

Sachdokumentation:

Signatur: DS 2247

Permalink: www.sachdokumentation.ch/bestand/ds/2247



Nutzungsbestimmungen

Dieses elektronische Dokument wird vom Schweizerischen Sozialarchiv zur Verfügung gestellt. Es kann in der angebotenen Form für den Eigengebrauch reproduziert und genutzt werden (private Verwendung, inkl. Lehre und Forschung). Für das Einhalten der urheberrechtlichen Bestimmungen ist der/die Nutzer/in verantwortlich. Jede Verwendung muss mit einem Quellennachweis versehen sein.

Zitierweise für graue Literatur

Elektronische Broschüren und Flugschriften (DS) aus den Dossiers der Sachdokumentation des Sozialarchivs werden gemäss den üblichen Zitierrichtlinien für wissenschaftliche Literatur wenn möglich einzeln zitiert. Es ist jedoch sinnvoll, die verwendeten thematischen Dossiers ebenfalls zu zitieren. Anzugeben sind demnach die Signatur des einzelnen Dokuments sowie das zugehörige Dossier.

Inder zu Gast in der Schweiz



Impressum

Herausgeber

hotelleriesuisse, Bern und
Schweiz Tourismus, Zürich

Herausgegeben

1. Auflage 2007; 2. Auflage 2013;
Neuaufgabe 2017

Layout

xamt franziska liechti, Bern

Druck

Läderach AG, Bern

Foto Titelseite

Schweiz Tourismus/Giglio Pasqua

Fotos

hotelleriesuisse, Schweiz Tourismus,
iStockphoto.com, Christian Perren,
Fotolia, pixelio.de, ImagePoint.biz

Sprachen

Deutsch, Französisch, Englisch

Bern, Januar 2017



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
Allgemeine Informationen über Indien	6
Merkmale der indischen Kultur	9
Beziehungen und Interaktionen	13
Gepflogenheiten des Geschäftslebens	14
Inder auf Reisen	16
Schweizer Gastfreundschaft für indische Gäste	20
Freizeitaktivitäten	22
Indische Ess- und Trinkgewohnheiten	24
Kontaktadressen	27



*Es gibt keinen Weg zum Frieden,
denn Frieden ist der Weg.*

(Mahatma Gandhi)

Vorwort

Ihnen als Hotelier ist Gastfreundschaft gegenüber Gästen 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 «Inder zu Gast in der Schweiz» an.

Zwischen 2005 und 2015 haben die Logiernächte der indischen Gäste in der Schweiz um 138 Prozent zugenommen. Auch in den kommenden zwei Jahrzehnten ist mit einer anhal-

tenden Zunahme der Logiernächte von indischen Gästen zu rechnen. Mit der wirtschaftlichen Öffnung in den 1990er-Jahren hat sich Indien zu einer aufstrebenden Wirtschaftsmacht entwickelt und birgt ein grosses Potenzial für den Schweizer Tourismus. Der Visaprozess ist optimiert, fremde Währungen sind nicht mehr bewilligungspflichtig und die privilegierte Mittelschicht – welche sich eine Reise in die Schweiz leisten kann – wächst stetig.

Die Schweiz ist nach wie vor eines der beliebtesten Reiseziele für indische Touristen in Europa. Die Inder kennen die Schweiz aus Bollywood-

Filmen als romantisches Idyll mit phänomenalen Naturkulissen und empfinden ihren Aufenthalt als Privileg. Entsprechend reisen sie mit hohen Erwartungen an und möchten von ihren Gastgebern bevorzugt behandelt werden.

In der von hotelleriesuisse und Schweiz Tourismus gemeinsam überarbeiteten Broschüre «Inder zu Gast in der Schweiz» (1. Auflage 2007) erfahren Sie, wie Sie Ihre indischen Gäste am besten willkommen heissen. Neben Wissenswertem über die Kultur und die Mentalität Ihrer Gäste enthält sie 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.

Jürg Schmid
Direktor Schweiz Tourismus

Claude Meier
Direktor hotelleriesuisse





Allgemeine Informationen über Indien

Geschichtlicher Abriss

Indien ist im Verlaufe seiner über 5000-jährigen Geschichte verschiedentlich erobert, besiedelt und kolonisiert worden. Seine strategisch günstige Lage, die reichlich vorhandenen Bodenschätze und die bereits früh entwickelten Städtebauten zogen Menschen aus allen Teilen der Erde an. In der sind stolz auf die daraus resultierende kulturelle Vielfalt ihres Landes, auf ihre Jahrtausende zurückreichende Geschichte sowie auf ihre wissenschaftlichen Errungenschaften wie zum Beispiel die Erfindung der Ziffer Null oder die Berechnung von Pi.

Erwähnen Sie die 5000-jährige Geschichte Indiens. Ihre indischen Gäste wird es freuen.

Ab dem 15. Jahrhundert wurde Indien durch Königshäuser aus England, Frankreich, den Niederlanden und Portugal kolonisiert. Das Land sollte als Dreh- und Angelpunkt der europäischen Wirtschaftsmächte dienen. Mitte des 19. Jahrhunderts entstand die indische Unabhängigkeitsbewegung. Unter der Führung von Mahatma Gandhi wurde Indien 1947 auf gewaltlosem Weg unabhängig.

Wirtschaft

Indien hatte sich nach seiner Unabhängigkeit wirtschaftlich und zum Teil auch politisch vom Rest der Welt abgeschottet. Ende der 1980er-Jahre geriet das Land in eine tief greifende Wirtschaftskrise.



Schlüsseldaten

Name und Hauptstadt: Indien heisst in der offiziellen Sprache Hindi «Bharatiya Ganaradschya», seine Hauptstadt ist Neu Delhi.

Bevölkerung und Fläche: Indiens 1,3 Milliarden Einwohner leben auf einer Fläche von 3 287 365 km² (wovon knapp 80 000 km² zwischen Indien und Pakistan umstritten sind). Damit ist Indien flächenmässig fast 80-mal grösser als die Schweiz (41 290 km²).

Städte: Indien hat acht sogenannte «Metro Cities», welche mehr als vier Millionen Einwohner haben: Ahmedabad (5,6 Millionen), Bengaluru (8,4 Millionen), Chennai (9,7 Millionen), Hyderabad (6,7 Millionen), Kolkata (4,5 Millionen), Mumbai (12,4 Millionen), Delhi (11 Millionen) und Surat (4,5 Millionen). Weitere 37 Städte haben eine Bevölkerung von über einer Million.

Sprachen: In Indien werden weit über 100 Sprachen gesprochen, die vier verschiedenen Sprachfamilien angehören. Neben Hindi und Englisch erkennt die indische Verfassung weitere 21 Sprachen an.



In den 1990er-Jahren hat Indien begonnen, seine Wirtschaft zu reformieren und zu öffnen. Seither ist die Industrialisierung weit vorangeschritten, und immer mehr Menschen schätzen einen modernen Lebensstil. Mit einer Bevölkerung von

1,3 Milliarden, einer rasant wachsenden, jungen Mittelschicht und einem BIP von gut 8 Billionen USD zählt Indien bereits heute zu den weltweit grössten Märkten.

Kennzahlen der Wirtschaft

	2013	2014	2015	2016 (S)	2017 (P)
BIP (USD Mia.)	1863	2043	2091	2289	2488
BIP/Einwohner (USD)	1479	1601	1617	1747	1875
Wachstum (in % des BIP)	1,9	9,6	2,4	9,5	8,7
Inflationsrate (in %)	8,2	5,3	5,4	5,1	5,4

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

(S) = Schätzung, (P) = Prognose



Merkmale der indischen Kultur

Bildung

Die durchschnittliche Alphabetisierungsrate liegt trotz der allgemeinen Schulpflicht für 6- bis 14-jährige bei 74 Prozent. In der Nähe der Grossstädte ist diese Zahl höher. Dort hat sich eine kaufkräftige obere Mittelschicht entwickelt, die konsum- und reisefreudig ist.

Politik

Indien ist die grösste Demokratie der Welt, welche sich aus 29 Unionsstaaten und sieben von der Hauptstadt verwalteten Unionsterritorien zusammensetzt. Die Parteienlandschaft ist vielfältig, die Wahlbeteiligung hoch. Das Parlament, welches das Staatsoberhaupt wählt, besteht aus einem Ober- und einem Unterhaus. Die politischen Geschäfte leitet der vom Volk gewählte Premierminister.

Religion

Religionen sind eines der wichtigsten Bindeglieder dieses Vielvölkerstaates. Hier entstand nicht nur der Hinduismus, sondern auch der Buddhismus, der Jainismus und der Sikhismus. Die Einflüsse durch die zugewanderten Muslime, Parsen und Christen haben die Kultur des Landes teilweise mitgeprägt. Hindus stellen die grösste Bevölkerungsgruppe und prägen die indische Kultur am meisten.

Philosophie – in vier Schritten zur Erleuchtung

Seit der Antike stellt man sich in Indien vor, dass ein irdisches Leben in vier Lebensabschnitte mit jeweils eigenen Zielen und Aufgaben unterteilt ist.

Im ersten Lebensabschnitt sieht man sich als einen lernenden Menschen, der emotional, geistig und körperlich unerfahren ist. Er muss von Menschen mit mehr Lebenserfahrung (zum Beispiel Eltern, Lehrern, Priestern) Übung und Disziplin lernen. Dieser junge Mensch erfährt von seinen älteren Begleitern, dass er Entscheidungen nicht eigenständig fällen kann. Daraus lernt er, sich an Personen zu orientieren, die bereits zum zweiten, dritten oder vierten Lebensabschnitt gehören.

Der zweite Lebensabschnitt ist das Verheiratetsein. Im Mittelpunkt steht die Eheschliessung und damit alle materiellen und physischen Dinge: Man zeugt und gebärt Kinder, ernährt sie und macht sie lebensfähig. In diesem Lebensabschnitt lernt man, Verantwortung und Führung zu übernehmen.

Im dritten Lebensabschnitt hat der Mensch seine Pflichten in der materiellen Welt erfüllt. Seine Kinder sind erwachsen geworden. Er wendet sich daher den metaphysischen – oder spirituellen – Aspekten des Daseins zu. Er geniesst zwar

weniger materielle Dinge, diese jedoch mit mehr Musse und Genuss.

Im vierten Lebensabschnitt wird ihm klar, dass sein irdisches Dasein vergänglich, seine Seele aber unsterblich ist. Er zieht sich von der Alltagshektik allmählich zurück, lebt langsamer, ruhiger und übt sich mehr und mehr in spiritueller Tätigkeit. In Gesellschaft von Personen der früheren Lebensabschnitte tritt er als weiser und lebenserfahrenere Mensch auf.

Hierarchische Gesellschaftsordnung

Die aus der Antike stammenden vedischen Schriften prägen bis heute das indische Wertesystem und die Gesellschaftsordnung. Die Schriften bilden die Grundlage der hinduistischen Glaubenslehre und beschreiben unter anderem, dass die Götter jedem Menschen aufgrund der spirituellen Entwicklung seiner Seele einen Platz in der Gesellschaft zuweisen. So entstand in Indien eine hierarchische Gesellschaftsordnung, die im Westen als Kastenwesen bekannt ist. Zwar halten konservative Kreise noch heute an dieser überlieferten Gesellschaftsordnung fest. Doch man wendet sich – vor allem aufgrund der Bildung und der finanziellen Unabhängigkeit – mehr und mehr davon ab. Viele Inder sind der Ansicht, ihr Land brauche ein neues Gesellschaftsmodell, weil das Kastenwesen sowohl den gesellschaftlichen als auch den wirtschaftlichen Fortschritt behindert.



Kaste	Mitglieder	Rolle
Brahmanen	Schriftgelehrte, Priester	Festlegen von religiösen und gesellschaftlichen Normen
Kshatriyas	Beamte, Krieger	Umsetzung der Normen
Vaishyas	Landwirte, Kaufleute, Händler	Leben nach Normen
Shudras	Knechte, Dienstleistende	Befehlsempfänger

Kritik von Ausländern gegenüber dem Kastensystem empfinden die Inder jedoch als inakzeptabel. Aus indischer Sicht konnten die Kolonialmächte und Siedler weder die gesellschaftliche Ordnung noch die kulturellen Werte Indiens wesentlich beeinflussen.

Vermeiden Sie kritische Äusserungen zum indischen Kastensystem.

Seit der Unabhängigkeit im Jahre 1947 betonen Inder ihr Indischsein. Mit der wirtschaftlichen Öffnung 1990 streift Indien allmählich sein Image vom Land der Bettler und Gurus sowie der heiligen Kühe und Paläste ab und ersetzt es mit einem extrovertierten, selbstbewussten, stark an westlichen Wertesystemen orientierten «Indian way of life».

Bollywood als Ausdruck des «Indian way of life»

Das neue Selbstbewusstsein zeigt sich heute in vielen Dingen wie der Mitgliedschaft in internationalen Gremien, dem Nuklearprogramm oder

der Filmindustrie Bollywood. Bollywoodfilme gehören zu den wichtigsten Bestandteilen des modernen Alltags in Indien. Sie dienen als Familienerlebnis, der Unterhaltung, der Flucht aus dem Alltag und dem seelischen Wohlbefinden. Weibliche wie männliche Filmfiguren weinen oft. Wenn sich der Filmbetrachter – Frauen als auch Männer – mit den Gefühlen identifiziert, kann er durchaus auch mitweinen.

Für die Schweiz ist die Bedeutung von Bollywoodfilmen nicht zu unterschätzen. Viele Inder reisen in die Schweiz, um dort gewesen zu sein, wo die Bollywoodfilme gedreht wurden. Schweizer Berge, Seen, Schlösser und Altstädte sind bei der indischen Filmindustrie besonders beliebt. Seit Ende der 1980er-Jahre wurden über 170 indische Filme in der Schweiz gedreht. Weltberühmte Bollywoodstars wie Aishwarya Rai oder Shah Rukh Khan waren in der Schweiz zu Gast.

Die Schönheit der Schweiz ist durch viele Bollywoodfilme, im Speziellen über deren Liebeslieder, nachhaltig im Bewusstsein verankert.



Familie

Kern und Kitt der indischen Gesellschaft ist die Familie. Inder richten sich bei allen wichtigen Entscheidungen danach, was für ihre Herkunftsfamilie und Gegenwartsfamilie gut ist. Sie fragen sich eher «Was wollen wir?» als «Was will ich?». Starke, emotionale Nähe ist für die indische Familie wichtig. Eltern und Kinder fühlen sich loyal verbunden und erwarten, dass man in jeder Situation füreinander da ist und der Einzelne das Wohl der Gemeinschaft über das Eigene stellt.

Obwohl westlicher Individualismus von der Mehrheit der Inder als eine Form von Egoismus betrachtet wird, setzt sich das westliche Modell der Kleinfamilie mit berufstätigen Eltern in den Grossstädten immer mehr durch.

Einfache Begrüssungswörter erzeugen bei indischen Gästen ein Gefühl des Willkommenseins.

Willkommen	Aapka swagat hai
Guten Morgen	
Guten Tag	Namaste
Guten Abend	
Bis später	Phir milenge
Danke	Dhanyavad
Gute Reise	Shub yatra



Berühmte Zitate und Sprichwörter

«Die Welt hat genug für jedermanns Bedürfnisse, aber nicht für jedermanns Gier.»

Mahatma Gandhi

«Es gibt Wichtigeres im Leben, als beständig dessen Geschwindigkeit zu erhöhen.»

Mahatma Gandhi

«Wir leben in einer wunderbaren Welt, die voll von Schönheit, Charme und Abenteuer ist. Es ist kein Ende der Abenteuer, die wir erleben können, in Sicht, solange wir sie nur mit offenen Augen suchen.»

*Jawaharlal Nehru,
erster Premierminister Indiens*

Feiern, wie die Feste fallen

Inder finden immer einen Grund zum Feiern: Geburt, Heirat, eine bestandene Prüfung oder ein siegreicher Cricketmatch.

Nationalfeiertage sind der Republic Day (26.1.), der Unabhängigkeitstag (15.8.) und der Geburtstag von Mahatma Gandhi (2.10.).

Zu den wichtigsten hinduistischen Festen gehören das Lichterfest Diwali, das Frühlingsfest Holi, Ganesh Chaturthi zu Ehren der Gottheit Ganesh sowie Raksha Bandhan, das Fest der «schützenden Verbindung» zwischen Geschwistern.

Die indischen Muslime feiern das Opferfest Id-al-Adha zur Pilgerfahrt nach Mekka und Id-al-Fitr zum Ende des Fastenmonats.

Die Sikhs und Jainas feiern den Geburtstag ihrer Glaubensstifter jeweils am 26.11. (Sikhs) und Ende März oder Anfang April (Jainas).

Buddhisten feiern Vesakh (1. Vollmondtag im Mai), den Tag, an dem Buddha Erleuchtung fand.

Christen feiern Ostern und Weihnachten.

Beziehungen und Interaktionen

Vertrauen schaffen

In der indischen Kultur sind Beziehungen sehr wichtig. Sie interessieren sich für ihr Gegenüber und freuen sich, wenn man sich für sie interessiert. Manchmal können sie etwas verschlossen und schüchtern wirken, da sie sich niemandem aufdrängen möchten.

Machen Sie als Gastgeber den ersten Schritt und beginnen Sie mit Ihren indischen Gästen ein Ge-

spräch. Dazu eignen sich viele Themen wie zum Beispiel indische oder schweizerische Kultur und Geschichte, das Wetter, Gesundheit, gutes Essen oder schöne Ferienerinnerungen. Ihre indischen Gäste werten dies als Zeichen für ehrlich empfundenes Interesse.

Investieren Sie Zeit in Ihre indischen Gäste – es lohnt sich.

Tipps

- **Humor:** Inder lachen gerne und sind humorvoll, aber nicht auf Kosten anderer Personen. Dies gilt als unethisch.
- **Augenkontakt:** Direkter Augenkontakt mit indischen Gästen ist kein Problem. Wenn manche indischen Gäste den Augenkontakt meiden, ist dies eine Respektsäusserung und hat keine negative Bedeutung.
- **Händedruck:** Manche Inderinnen scheuen sich, einem fremden Mann zur Begrüssung die Hand zu geben. Es empfiehlt sich, abzuwarten – falls sie dem Mann die Hand reichen, ist der Händedruck erwünscht. Falls nicht, ist eine höfliche verbale Begrüssung ausreichend. Unter Frauen ist der Händedruck nicht problematisch.
- **Nein:** Dieses Wort wird von einigen Indern nicht gerne gehört, da sie es als persönliche Zurückweisung oder Ablehnung empfinden – obwohl sie es selbst gerne gebrauchen.
- **VIP:** Indische Touristen schätzen es, wenn man ihnen das Gefühl gibt, sie seien besonders willkommene Gäste. Eine persönliche Begrüssung durch den Hoteldirektor / die Hoteldirektorin ist daher empfehlenswert.
- **Alter:** In der hierarchisch gegliederten indischen Gesellschaft gilt das Senioritätsprinzip. Die ältere Person genießt mehr Respekt und ihrem Wort wird nicht offen widersprochen. Schweizer Gastgeber sollten nicht unterwürfig sein, jedoch den älteren indischen Gast mit Zuvorkommenheit behandeln. Umgekehrt gilt dasselbe: In einer Konfliktsituation mit einem indischen Gast ist es sinnvoll, dass der Schweizer «Hausherr» oder die «Hausherrin» einen Entscheid fällt. Dieser wird höflich – und im besten Fall mit einem Lächeln – formuliert, jedoch nicht weiter diskutiert.
- **Frauen und Männer:** Nach aussen ist der Ehemann das Oberhaupt der indischen Familie. Er ist derjenige, der mit dem Hotelpersonal verhandelt. Jedoch fällt er kaum eine Entscheidung, bei welcher seine Ehefrau nicht einverstanden wäre. Indische Ehepaare besprechen im Privaten, was sie wollen und was nicht, um nach aussen Einheit und Harmonie zu zeigen.



Gepflogenheiten des Geschäftslebens

Neues Selbstbewusstsein

War der indische Geschäftsmann früher eher unsicher, begegnet man heute zielbewussten Geschäftsleuten, die wissen, was sie wollen. Sie sind stolz auf ihre wirtschaftlichen Errungenschaften und betonen gerne, dass Indien zu den am schnellsten wachsenden freien, marktwirtschaftlichen Demokratien gehört.

Die zunehmende Öffnung des indischen Marktes führt dazu, dass es sich Inder vermehrt gewohnt sind, Geschäftskontakte mit ausländischen Partnern zu pflegen. Der Umgang mit indischen Geschäftsleuten ist daher sehr angenehm.

Es lohnt sich, Zeit in die Entwicklung persönlicher Beziehungen zu investieren.

Tipps

Es empfiehlt sich, bei Geschäftsbeziehungen folgende Hinweise zu beachten.

- Bekennen Sie Ihre nationale Zugehörigkeit gegenüber indischen Geschäftspartnern. Inder reagieren positiv, wenn Schweizer zeigen, dass sie sich in der Schweiz in ihrer Kultur und in ihren Werten verankert fühlen. Es lohnt sich, Inder über die Schweizer Kultur und Mentalität zu informieren. Swisness gefällt!
- Inder trennen Privat- und Geschäftsleben kaum. Rund 60 Prozent aller indischen Firmen sind in Familienbesitz. Langjährige Bekanntschaften, Vertrauen und Loyalität sind die bestimmenden Erfolgsfaktoren.
- Neben den guten Beziehungen sollte man seine eigenen geschäftlichen Interessen nicht vergessen. Der persönliche Umgang soll zwar von Freundschaftlichkeit geprägt sein, in der Sache muss man jedoch entschlossen und klar auftreten.
- Halten Sie jederzeit Visitenkarten in ausreichender Anzahl bereit. Ihre Berufsbezeichnung, Ihre hierarchische Position und Ihr allfälliger akademischer Titel sollten auf der Visitenkarte in Englisch ersichtlich sein. Lesen Sie eine erhaltene Visitenkarte in Ruhe durch. Es ist üblich, danach ins Gespräch zu kommen, zum Beispiel mit einer Frage zu den Geschäftstätigkeiten des Gastes oder zu den geschäftlichen Zielen in der Schweiz.
- «Give me» ist im indischen Kontext mit dem englischen «Could you please give me» gleichzusetzen – die Sprache ist in Indien sehr viel direkter. Dies hat nichts mit Einstufung zu tun, sondern mit dem Sprachgebrauch.





Inder auf Reisen

Anstieg der Auslandsreisen

Indien gehört zu den weltweit am stärksten wachsenden Reisenationen. Eine bedeutende Wirtschaft und die damit einhergehende wachsende Mittelschicht, die sich eine Auslandsreise leisten kann, tragen dazu bei, dass Auslandsreisen jährlich um 8 Prozent zunehmen. Etwa 25 Millionen Inder können sich eine Ferienerreise leisten und geben dafür pro Jahr und Person umgerechnet ungefähr 10 000 US-Dollar aus. 2015 wurden rund 9,5 Millionen Auslandsreisen unternommen, davon ungefähr 60 Prozent für Ferien. 67 Prozent der Auslandsreisen finden innerhalb Asien statt, 16 Prozent konzentrieren sich auf Europa. Die Schweiz ist immer noch das populärste Reiseland in Europa, gefolgt von Frankreich und Deutschland. Die Schweiz kann überdurchschnittlich viele junge Reisende begrüßen (60 Prozent sind jünger als 35 Jahre).

Indische Touristen sind sich ihres Privilegs bewusst, in die Schweiz zu reisen, und möchten von ihren Gastgebern entsprechend bevorzugt behandelt werden.

Profil der indischen Gäste in der Schweiz

Die indischen Gäste achten auf ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis, legen Wert auf einen guten Service und haben hohe Ansprüche an die Küche. In Indien ist die Schweiz als sauberes und ordentliches Land bekannt. Die Mehrheit der

indischen Gäste reist in unserer Nebensaison. Die Hauptreisezeit ist von Mai bis Juni; ein weiterer kleiner Peak erfolgt im Oktober (Diwali).

Gruppenreisende

Rund 50 Prozent der indischen Gäste reisen insbesondere bei Erstreisen im Gruppenverbund. Dies gibt den Reisenden die Sicherheit, dass sie Sehenswürdigkeiten nicht verpassen und Mahlzeiten ihren Gewohnheiten entsprechen einnehmen können. Es bedeutet auch, dass sie für ihr Geld ein Maximum an Erlebnis erhalten. Die Gruppenreisenden kommen aus allen sozialen Schichten, aber in erster Linie aus ländlichen Gebieten. Junge, urbane Menschen aus

Übernachtungen von indischen Touristen in der Schweiz (2005–2015)

Jahr	Ankünfte	Logiernächte (LN)	%-Änderung LN
2005	93 472	249 070	–
2006	115 055	284 390	14
2007	132 396	336 966	18
2008	132 107	327 300	–3
2009	136 322	324 280	–1
2010	165 999	392 852	21
2011	200 624	460 440	17
2012	217 863	474 882	3
2013	212 960	467 967	–1
2014	217 082	485 216	4
2015	266 427	591 924	22

Quelle: Beherbergungsstat. HESTA, Bundesamt für Statistik, 2016

den Ballungsgebieten der Grossstädte reisen eher individuell.

Bei Gästen, die zum ersten Mal eine Fernreise unternehmen, kommt es zu Herausforderungen im Umgang mit westlichen Kulturen. Hier ist es wichtig, dass der Reiseführer auf die entsprechenden Verhaltensregeln hinweist. Man darf auch nicht vergessen, dass der Gast eine für seine Verhältnisse hohe Summe für die Reise ausgegeben hat und eine entsprechende Leistung dafür erwartet.

Ihre Reise buchen die indischen Gäste bei einem Veranstalter, der ihnen eine Rundreise durch mehrere europäische Länder verkauft und auch mit dem Visa-Antrag hilft. Die Schweiz ist oft das «Highlight» der Europareise, trotzdem bleibt die Gruppe meist nur zwei bis drei Nächte. Die Schweiz wurde und wird in Bollywood- und TV-Produktionen als Naturparadies mit kristallklaren Seen und eindrucklicher Bergwelt mit

Schnee und Gletschern porträtiert. Dies wollen die Reisenden auch erleben und dabei sind die bekannten Sehenswürdigkeiten (Jungfrauoch, Titlis, Luzern, Rheinfall usw.) beliebt.

Inder sind grundsätzlich sehr neugierig und auch dankbar für spezielle Tipps. Die organisierte Gruppenreise erlaubt aber meist nur wenig Zeit für individuelle Ausflüge.

«Touch real Swiss snow» ist ein Muss bei Gruppenreisenden.

Individualtouristen

Individualgäste reisen oft im Familienverbund (über 3 Generationen). Ebenfalls sehr populär sind Hochzeitsreisen und Reisen unter Freunden (unter 30-jährig). Sie alle sprechen Englisch, kommen aus den grossen Zentren, sind in der Regel reisegewandt und gehören der wachsenden Mittel- oder Oberschicht an.

Ausgaben indischer Touristen in der Schweiz pro Tag

	CHF	%
Unterkunft	110.–	48
Bergbahnen	35.–	15
Lebensmittel, Haushaltartikel	39.–	17
Souvenirs, Schmuck, Uhren, Kleider, Sportartikel	30.–	13
Anderes (Tanken, Eintritte, Miete von Sportgeräten, Taxi, Kurs-/Tagungskosten, Gesundheit etc.)	16.–	7

Quelle: Tourismusmonitor Schweiz (TMS) 2013



Uhren sind nicht dasselbe wie Zeit

Indern haftet der Ruf an, sie nähmen es mit der Pünktlichkeit nicht so genau. Schon manch ein indischer Tourist hat die Abfahrt eines Dampfschiffs verpasst, weil er zu spät kam. In der Tat scheinen Inder ein Zeitempfinden zu haben, das sich von jenem in der Schweiz deutlich unterscheidet. Die folgende, oft zitierte Anekdote illustriert dies:

Ein indischer und ein Schweizer Geschäftsmann sind auf Geschäftsreise. Im Flugzeug sitzen sie nebeneinander und kommen ins Gespräch: «Woher sind Sie?», fragt der Inder. Als sein Schweizer Nachbar geantwortet hat, sagt er: «Ach, aus der Schweiz? Das ist aber ein schönes Land!» – «Ja», antwortet der Schweizer, «und wir machen die genauesten Uhren der Welt», sagt er stolz und fragt seinen Sitznachbarn: «Und woher kommen Sie? Aus Indien? Da war ich auch einmal. Auf Geschäftsreise. Überall diese Warterei! Sagen Sie, wieso geht bei Ihnen alles immer so langsam?» Der Inder überlegt kurz und sagt: «Wissen Sie, Sie haben zwar die Uhren. Aber wir haben Zeit!»

Diese Gäste sind bereits in andere Länder gereist und möchten nun auch die Schweiz näher kennenlernen: Kultur, Mentalität sowie das hiesige Essen. Sie sind offen und lebensfroh und nehmen sich auch Zeit, neue Dinge zu sehen. Sie lieben unseren öffentlichen Verkehr und erkunden die Schweiz auf eigene Faust. Sie interessieren sich für Sightseeing in Städten, Ausflüge in die Natur und Shopping in Markengeschäften. Einige Individualtouristen werden zu wiederkehrenden Gästen und möchten bei jedem Besuch in der Schweiz Neues entdecken.

Indische Gäste sind sehr offen für Empfehlungen und Tipps zu interessanten Aktivitäten und Sehenswürdigkeiten.

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

Indische Touristen: kaufkräftige Gäste

Indische Touristen, die die Schweiz besuchen, geben im Schnitt 230 Franken pro Nacht und Person aus. Nicht dazugerechnet ist die An- und Abreise. Die UNTWO bezeichnet Indien als eine

der weltweit am schnellsten wachsenden Reise-nationen und man rechnet damit, dass Indien selbst China als Quellmarkt überflügeln könnte. 2015 waren es rund 25 Millionen Inder, die sich eine Auslandsreise leisten konnten.

Tipps

- Ferien in der Schweiz gelten in Indien als äusserst erstrebenswert. Für Inder ist die Schweiz Europa und steht als Symbol für «Touch real snow». Beliebtestes Reiseziel für in den Schnee ist nebst dem Titlis auch das Jungfrauojoch. Weitere Regionen/Reiseziele verzeichnen wachsende Nachfrage.
- Fragen Sie beim Veranstalter nach, wie viele Einzelbetten bereitgestellt werden sollen. Die Mitglieder der Reisegruppen kennen sich oft vor Reiseantritt nicht. Auch während Geschäftsreisen werden die Zimmer häufig geteilt.
- Personal ist in Indien in weiten Kreisen Standard. Viele Kunden gehen davon aus, dass man auch in den Ferien in gleichem Umfang bedient wird.
- Der persönliche Kontakt mit indischen Gästen spielt eine zentrale Rolle.
- Die meisten indischen Gäste sprechen Englisch, die Akzente sind aber ab und an schwierig zu verstehen.
- Fragen Sie Ihre indischen Gäste nach ihrem Befinden, dies kommt in der indischen Kultur gut an und Sie werden als guter Gastgeber weiterempfohlen.
- In Indien läuft der Fernseher dauernd. Stellen Sie sicher, dass Informationen zu Pay TV klar und in Englisch kommuniziert sind. Das Umschalten eines TV-Kanals in der Sprache Hindi würde von Ihren Kunden enorm geschätzt werden (etwa 80 Prozent sprechen Hindi).
- Indische Gäste sind sich aufgrund der Grösse Indiens (Ost–West/Nord–Süd je 3000 km) an lange Reisezeiten gewöhnt.



Schweizer Gastfreundschaft für indische Gäste

Respekt und Beratung

Gastlichkeit hat in der indischen Kultur einen ausgesprochen hohen Stellenwert. Einen Gast empfangen zu dürfen, ist für Inder so, als käme Gott zu Besuch. Dementsprechend möchte auch der indische Gast, dass seine Gastgeber ihm Wertschätzung und Respekt entgegenbringen. Der persönliche Kontakt spielt für indische Gäste eine zentrale Rolle. Dies bedeutet auch, dass Prospekte zwar wichtig sind, jedoch das aufmerksame Beratungsgespräch nicht ersetzen können.

Prospekte sollten nur Beigabe zur persönlichen Beratung sein.

Besondere Wünsche

Vor allem die indischen Individualtouristen erwarten viel Gegenleistung für das Geld, das sie ausgeben. Daher kann es sinnvoll sein, sie bereits bei ihrer Ankunft auf die Vorzüge und wertvollen Leistungen Ihres Betriebes hinzuweisen – auch wenn diese ohnehin im Preis inbegriffen sind.

Es kann jedoch auch vorkommen, dass sie besondere Wünsche haben, die nur gegen Aufpreis erhältlich sind. In solchen Fällen empfiehlt es sich, zunächst nachzufragen, was den Gästen wirklich wichtig ist. Eine kurze Zusammenfassung dessen, was man von den Gästen gehört hat, hilft sicherzustellen, dass beide vom Gleichen reden. Nun können Angebot («Ja, das können wir für Sie tun.»), Vorzüge («Bei uns ist das besonders angenehm, weil Sie ... erhalten.») und Konditionen erklärt werden.

Vermeiden Sie ein offenes Nein und zeigen Sie Ihren Gästen Alternativen auf.





Freizeitaktivitäten

Shopping

Etwas echt Schweizerisches («Made in Switzerland») mit nach Hause zu nehmen, ist für die indischen Gäste sehr wichtig. Sie gehen gerne auf Einkaufstouren und wissen in der Regel, was sie wollen. Aber sie entdecken gerne auch Neues! Uhren, Schokolade und andere Süßigkeiten, Kuhglocken, Taschenmesser mit dem Schweizerkreuz (ohne dieses ist es einfach nur eine Waffe), Musikdosen sowie Kunsthandwerk sind bei indischen Gästen besonders beliebt. Sie sind auch offen für weniger typische Souvenirs. Diese muss man ihnen jedoch zeigen und die Attraktivität eines solchen Gegenstandes anpreisen. Hilfreich ist der Hinweis, dass die Verwandten und Bekannten das betreffende Souvenir als Geschenk schätzen würden.

Da Shopping in Indien ein gesellschaftliches Ereignis ist, betreten meistens mehrere Inder gemeinsam ein Geschäft. Sie diskutieren über Ware und Preise, möchten Produkte in die Hand nehmen und wollen weitere Informationen haben. Eine Erfolg versprechende Verkaufstaktik ist es, wenn man den indischen Kunden möglichst viele verschiedene Produkte zeigt, ihre Reaktionen aufmerksam beobachtet und so herausfindet, worauf sie ansprechen.

Feilschen ist in Indien zwar üblich, aber indische Touristen wissen, dass in der Schweiz die Preise festgelegt sind. Wenn indische Kunden mehrere



Produkte kaufen, ist es jedoch empfehlenswert, auf ihr Verhandlungsangebot einzugehen, sei es durch Preisnachlass oder Produktzugabe. Dies bringt dem Kunden ein Erfolgserlebnis, Ihnen die Möglichkeit eines Zusatzverkaufs, Ihrem Geschäft Empfehlungen und der Schweiz den Ruf, ein gastfreundliches Land zu sein.

Offenheit und Humor helfen ebenso wie die Frage, was die Daheimgebliebenen in Indien besonders freuen würde.

Sport

Inder mögen es gemütlich. Es ist vor allem eine aufstrebende, junge Minderheit von ihnen, die aktiv Sport treibt. Während Sporttreiben in Westeuropa auch mit Leistung zu tun hat, ist Indern vor allem die Erfahrung wichtig. Indische Gäste sprechen am besten auf Vorschläge für sportliche Aktivitäten an, bei denen sie ihre Ge-

schicklichkeit testen und gemeinsam Spass haben können. Der Sport sollte ungefährlich sein. Es ist darauf zu achten, dass weibliche Gäste in Anwesenheit von Männern keine nackte Haut zeigen müssen (wie zum Beispiel bei Wellness).

Sport hat für Inder nicht in erster Linie mit Leistung zu tun.

Plaudern

Manchmal sitzen indische Gäste scheinbar gelangweilt in der Hotellobby und plaudern über vermeintlich unwichtige Dinge. Solche «Plauderstunden» haben jedoch eine wichtige soziale Funktion. Durch das Zusammensein und das Austauschen von vielseitigen Informationen und Meinungen wird einerseits festgestellt, ob sich jeder in der Gruppe wohlfühlt, und andererseits werden die soziale Ordnung und der Zusammenhalt bestätigt.



Indische Ess- und Trinkgewohnheiten

Essen zum Glück

Forschungen haben ergeben, dass Inder unglücklich sind, wenn sie länger als zwei Tage keine indische Mahlzeit erhalten. Inder sind überzeugt, dass Gaumenfreude gut für die seelische, geistige und körperliche Gesundheit ist. Wird eine Speise nach der indischen Gesundheitslehre Ayurveda zubereitet, enthält sie Nähr- und Wirkstoffe, welche die Gesundheit erhalten und Krankheiten heilen können.

Viele Inder frühstücken reichhaltig und warm, da kühle Speisen gemäss ayurvedischer Lehre die Verdauung verlangsamen. Das Mittagessen soll schnell serviert werden und nicht lange dauern. Für das Abendessen dagegen nimmt man sich gerne Zeit. Es beginnt mit einem Apéro (alkoholische oder alkoholfreie Getränke sowie würzige Snacks), der eine Stunde oder länger dauern kann und wo viel geplaudert wird. Wenn das Essen serviert wird, verzichtet man auf ein rituelles «en Guete mitenand» und fängt sofort

an zu essen. Wenn man fertig gegessen hat, gilt in den meisten Fällen auch der Abend als beendet. Nur in Ausnahmefällen verweilt man nach dem Essen noch bei einem Glas Wein, einem Schnaps oder einer Zigarre.

Essen ist für Inder nicht nur Ernährung, sondern eine Voraussetzung für das Gesund- und das Glücklichein.

Zu Hause essen viele Inder nach wie vor von Hand (mit der rechten, da die linke als unrein gilt), weil dies nach ihrem Geschmack den Genuss steigert. Da indische Köche Gemüse und Fleisch in mundgerechte Stücke schneiden, wird in Restaurants in Indien oft nur ein Esslöffel gedeckt. Messer und Gabel findet man in Lokalen der gehobenen Preisklasse. Wenn indische Touristen auf Reisen sind, passen sie sich meistens jedoch den Gepflogenheiten ihres Gastlandes an.

Tipps

- Stellen Sie sowohl im Hotelzimmer als auch am Esstisch kostenlos einen Krug Wasser ohne Kohlensäure zur Verfügung.
- Viele indische Gäste können sich nicht vorstellen, dass Wasser aus dem Hahn trinkbar und gesund sein soll. Erwähnen Sie, dass wichtige Mineralien im Schweizer Trinkwasser enthalten sind.
- Speisekarten sollten sämtliche Informationen auch in Englisch enthalten.
- Die indische Küche ist für die Inder die beste. Offerieren Sie wenn möglich echte indische Gerichte mit vielen Gewürzen. Lassen Sie sich von einem indischen Koch einführen.
- Beachten Sie bei der Menüplanung, dass viele Inder Vegetarier sind.
- Stellen Sie einen elektrischen Wasserkocher oder eine Thermosflasche mit heissem Wasser zur Verfügung sowie Gratistee und -kaffee. Heisses Wasser und Tee werden üblicherweise kostenfrei auch zum Mittag- und zum Abendessen bereitgestellt.
- Je nach religiösem Hintergrund werden gewisse Lebensmittel nicht gegessen. Huhn und Lamm, entsprechend indisch zubereitet, werden von allen Nicht-Vegetariern gerne gegessen. Fleisch und Salat sind nicht zentrale Elemente einer feinen indischen Mahlzeit.
- Kochen Sie mit pflanzlichen Ölen und Fetten sowie mit vegetarischer Bouillon und informieren Sie Ihre indischen Gäste darüber.
- Schweizerisch-indische Kochexperimente (zum Beispiel Curry-Capuns) können gut ankommen.
- Bieten Sie zum Frühstück auch Warmes an (zum Beispiel Eier, Omeletten, Gemüseplätzchen, Pfannkuchen).
- Wenn es geht, nehmen Sie Bestellungen fürs Abendessen bereits beim Apéro entgegen.
- Servieren Sie indischen Gästen Pickles und Chutneys zum Mittag- und Abendessen.
- Viele Inder möchten Käsefondue probieren. Da Kuhmilchprodukte von Indern weniger gut verdaut werden können, ist es empfehlenswert, reichlich Knoblauch (sowie allenfalls etwas geriebene Ingwerwurzel) und einen die Verdauung fördernden Kräuterschnaps in das Fondue zu geben.
- Offerieren Sie Fondue und Raclette in kleinen Portionen als Vorspeise, viele Inder essen fast keinen Käse.



Rezept Masur-Dal (Curry aus roten Linsen)

Falls es nicht möglich ist, indische Speisen auf die Speisekarte zu nehmen, ist es empfehlenswert, die Zutaten für das unter Indern beliebte und mit wenig Aufwand zubereitete Masur-Dal auf Vorrat zu haben und dieses indischen Gästen anzubieten.

Zutaten für 4 Personen

- 1 grosse Tasse rote Linsen, gewaschen, bis das Wasser klar ist, und 30 Minuten eingeweicht
- 1 grosse Zwiebel, in dünne Ringe geschnitten
- 1 mittelgrosse Tomate, fein gehackt
- 3 cm Ingwerwurzel, geschält und fein gerieben
- 2 Knoblauchzehen, fein gehackt oder zerdrückt
- ½ Teelöffel Gelbwurzpulver
- 1 Teelöffel Kümmelsamen
- ½ Teelöffel Chilipulver
- 2 Esslöffel Margarine

Zubereitung

- Das Wasser von den eingeweichten Linsen abschütten.
- 3½ grosse Tassen Wasser in einem hohen Topf zum Kochen bringen.
- Linsen, Salz, Chilipulver, Gelbwurzpulver, Tomaten, Ingwer und Knoblauch beigegeben und 5 Minuten unter gelegentlichem Rühren aufkochen.
- Topf zudecken und bei mittlerer Hitze 20 Minuten köcheln lassen, bis die Linsen weich sind.
- In einer Pfanne Butter erhitzen und darin Zwiebeln und Kümmelsamen wenden, bis diese goldbraun sind.
- Unter die Linsen rühren und sofort mit Basmatireis servieren.

Kontaktadressen

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

hotelleriesuisse

Kommunikation
Monbijoustrasse 130
3001 Bern
Tel. +41 31 370 42 81
Fax +41 31 370 43 26
kommunikation@hotelleriesuisse.ch
www.hotelleriesuisse.ch

Schweiz Tourismus

Tödistrasse 7
8008 Zürich
Tel. +41 44 288 11 11
Fax +41 44 288 12 05
info@myswitzerland.com
www.myswitzerland.com

Schweiz Tourismus – Büro Mumbai

Switzerland Tourism
c/o Consulate General of Switzerland
102 Maker Chamber IV, 10th floor 222 Nariman Point
Mumbai – 400 021
info@switzerland.com
www.myswitzerland.com

Nützliche Websites

www.myswitzerland.com
(Schweiz Tourismus)

www.hindustantimes.com
(Indische Tageszeitung, in Englisch)

www.indiatimes.com
(Indische Tageszeitung, in Englisch)

www.indiatoday.com
(Indisches Nachrichtenmagazin, in Englisch)

www.global-blue.com
(Informationen zur Mehrwertsteuer-Rückerstattung)

www.indembassybern.ch
(Indische Botschaft)

www.sicc.ch
(Schweizerisch-indische Handelskammer, in Englisch)

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

www.hotelleriesuisse.ch