Lage, Landschaft, Umgebung, Restaurants und besondere Angebote usw. Der Schweizer Tourismus tut sein Bestes, um dies zu verwirklichen.

«Ich reise jedes Jahr in die Schweiz und kehre immer mit wunderbaren Erinnerungen nach Hause zurück.»

Rania Younes



Gepflogenheiten des Geschäftslebens

Der arabische Händler

Die Araber sind geborene Händler und entsprechend geschult im «Lesen von Personen». Es empfiehlt sich, im Umgang mit ihnen keine Schwächen, Ungeduld oder andere Gefühle zu zeigen. Es wird erwartet, dass man in der geschäftlichen Zusammenarbeit immer gut vorbereitet ist. Als Händler sind Araber risikofreudig. Diese Risikobereitschaft beschränkt sich jedoch auf das Geschäftsleben.

Hierarchie

Die arabische Gesellschaft ist hierarchisch gegliedert, und Unterschiede in der sozialen Ordnung sind ohne Weiteres akzeptiert. Das Statusbewusstsein einer Person ist von seiner Familie, von der Beziehung zum Staat, vom Unternehmen sowie von seinen Beziehungen und seiner finanziellen Situation abhängig. Das Geschäftsleben ist mehrheitlich eine Männerwelt. Ein sehr wichtiges Konzept für Araber ist die «Wahrung des Gesichts», im Geschäftsleben wie auch privat. Entsprechend empfiehlt es sich, keine Kritik in der Öffentlichkeit zu äussern.

Beziehungspflege

Araber sind weniger individualistisch als Europäer und fühlen sich in der Gruppe wohl. Trotzdem sind in geschäftlichen Verhandlungen Personen oft wichtiger als die Firma. Eine gute Geschäftsbeziehung ist nur bei einer guten persönlichen Beziehung möglich. Die Araber nehmen die Zeit weniger wichtig als die Europäer, was für Letztere bei Geschäftsbeziehungen oft eine Herausforderung darstellt. Geduld ist der Schlüssel zum Erfolg.

Gesprächskultur

Die Kommunikation der Araber ist geprägt von Nuancen und indirekter Form. Sie beruht auf Rhetorik, Übertreibungen und Repetitionen. Viele Araber nutzen die Taktik, sich hinter höheren Mächten zu verbergen, um keine klare und definitive Antwort zu geben: z.B. einem Vorgesetzten, der Familie, dem Staat oder sogar Gott, zum Beispiel mit dem Ausdruck «Inschallah» (mit Gottes Wille). In Gesprächssituationen ist es möglich, dass gar nicht reagiert wird. Dies ist jedoch weder positiv noch negativ zu deuten.

Arabische Geschäftspartner

Bei Geschäften mit Arabern empfiehlt es sich, herauszufinden, ob der Geschäftspartner rechtlich befugt ist, das entsprechende Geschäft abzuwickeln. Ebenfalls lohnt es sich, zu erfahren, wer der effektive Entscheidungsträger ist. Dies muss nicht unbedingt die Hauptkontaktperson oder der Verhandlungsführer sein. In der

Lassen Sie sich nicht stören, wenn Gespräche von anderen Personen unterbrochen werden.

arabischen Welt haben Zwischenhändler eine wichtige Funktion. Sie sind einflussreiche Schlüsselpersonen, die andere Personen repräsentieren, Türen öffnen und Probleme lösen.

Alkoholische Getränke, freizügige Bilder und Statuen oder Geschenke, die den Nationalstolz verletzen können, eignen sich nicht als Geschenkideen.

Give-aways

Geschenke sind bei Arabern sehr beliebt. Es ist üblich, dass Geschäftspartner Geschenke austauschen. Geschenke sollten hochwertig sein und eine positive Bedeutung haben. Es gibt kein Tabu in Bezug auf Farben, Formen oder Inhalte, solange die Geschenke mit den Vorschriften des Islams vereinbar sind. Äusserst beliebt sind Honig und typische Souvenirs der Schweiz.



Arabische Gäste auf Reisen



Die naturbedingt harte Umwelt und die religiösen Weisungen machen aus den Arabern sehr gastfreundliche Menschen. Sie erwarten ebenfalls ein hohes Mass an Gastfreundschaft, wenn sie in anderen Ländern reisen.

Starker Anstieg der Auslandsreisen

Im Zeitraum von 2012 bis 2018 haben die Logiernächtezahlen der Gäste aus den Golfstaaten um rund 82 Prozent zugenommen. Die sehr hohen Temperaturen im eigenen Land werden zum Anlass genommen, um einige Monate in kühlere Regionen zu verreisen. Die Sommermonate (Mai bis September) sind deswegen die beliebtesten Reisezeiten. Der Gast aus den Golfstaaten ist in der Regel sehr gut situiert. Er ist es gewohnt, umsorgt zu werden und sich wegen seiner beträchtlichen finanziellen Mittel gewisse Freiheiten zu erkaufen. Luxus, neuste Technik und exzellenter Service sind eine Selbstverständlichkeit. Nebst hochwertig ausgestatteten Hotels erwartet der arabische Gast vor allem Respekt vor dem Islam sowie seinen Sitten und Gewohnheiten. Der Ruf der Schweiz als sauberes, ordentliches und vor allem sicheres und gastfreundliches Land unterstützt diese Erwartungen.

Gäste aus den Golfstaaten schätzen herzliches Lächeln, freundliche Willkommensgrüsse, Toleranz gegenüber Kindern und Geduld.

Arabische Touristen aus den Golfstaaten sind eher jung. In der Schweiz sind 57 Prozent der Touristen aus den Golfstaaten zwischen 16 und 35 Jahre alt.

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

| Land | CHF |
|-------------|-----|
| Golfstaaten | 420 |
| China | 380 |
| Indien | 310 |
| Japan | 300 |
| USA | 280 |
| Russland | 250 |
| Korea | 210 |
| Schweiz | 140 |
| Deutschland | 130 |

Quelle: Tourismus Monitor Schweiz, 2017

Profil der arabischen Gäste

Der Grossteil der arabischen Gäste reist mit der Grossfamilie in die Ferien. Je nach Rang der Familie kann es sich im Extremfall um eine Gruppengrösse von bis zu 60 Personen handeln. Mit dabei sind Kindermädchen, Sekretäre, Köche und Fahrer. Nebst Erholung, Besichtigungstouren und Geschäft kommen auch Gäste für medizinische Behandlungen in die Schweiz. Üblicherweise wird dies ebenfalls mit den Familienferien verbunden. Seit einigen Jahren entwickelt sich ein Trend, die Flitterwochen in der Schweiz zu verbringen. Zunehmend bereisen auch Familien aus der Mittelklasse die Schweiz – mit weniger Kaufkraft als die traditionellen arabischen Gäste, aber gleich hohen Erwartungen an die Gastfreundschaft. Alleinreisende und Geschäftsleute stellen bislang noch eine Minderheit dar, obwohl die zweite Gruppe stetig zunimmt. Dabei handelt es sich fast ausschliesslich um Männer. Rund 86 Prozent der Reisenden aus den Golfstaaten bevorzugen Rundreisen in der Schweiz. Zu den beliebtesten Aktivitäten gehören Besuche von Naturattraktionen, Shopping, Ausflüge mit Bergbahnen, Ausflüge mit dem Schiff sowie der Besuch von Diskotheken und Casinos. Vor allem letztere Aktivitäten zeigen, dass es durchaus auch Gäste aus der Golfregion gibt, die unter ihrer traditionellen Bekleidung einen westlichen Lebensstil führen. Dazu gehört ebenfalls der Genuss von Alkohol, allerdings selten in der Öffentlichkeit.

Konsumfreudige Gäste

Gäste aus den Golfstaaten lassen mit ihren durchschnittlichen Tagesausgaben alle anderen Touristen deutlich hinter sich zurück. Auf Reisen gehören nicht nur Ausflüge dazu, sondern auch ausgedehntes Shopping. Als Geschenke für Familie und Freunde sind typische Schweizer Handwerkskunst, Schokolade und Souvenirs beliebt. Grosses Interesse gilt Luxus- und Prestigeartikeln wie Designerkleidung, Handtaschen, Schuhe, Schmuck und Uhren. Baby- und Kinder-ausstattungen sowie Spielzeuge und elektronische Geräte finden ebenfalls grossen Anklang.

Quelle: Bundesamt für Statistik (HESTA 2018)

Übernachtungen von Gästen aus den Golfstaaten in der Schweiz (2012–2018)

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Ankünfte | 175 204 | 216 341 | 266 066 | 331 024 | 340 129 | 336 575 | 356 958 |
| Logiernächte | 518 842 | 623 205 | 770 725 | 929 799 | 959 467 | 919 968 | 946 259 |

«Das beste Marketing ist Mundpropaganda.»



Matthias Albrecht,
Schweiz Tourismus,
Direktor GCC

Was macht die Schweiz für Gäste aus den Golfstaaten aus Ihrer Sicht besonders interessant?

Matthias Albrecht: Grüne Hügel, Wälder, Wiesen und Parks, blaue Seen, wilde Bäche, fließendes Wasser ... und das alles in einem angenehmen Klima: Die Natur ist ganz klar der Hauptgrund, wieso arabische Gäste in die Schweiz reisen. Zudem bietet die Schweiz für Araber hervorragend geeignete Unterkünfte auf einem hohen Qualitätslevel an und gilt als sehr sicheres und angenehmes Reiseland.

Bleibt die Schweiz ein attraktives Land für Reisende aus den Golfstaaten?

MA: Ja, absolut. Das Image der Schweiz ist hervorragend. Wir gehen von einem weiteren stetigen Wachstum aus. Die Bevölkerung der Golfstaaten wächst und ist zudem sehr jung. Ein entscheidender Faktor ist der Ölpreis. Ist dieser hoch, haben die Länder mehr Geld zur Verfügung und die Saläre der Staatsangestellten steigen. Diese werden dann gerne für Ferien ausgegeben.

Was sollten Schweizer Gastgeber beim Marketing beachten, um Gäste aus den Golfstaaten anzusprechen?

MA: Das beste Marketing ist auch bei den Arabern die Mundpropaganda, das «word of mouth». Zudem sind die Araber wahnsinnig digital, jeder hat zwei bis drei Mobiltelefone. Wir müssen ihnen also die Möglichkeit geben, Bilder des Hotels oder des Schweizerlebnisses mit einem Hashtag #YourHotel an Freunde weiterzugeben. Social-Media-Präsenz hilft. Weiter muss die Website vor allem mobilfähig sein: 90 Prozent des Internetverkehrs läuft bei den Arabern über das Mobiltelefon, nur ein ganz kleiner Teil über den Desktop-PC. Eine arabische Website ist sicher hilfreich, aber nicht ein absolutes Muss. Ebenfalls wertvoll ist ein WhatsApp-Konto für die Reservation. Solche Verfügbarkeiten werden geschätzt und schaffen ein zusätzliches Geschäft.

Gibt es etwas, worauf die Schweizer Gastgeber während der Beherbergung der Reisenden aus den Golfstaaten besonders achten sollten?

MA: Kinder sollte man nicht direkt zurechtweisen, sondern das Gespräch mit den Eltern, vorzugsweise dem Vater, suchen. Bei konservativen Araberfamilien empfiehlt es sich, zuerst den Mann anzusprechen, vor allem als Mann. Viele Frauen können aber besser Englisch als ihr Ehemann und werden dann vielleicht das Zepter übernehmen. Bei Frauen kann man ausserdem mit der Begrüssung per Handschlag zuwarten, bis die Frau die Hand entgegenstreckt. Falls sie dies nicht tut, sollte man es nicht forcieren.



«Eine arabische Begrüssung «Salam aleikum» verhilft zu einem guten Start.»

Matthias Albrecht

Kann der Hotelier einen Service oder eine kleine Aufmerksamkeit anbieten, damit die Gäste aus den Golfstaaten ihren Aufenthalt in der Schweiz in besonders guter Erinnerung behalten?

MA: Eine arabische Begrüssung «Salam aleikum» verhilft zu einem guten Start. Honig und Früchte im Zimmer werden als Geschenk sehr geschätzt. Man könnte den arabischen Gast beim Check-in auch fragen, ob er einen Teppich, Kompass und Koran im Zimmer wünscht. Hilfreich und zudem ein gutes Geschäft ist ein grosses Angebot an Fruchtsäften, zum Beispiel «Lemon & Mint». Dieser Drink wird in den GCC von der einheimischen Bevölkerung sehr oft getrunken. Ebenfalls wichtig ist die Bezeichnung von Schweinefleisch beim Frühstücksbuffet und auf der Menükarte. Araber schätzen insbesondere auch arabische Elemente wie zum Beispiel Hummus oder «Foul Medammas» (einfaches Bohnengericht) auf dem Frühstücksbuffet.

Tipps – Reisen und Umgangsformen

Der Gast aus den Golfstaaten bucht vor allem seine grossen Ferien im Sommer noch immer über traditionelle Buchungswege, vor allem auch weil über diesen Kanal einfach Zimmer nebeneinander, auf dem gleichen Stock usw. gebucht werden können. Kurzreisen werden aber vermehrt online via Mobiltelefon gebucht.

Persönliche Empfehlungen über die weit verzweigten Netzwerke einer arabischen Familie sind von grosser Bedeutung.

Frauen spielen eine wesentliche Rolle bei der Wahl von Feriendestination, Unterkunft und Aktivitäten.

Das Personal reist mit. Achten Sie bei der Reservierung auf die hierarchischen Verhältnisse.

**Es ist nicht üblich,
dem anderen
Geschlecht direkt
in die Augen zu
sehen.**

Die meisten arabischen Gäste verfügen über gute Englischkenntnisse. Araber bedienen sich einer gestenreichen Sprache und sind generell laut.

Da arabische Feriengäste selten unter Zeitdruck reisen, können sich Pläne spontan ändern, und vielfach bleibt auch das Abreisedatum offen. In der Regel ist der arabische Gast auf einen längeren Aufenthalt eingestellt.

Warten Sie bei der Begrüssung von Personen des anderen Geschlechtes auf die ausgestreckte Hand Ihres Gegenübers.

Weisen Sie ein Kind nicht persönlich zurecht, sondern suchen Sie das Gespräch mit dem Vater oder einem älteren Familienmitglied und informieren Sie in indirekten Bemerkungen über die geltende Hausordnung und das Verhalten der Kinder.

Arabische Gäste organisieren Rahmenprogramme und Ausflüge selten im Vorfeld. Zusatzangebote vom Hotel oder lokalen Tourismusbüro werden geschätzt.

Schweizer Gastfreundschaft für arabische Gäste

Mit seinen landschaftlichen Reizen, den angenehmen klimatischen Verhältnissen sowie den bekannten Luxus- und Markenherstellern gilt die Schweiz als interessantes Reiseziel.

Fragen Sie regelmässig nach der Zufriedenheit Ihrer Gäste.

Gäste mit hohen Erwartungen

Gäste aus den Golfstaaten erwarten erstklassige Leistung von ihren Gastgebern. Dabei formulieren sie ihre Wünsche oft fordernd oder belehrend. Ein Nein als Antwort auf einen Wunsch gilt als unhöflich. Eine Forderung sollte deshalb nie direkt abgeschlagen werden. Araber warten nur ungern. Teilen Sie Ihren Gästen mit, dass sie in Kürze bedient werden. Geschätzt wird der Respekt des Gastgebers vor der Kultur und der Religion. Dazu können verschiedene Gesten beitragen, wie zum Beispiel arabische TV-Sender für Kinder, Gebetsmatten mit Kompass, zusätzliche Badetücher für die rituelle Waschung wie auch Adressen von islamischen Gebetsunterkünften, Halal-Geschäften und -Restaurants. Falls es sich um eine grosse Gruppe von praktizierenden Gästen handelt, empfiehlt es sich, einen gemeinsamen Gebetsraum zur Verfügung zu stellen und Halal-Gerichte anzubieten.

Freizeitaktivitäten

Ausflüge

Besichtigungstouren sind der Hauptreisegrund für Gäste aus den Golfstaaten. Ausflüge mit ihren Kindern in Freizeitparks sind äusserst beliebt. Die Golfaraber interessieren sich für authentische Städte und unternehmen gerne Ausflüge in die Natur. Die Vielfalt an Outdooraktivitäten, die Seen- und Berglandschaften, die kühle und frische Bergluft der Schweiz sowie die vielen ausgewiesenen Parks und Spazierwege stossen beim Gast aus der Golfregion auf Begeisterung. Auch der Besuch von Casinos und Nachtclubs wird bei einigen Gästen geschätzt.

«Araber begeistern sich für aufregende Aktivitäten, die aber nicht allzu ermüdend sind. Dazu gehören Paragliding, Seilparks oder eine Sommerschlittelbahn.»

Matthias Albrecht, Schweiz Tourismus, Direktor GCC

Achten Sie darauf, dass sich ausschliesslich weibliches Personal im Pool- und Spabereich um die Anliegen der weiblichen Gäste aus den Golfstaaten kümmert.

Sportliche Aktivitäten

Sportveranstaltungen stossen auf grosses Interesse. Beliebt sind im arabischen Raum vor allem der Pferderennsport, Fussball sowie der Autorennsport. Mit der westlichen Sportkultur tun sich muslimische Gäste teilweise schwer. Jüngere Araber, darunter auch Frauen, probieren jedoch immer öfter Soft-Adventure-Sportarten aus (Paragliding, Wassersport). Sportliche Aktivitäten wie beispielsweise Schwimmen werden in der arabischen Kultur geschlechtergetrennt unternommen. Empfehlenswert sind angepasste Badezeiten wie beispielsweise «Ladys only». Viele weibliche Gäste betreten den Poolbereich mit Leggings und T-Shirt und sind zumeist verschleiert.

Ess- und Trinkgewohnheiten

Servieren Sie Tee oder frische Fruchtsäfte als Willkommensgetränk für Gäste aus dem arabischen Raum.

«Lemon & Mint»
(Zitrone & Minze)

- ¾ Tasse Zitronensaft oder Saft aus 8 Zitronen
- ¾ Becher Kristallzucker
- 1½ Teelöffel Orangenblütenwasser
- ¼ Tasse frische Minze, fein gehackt
- 8 Tassen kaltes Wasser, zerstoßenes Eis nach Belieben

Im Fastenmonat Ramadan können ramadanfreundliche Hotels ihren Gästen einen speziellen Service mit Halal-Produkten und Mahlzeiten während der Nacht anbieten.

Die Verpflegung der arabischen Gäste bietet für den Gastgeber gewisse Herausforderungen. Teilweise werden Speisen eingeflogen und auf den Zimmern zubereitet. In sehr traditionell geprägten Familien essen Männer und Frauen getrennt voneinander. Schweinefleisch ist bei den meisten arabischen Gästen ein absolutes Tabu. Muslime essen generell halal. Dies bedeutet, dass Nahrungsmittel und Getränke frei von Blut, Schweinefleisch, Schweinefett sowie Alkohol sein müssen und die Tierschlachtung auf traditionelle islamische Methode erfolgt. Wenn kein Halal-Fleisch erhältlich ist, essen Muslime Fisch oder vegetarische Mahlzeiten. Nicht selten wird auch nach den Lieferanten gefragt – diese sollten im Besitz eines Halal-Zertifikats sein. Daneben sind die Gäste aus den Golfstaaten aber auch interessiert, lokale Spezialitäten zu versuchen, solange sie halal sind.

Zumeist wird schweigend gegessen. Buffetgerichte werden besonders geschätzt, da der Gast aus den Golfstaaten unter vielen Gerichten aussuchen kann. Bevorzugt werden verschiedene Gemüse- und Fleischgerichte mit Reiszubereitung. Lamm, Geflügel und Fisch kommen immer gut an. Die Küche am Golf trägt durchaus auch mediterrane Züge.

Selten essen Araber in Europa mit der Hand. Nach dem Hauptgericht werden Nachspeise sowie Kaffee und Tee in schneller Folge serviert. Nach dem letzten Schluck steht der Araber meistens auf und verlässt den Tisch.

«Ein typisches arabisches Getränk ist «Lemon & Mint», es wird in der Golfregion überall getrunken.»

Matthias Albrecht, Schweiz Tourismus, Direktor GCC



Tipps – Essen und Getränke

Sehr viele arabische Gäste essen Nicht-halal-Fleisch in der Schweiz (v.a. Hühnchen, aber auch Kalb- oder Rindfleisch), solange es kein Schweinefleisch ist. Bieten Sie Ihren Gästen trotzdem Halal-Produkte, Meeresfrüchte oder vegetarische Möglichkeiten an.

Reichern Sie das internationale Frühstücksbuffet mit Früchten und Säften an, und kennzeichnen Sie Fleisch- und Charcuteriesorten, die Schweinefleisch enthalten.

Die Getränkebestellung erfolgt meist während oder nach dem Essen. Daher empfiehlt es sich, unaufgefordert Wasser zur Verfügung zu stellen.

Wasser wird in normalen Gläsern und nicht in Weingläsern serviert und üblicherweise ohne Kohlensäure getrunken. Bieten Sie ein wohlsortiertes Angebot an alkoholfreien Getränken inklusive Fruchtsäften an.

Tee ist das beliebteste Getränk. Als Willkommensgetränk ist Tee oder frisch gepresster Fruchtsaft zu empfehlen. Der Tee wird generell sehr süß getrunken. Schwarztee kann mit frischen Pfefferminzblättern serviert werden.

Der in den Golfstaaten übliche Kaffee ist auf der Basis von Kardamom zubereitet. Deshalb wird er auch oft mitgebracht. Arabischer Kaffee wird normalerweise mit viel Zucker getrunken. Beim europäischen Kaffee werden Cappuccino und Espresso bevorzugt.

Desserts: Datteln sollten stets zur Verfügung stehen. Sie werden auch oft mitgebracht, da viele Sorten aus den Golfstaaten in der Schweiz unbekannt sind. Zu den beliebtesten Desserts gehören süsse und schwere Produkte mit Zutaten wie Hasel- und Baumnüssen, Mandeln, Pistazien und Honig. Auch Schokolade kommt gut an (ohne Alkohol), und im Sommer werden Glaces geschätzt.

Araber essen überdurchschnittlich viel Brot, mit Vorzug Fladenbrot.

Das Frühstück wird zwischen 10 und 12 Uhr eingenommen, das Abendessen zwischen 21 und 23 Uhr. Das Mittagessen erfolgt meist in Form eines Imbisses. Es empfiehlt sich, ausreichend Personal einzuplanen, da ein schneller Service gewünscht wird. Die Kinder sollen zuerst bedient werden. Oft werden Speisereste von den Tellern nach dem Essen mitgenommen. Fragen Sie Ihre Gäste, ob dies gewünscht ist.

Viele Araber trinken in der Schweiz auch mal ein Bier oder Wein. Sie schätzen die Freiheit und Möglichkeit, in unserem Land ab und zu etwas Alkoholisches zu trinken.

Kontaktadressen

Für weitere Informationen, Ratschläge oder Schulungen zum Empfang der Gäste aus den Golfstaaten oder zur Bearbeitung des arabischen Marktes wenden Sie sich bitte an eine der folgenden Adressen:

HotellerieSuisse

Kommunikation
Monbijoustrasse 130
3001 Bern
T +41 31 370 41 40
kommunikation@hotelleriesuisse.ch
www.hotelleriesuisse.ch

Schweiz Tourismus

Tödistrasse 7
8008 Zürich
T +41 44 288 11 11
info@myswitzerland.com
www.myswitzerland.com

Switzerland Tourism – Dubai

P.O. Box 309059, Dubai,
United Arab Emirates
Jumeirah lake towers,
Swiss Tower – office 3602
T +971 4 4334 355
gcc@switzerland.com

Nützliche Websites

www.myswitzerland.com/ar

www.islam.ch

Informationen über Islam und Muslime in der Schweiz

www.halal.ch

Verbraucherinformationsservice des Islamologischen
Verbraucherinstituts e.V.

www.islamicfinder.org

Gebetszeiten

www.swissmoschee.ch

Moscheen in der Schweiz

www.global-blue.com

Informationen über Mehrwertsteuer-Rückerstattung

www.swissinfo.ch/ara

Schweizerische Informationsplattform, arabisch

