

Interkulturelles Marketing

von

Prof. Dr. Stefan Müller

Prof. Dr. Katja Gelbrich

2., vollständig überarbeitete Auflage

Verlag Franz Vahlen München

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur 2. Auflage	VII
Teil A Marketing, Globalisierung & Kultur	1
1 Einführung	3
1.1 Anmerkungen zum Verhältnis von Marketing & Kultur	3
1.2 Globalisierung der Wirtschaftsbeziehungen	5
1.2.1 Entwicklungsphasen des Welthandels	5
1.2.2 Erfolgsgeschichte des „Made in Germany“	7
1.2.2.1 Überblick	7
1.2.2.2 Geographische Lage	7
1.2.2.3 Global Player & Hidden Champions	9
1.2.3 Allgemeine Distanzhypothese	13
1.2.4 Globales Paradoxon	14
1.3 Erscheinungsformen von Kultur	15
1.3.1 Kultur	15
1.3.2 Interkultur	17
1.3.3 Weitere Abgrenzungen	17
1.3.3.1 Überblick	17
1.3.3.2 Multiple Kultur	18
1.3.3.3 Relationale Kultur	19
1.3.3.4 Subjektive Kultur	20
1.4 Von der Schwierigkeit, das Konstrukt „Kultur“ zu definieren	22
1.4.1 Wissenschaftstheoretische Überlegungen	22
1.4.2 Natur vs. Kultur	23
1.4.3 Deskriptive vs. explikative Definitionen	24
1.4.4 Landeskultur	26
1.4.5 Enkulturation vs. Akkulturation	27
1.5 Überblick über das Buch	27
2 Vorläufer des Interkulturellen Marketing & verwandte Wissenschaften	28
2.1 Sozialwissenschaftliche Vorläufer & verwandte Wissenschaften	30
2.2 Kulturwissenschaftliche Vorläufer & verwandte Wissenschaften	31
2.2.1 Überblick	31
2.2.2 Forschungsstrategien	32
2.3 Wirtschaftswissenschaftliche Vorläufer & verwandte Wissenschaften	33
2.3.1 Exportwirtschaftslehre	33
2.3.2 Exportmarketing	33

2.3.3	Internationales Marketing	33
2.3.4	Globales Marketing	36
3	Phasen & Formen der Auseinandersetzung der Betriebswirtschaftslehre mit dem Phänomen „Kultur“	37
3.1	Phase der Kulturignoranz	37
3.2	Phase der großen Debatten	38
3.2.1	Kulturalismus/Universalismus-Debatte	38
3.2.2	Standardisierungs/Differenzierungs-Debatte	38
3.3	Phase des Kulturschocks	39
3.4	Phase der Akzeptanz & Koexistenz	41
3.4.1	Globalisierung der Wirtschaftsbeziehungen	41
3.4.2	Paradigmenwechsel	42
3.4.3	Forschungsfelder	44
4	Kultursensibles Marketing: ein Überblick	44
4.1	Zur Verhaltensrelevanz des kulturellen Umfeldes	45
4.1.1	Entscheidungen & Verhalten von Managern	45
4.1.2	Entscheidungen & Verhalten von Konsumenten	45
4.2	Interkulturelles Marketing	46
4.2.1	Globales Dorf	46
4.2.2	Differenzierte Standardisierung: ein Ausweg aus dem Standardisierungs/Differenzierungsdilemma	47
4.2.3	Erkenntnistheoretisches Anliegen	50
4.3	Intrakulturelles Marketing	51
4.3.1	Überblick	51
4.3.2	Interregionales Marketing	53
4.3.3	Ethno-Marketing	55
4.3.3.1	Ethnische Heterogenität	55
4.3.3.2	Ethno-Marketing in Deutschland	58
4.3.4	Subkulturen-Marketing	63
5	Interkulturelles Management	64
5.1	Überblick	64
5.2	Unternehmenskultur	64
5.3	Branchenkultur	65
5.4	Third Culture	67
6	Subjektive Kultur: Individualisierung der kulturvergleichenden Forschung	69
6.1	Ein Kurzschluss	69
6.2	Forschungsstrategien des empirischen Kulturvergleichs im Überblick	69
6.3	Ein Beispiel	71
6.3.1	Analyseeinheit Individuum	71
6.3.2	Analyseeinheit Land	73
6.3.3	Analyseebene Land & Individuum	73

Teil B Theorien & Messkonzepte	75
1 Einführung	77
1.1 Überblick	77
1.2 Qualitative Erklärungsansätze	80
1.2.1 Orientierungen	80
1.2.2 Schichtenmodelle	81
1.2.2.1 Kulturzwiebel, Kultureisberg & andere Schichtenmodelle . .	81
1.2.2.2 Concepta/Percepta-Modell	83
1.2.2.3 Implizite vs. explizite Kultur	84
1.2.3 Modell der Kulturstandards	85
1.3 Quantitative Erklärungsansätze	88
1.3.1 Konzept der Kulturdimensionen	88
1.3.2 Kritische Würdigung	89
2 Hofstede-Studie	91
2.1 Konzeption & theoretischer Hintergrund	91
2.1.1 Ursprungsstudie	91
2.1.1.1 Theoretischer Hintergrund	91
2.1.1.2 Operationalisierung & Studiendesign	93
2.1.1.3 Analyse	94
2.1.2 Folgestudien	96
2.2 Hofstedes Kulturdimensionen im Überblick	98
2.2.1 Individualismus vs. Kollektivismus	98
2.2.1.1 Sonderstellung innerhalb der kulturvergleichenden Forschung	98
2.2.1.2 Ideengeschichte	100
2.2.2 Akzeptanz von Machtdistanz	102
2.2.2.1 Grundlagen	103
2.2.2.2 Regionale & nationale Unterschiede	104
2.2.3 Ungewissheitsvermeidung	106
2.2.3.1 Grundlagen	106
2.2.3.2 Regionale & nationale Unterschiede	108
2.2.4 Feminine vs. maskuline Orientierung	110
2.2.4.1 Grundlagen	110
2.2.4.2 Regionale & nationale Unterschiede	112
2.2.4.3 Jantes Gesetz	113
2.2.5 Fünfte Kulturdimension	113
2.2.5.1 Konfuzianische Dynamik	113
2.2.5.2 Langfristige vs. kurzfristige Orientierung	114
2.2.5.3 Pragmatische vs. normative Orientierung	117
2.2.6 Genussorientierung vs. Selbstbeherrschung	117
2.2.7 Deutschlands Kulturprofil	121
2.3 Auswirkungen der Landeskultur auf das Arbeits- & Sozialleben	123
2.3.1 Überblick	123
2.3.2 Auswirkungen von Individualismus & Kollektivismus	124
2.3.2.1 Bedeutung für das soziale Leben	124

2.3.2.2	Bedeutung für das Arbeitsleben	126
2.3.3	Auswirkungen der Akzeptanz von Machtdistanz	128
2.3.3.1	Bedeutung für das soziale Leben	128
2.3.3.2	Bedeutung für das Arbeitsleben	129
2.3.4	Auswirkungen der Tendenz zur Ungewissheitsvermeidung . . .	132
2.3.4.1	Bedeutung für das soziale Leben	132
2.3.4.2	Bedeutung für das Arbeitsleben	133
2.3.5	Auswirkungen von Feminität vs. Maskulinität	135
2.3.5.1	Bedeutung für das soziale Leben	135
2.3.5.2	Bedeutung für das Arbeitsleben	136
2.4	Kritische Würdigung	138
2.4.1	Grundsätzliche Bedeutung des Hofstede-Kulturmodells	138
2.4.2	Stärken & Schwächen der ersten Auflage von „Culture's Consequences“	138
2.4.2.1	Zitationsanalysen	138
2.4.2.2	Rezensionen	139
2.4.2.3	Methodenkritik	139
2.4.3	Stärken & Schwächen der zweiten Auflage von „Culture's Consequences“	142
2.4.3.1	Stärken	142
2.4.3.2	Schwächen	143
2.4.4	Dritte Auflage von „Cultures and Organizations“	145
2.4.5	Überprüfung & Reformulierung des Hofstede-Konzepts	146
2.4.5.1	Interdependenzen einzelner Kulturdimensionen	146
2.4.5.2	Reskalierung der Kulturdimensionen	151
2.4.6	Eine Ehrenrettung	153
2.5	Horizontaler vs. vertikaler Individualismus-Kollektivismus: Weiterentwicklung des Individualismus/Kollektivismus- Konzepts	155
2.5.1	Abhängiges vs. unabhängiges Selbstkonzept	155
2.5.2	Horizontale vs. vertikale Gesellschaftsstruktur	156
3	Theorie der universellen kulturellen Werte nach Schwartz	158
3.1	Grundlagen	158
3.2	Modell der zehn universellen Wertetypen	158
3.2.1	Ursprünglicher Wertekreis	158
3.2.2	Validierung	160
3.3	Modell der sieben universellen Werte	160
3.3.1	Revidierter Wertekreis	160
3.3.2	Validierung	163
4	GLOBE-Kulturstudie	165
4.1	Überblick & theoretische Grundlagen	165
4.2	Untersuchungsdesign & Datenerhebung	167
4.3	Kulturdimensionen	168
4.4	Kritische Würdigung	173
4.4.1	Werte & Praktiken	173

4.4.2	Unabhängigkeit der Dimensionen	177
4.4.3	Vergleich der Hofstede-Studie mit der GLOBE-Studie	178
4.4.3.1	Konzeptualisierung von Kultur	178
4.4.3.2	Methodische Unterschiede	179
4.4.3.3	Unterschiedliche dimensionale Struktur	180
4.4.3.4	Unterschiedliche empirische Befunde	182
5	Individuelle Kultur	183
5.1	Kollektive vs. individuelle Kultur	183
5.2	Idiozentriker vs. Allozentriker	184
5.2.1	Konzeptionalisierung	184
5.2.2	Validierung	186
5.3	Theorie & Operationalisierung	186
5.3.1	Theoretische Grundlagen	186
5.3.1.1	Marketingperspektive	186
5.3.1.2	Wissenschaftstheoretische Perspektive	186
5.3.2	Messansätze	187
5.3.2.1	Eindimensionale Skalen	188
5.3.2.2	Mehrdimensionale Skalen	189
	Hilfreiche Links	194
Teil C	Strategisches Marketing	195
1	Standardisierung vs. Differenzierung	197
1.1	Einführung	197
1.2	Internationale Wettbewerbsstrategien	198
1.2.1	Überblick	198
1.2.2	Kostenführerschaft vs. Qualitätsführerschaft	200
1.2.2.1	Überblick	200
1.2.2.2	Einfluss der Landeskultur	201
1.2.3	Standardisierung vs. Differenzierung	202
1.2.3.1	Standardisierungsstrategie	202
1.2.3.2	Differenzierungsstrategie	204
1.2.4	Kritische Anmerkungen zur S/D-Debatte	206
1.2.4.1	Unterschiedliche Ebenen der Argumentation	206
1.2.4.2	Unzureichende theoretische Fundierung	207
1.2.4.3	Methodologische Schwachstellen	208
1.3	Vom S/D-Paradigma zum Global Marketing	211
1.3.1	Ausgangssituation	211
1.3.2	Schlüsselthesen des Global Marketing	212
1.3.2.1	Konvergenz des Nachfrageverhaltens	212
1.3.2.2	Standardisierung des Marketing	214
1.3.2.3	Zentralisation der Geschäftstätigkeit	214
1.3.2.4	Kosten- & Preisvorteil	216
1.3.3	Kritische Würdigung	216
1.3.3.1	Theoretisch begründbare Kritik	216
1.3.3.2	Reale Fehlschläge	218
1.3.3.3	Ursachen der Fehlschläge	220

2	Kontingenzansatz	222
2.1	Grundidee	222
2.2	Arten von Kontingenzvariablen	224
2.2.1	Makroökonomische Variablen	225
2.2.2	Mikroökonomische Variablen	225
2.2.3	Unternehmensinterne Variablen	226
2.2.4	Produktmerkmale	226
2.3	Zentrale Bedeutung der Kontingenzvariable „Kultur“	227
2.3.1	Überblick	227
2.3.2	Messbarkeit & Kontrollierbarkeit der Kontingenz variablen	229
2.3.3	Stabilität	230
3	Strategie der Differenzierten Standardisierung	230
3.1	Vorgehensweise	230
3.1.1	Identifikation geeigneter Zielgruppen	231
3.1.1.1	Homogene Kulturcluster	231
3.1.1.2	Transnationale Zielgruppen	231
3.1.2	Standardisierung & Differenzierung des Marketingmix	234
3.2	Identifikation homogener Cluster	236
3.2.1	A Priori-Cluster: der qualitative Ansatz	236
3.2.1.1	Geographische Segmentierung	236
3.2.1.2	Soziokulturelle Segmentierung	243
3.2.2	Ex Post-Cluster: der quantitative Ansatz	243
3.2.2.1	Segmentierungsmethoden	243
3.2.2.2	Traditionelle Segmentierungskriterien	245
3.2.3	Kulturcluster	256
3.2.3.1	Kulturcluster auf der Basis von Hofstede	256
3.2.3.2	Kulturcluster auf der Basis von GLOBE	263
3.2.3.3	Religions-, Konfessions- & Kulturcluster	264
3.3	Identifikation transnationaler Zielgruppen	265
3.3.1	Besonderheiten transnationaler Zielgruppen	265
3.3.2	Segmentierungsmethoden	267
3.3.2.1	Soziodemographische Segmentierung	267
3.3.2.2	Psychographische Segmentierung	271
3.3.2.3	Verhaltensorientierte Segmentierung	275
3.3.2.4	Benefit-Segmentierung	276
3.3.2.5	Means End-Segmentierung	278
	Teil D Produktpolitik	283
1	Besonderheiten der Produktpolitik im interkulturellen Kontext	285
1.1	Einfluss des Produktnutzens	285
1.2	Einfluss der Zeitwahrnehmung	287
1.3	Einfluss von Konfession & Religiosität	288
1.3.1	Religiosität	288
1.3.2	Konfession	289

2	Standardisierung vs. Differenzierung	291
2.1	Stand der Forschung	291
2.2	Kulturabhängige vs. kulturfreie Produkte	293
2.2.1	Kulturelle Zentralität	293
2.2.2	Homogenität der Bedürfnisse	294
2.2.3	Tradition	295
2.2.4	Produktkategorie	296
2.2.5	Konsumkontext	297
2.3	Globale vs. lokale Industriezweige	299
2.3.1	Kriterien der Globalität	299
2.3.2	Mythos Globalität	300
2.4	Differenzierte Standardisierung	303
3	Produktentwicklung & Produktgestaltung	307
3.1	Forschung + Entwicklung	307
3.1.1	Grundlagen	307
3.1.2	Einfluss der Landeskultur	308
3.2	Produktentwicklung	309
3.2.1	Bedürfnisorientierte Produktentwicklung	309
3.2.1.1	Überblick	309
3.2.1.2	Image/Kongruenz-Hypothese	311
3.2.2	Einfluss der Landeskultur	311
3.3	Gestaltung des Produktumfeldes	312
3.3.1	Farbgestaltung	312
3.3.2	Gebrauchsanleitungen	312
3.3.3	Produktverpackung	314
3.3.3.1	Grundlagen	314
3.3.3.2	Einfluss von Landeskultur bzw. Nationalität	315
3.4	Akzeptanz von Produktinnovationen	318
3.5	Markenpiraterie & Produktpiraterie	319
3.5.1	Grundlagen	319
3.5.2	Erklärungsansätze	321
3.5.3	Einfluss der Landeskultur	322
4	Produkteinführung & Diffusion	324
4.1	Grundlagen	324
4.2	Weltoffenheit & Informationsfluss	324
4.3	Einfluss der Landeskultur	325
4.3.1	Kontextabhängigkeit	325
4.3.2	Individualismus vs. Kollektivismus	326
4.3.3	Akzeptanz von Machtdistanz	326
4.3.4	Ungewissheitsvermeidung	327
4.3.5	Maskulinität	328
4.3.6	Kurzfrist- vs. Langfristorientierung	329
4.3.7	Kulturelle Distanz	329
5	Markierung	330
5.1	Grundlagen	330
5.1.1	Funktionen der Markierung	330

5.1.2	Funktionen von Marken	331
5.1.2.1	Allgemeine Funktionen	331
5.1.2.2	Kulturspezifische Funktionen	332
5.2	Markentypen	334
5.2.1	Globale Marken	334
5.2.1.1	Funktionen	334
5.2.1.2	Typologie globaler Marken	335
5.2.2	Mega-Marken	335
5.2.3	Kulturelle Marken	336
5.2.4	Handelsmarken	337
5.2.4.1	Grundlagen	337
5.2.4.2	Akzeptanz & Marktanteil	338
5.3	Markenpersönlichkeit	343
5.3.1	Grundlagen	343
5.3.2	Maße der Markenpersönlichkeit	343
5.4	Markenführung	346
5.4.1	Positionierung von Marken	346
5.4.1.1	Einfluss der Produktkategorie	347
5.4.1.2	Einfluss der Zielgruppe	348
5.4.1.3	Einfluss der Konsumsituation	349
5.4.1.4	Einfluss der Konsumbedürfnisse	350
5.4.2	Markenportfolio-Management	354
5.4.2.1	Beitrag des Controlling	354
5.4.2.2	Beitrag des Marketing	355
5.4.3	Markenherkunft	356
5.4.3.1	Country of Origin	356
5.4.3.2	Foreign Branding	357
5.4.4	Markencommitment	360
5.5	Gestaltung des Markennamens	362
5.5.1	Grundlagen	362
5.5.1.1	Informations- & Kommunikationsfunktion	362
5.5.1.2	Konditionierbarkeit von Markennamen	363
5.5.2	Typen von Markennamen	363
5.5.3	Entscheidungskriterien	365
5.5.3.1	Juristische Kriterien	366
5.5.3.2	Marketingkriterien	366
5.5.3.3	Linguistische Kriterien	366
5.5.4	Wirkung von Markennamen	374
5.5.4.1	Grundlagen	374
5.5.4.2	Fremdheit vs. Vertrautheit	375
5.5.4.3	Künstliche vs. sinnhafte Markennamen	377
5.6	Internationalisierung bzw. Globalisierung von Markennamen ...	379
5.6.1	Handlungsmöglichkeiten	379
5.6.2	Übernahme des originalen Markennamens	379
5.6.3	Übersetzungsstrategien	381
5.6.3.1	Semantische Übersetzung	381
5.6.3.2	Transliteration	382

5.6.3.3	Kreation	383
5.6.4	Verfahrensweise der Unternehmen	383
5.6.5	Erfolgskontrolle	385
5.6.6	Entwicklung globaler Markennamen	386
5.6.7	Einfluss der Landeskultur	388
6	Sortimentspolitik	390
Teil E Dienstleistungspolitik		393
1	Überblick	395
1.1	Bedeutung von Dienstleistungen	395
1.2	Merkmale von Dienstleistungen	395
1.2.1	Überblick	395
1.2.2	Dienstleistungen vs. Produkte	396
1.3	Besonderheiten von Dienstleistungen im interkulturellen Umfeld	397
1.3.1	Dienstleistungsmentalität	397
1.3.2	Leistungsspezifische Besonderheiten	398
2	Standardisierung vs. Differenzierung	400
2.1	Standardisierbarkeit von Dienstleistungen	400
2.2	Besonderheiten des Einzelhandels	401
3	Servicequalität	406
3.1	Überblick	406
3.2	Wahrgenommene Servicequalität	406
3.3	Kulturelles Umfeld & wahrgenommene Servicequalität	408
3.3.1	Erwartungen & Bedürfnisse	408
3.3.2	Kontrollüberzeugung & Kontrollierbarkeit der Situation	411
3.4	Servicequalität & Kundenzufriedenheit	413
4	Bereitschaft zur Belohnung von Dienstleistungen	413
4.1	Überblick	413
4.2	Einfluss der Landeskultur	416
5	Beschwerdemanagement	417
5.1	Verhalten vor der Beschwerde	417
5.1.1	Servicefehler	417
5.1.2	Attribution des Servicefehlers	418
5.1.3	Beschwerdeanlass	420
5.1.4	Beschwerdebereitschaft	420
5.1.4.1	Überblick	420
5.1.4.2	Einfluss der Zeitwahrnehmung	421
5.1.4.3	Einfluss von Kollektivismus-Individualismus & Machtdistanz	422
5.1.5	Öffentliche, private & institutionelle Beschwerden	423
5.1.6	Elektronische Beschwerden	425
5.2	Verhalten nach der Beschwerde	425
5.2.1	Überblick	425

5.2.2	Beschwerdebehandlung	427
5.2.2.1	Auswirkungen einer Beschwerdekultur	427
5.2.2.2	Auswirkungen einer Entschuldigung	428
5.2.2.3	Auswirkungen einer Kompensation	429
5.2.3	Antezedenzen von Beschwerdezufriedenheit	429
5.2.3.1	Emotionale Reaktionen	432
5.2.3.2	Wahrgenommene Gerechtigkeit	432
Teil F Distributionspolitik		435
1	Besonderheiten der Distribution im interkulturellen Kontext	437
2	Standardisierung vs. Differenzierung	438
3	Erschließung ausländischer Märkte	438
3.1	Überblick	440
3.2	Auswahl geeigneter Ländermärkte	440
3.2.1	Heuristische Marktauswahlverfahren	441
3.2.1.1	Checklist-Verfahren	441
3.2.1.2	Filterverfahren	444
3.2.1.3	Portfolio-Verfahren	445
3.2.2	Analytische Verfahren	446
3.2.3	Subjektive Einflussfaktoren	447
3.3	Markteintrittsbarrieren	447
3.3.1	Distanz zwischen Herkunftsland & Auslandsmarkt	447
3.3.1.1	Strömungen der Distanzforschung	448
3.3.1.2	Distanzmaße	452
3.3.1.3	Validität	457
3.3.2	Kulturelle Feindseligkeit	459
3.3.3	Protektionismus	460
3.3.3.1	Erscheinungsformen	460
3.3.3.2	Ursachen des Protektionismus	461
3.3.4	Rechtsunsicherheit	463
3.3.4.1	Ungenügendes Rechtssystem	464
3.3.4.2	Unvertrautes Rechtssystem	465
3.3.4.3	Administrative Handelshemmnisse	467
3.4	Markteintrittsstrategien	468
3.4.1	Überblick	468
3.4.2	Export	469
3.4.2.1	Indirekter Export	471
3.4.2.2	Direkter Export	471
3.4.3	Kooperation	472
3.4.3.1	Theoretische Grundlagen	472
3.4.3.2	Kooperative Markterschließungsstrategien	475
3.4.4	Direktinvestitionen	481
3.4.5	Unternehmenszusammenschlüsse	483
3.4.5.1	Fusionen	483
3.4.5.2	Unternehmenskauf	484

3.5 Präferenz des Managements für bestimmte Markteintrittsstrategien	485
3.5.1 Einfluss des Herkunftslandes des Unternehmens	485
3.5.2 Einfluss der Landeskultur	486
3.5.2.1 Unsicherheitsvermeidung	486
3.5.2.2 Akzeptanz von Machtdistanz	487
3.5.2.3 Einfluss der kulturellen Distanz	488
3.5.3 Einfluss der sprachlichen Distanz	490
3.6 Timing des Markteintritts	491
3.5.1 Basisstrategien	491
3.5.1.1 Wasserfallstrategie	491
3.5.1.2 Sprinklerstrategie	492
3.5.2 Hybride Timing-Strategien	492
3.5.2.1 Brückenkopfstrategie	492
3.5.2.2 Near Market-Strategie	493
3.7 Erfolg des Markteintritts	496
3.7.1 Exportstrategie	496
3.7.1.1 Einfluss des Distributionskanals	496
3.7.1.2 Einfluss der psychischen Distanz	496
3.7.1.3 Einfluss der Marketingstrategie	497
3.7.1.4 Einfluss der Unternehmenskultur	497
3.7.2 Kooperationsstrategie	499
3.7.2.1 Joint Venture	499
3.7.2.2 Strategische Allianz	503
3.7.3 Direktinvestitionen	504
3.7.4 Unternehmenszusammenschlüsse	504
3.7.4.1 Wunsch & Wirklichkeit	504
3.7.4.2 Erfolg & Misserfolg	506
3.8 Besonderheit der Markteintrittsentscheidung von Industriegüterherstellern	507
4 Distributionsmanagement	508
4.1 Auswahl des Distributionskanals	508
4.1.1 Überblick	508
4.1.2 Direktvertrieb	510
4.1.2.1 Persönlicher Verkauf	511
4.1.2.2 Fabrikverkauf	511
4.1.2.3 Versandhandel	512
4.1.2.4 E-Commerce	513
4.1.3 Indirekter Vertrieb & Auswahl von Handelspartnern	519
4.2 Kulturintegration	520
4.2.1 Anliegen	520
4.2.2 Cultural Due Diligence	521
4.2.2.1 Grundlagen	521
4.2.2.2 Kultureller Misfit	521
4.2.3 Post Merger-Integration	522
4.2.3.1 Einfluss der Landeskultur	523

4.2.3.2	Einfluss des Weltbildes	524
4.2.4	Dekulturation	524
4.3	Gestaltung des Distributionskanals	525
4.3.1	Ladengestaltung	525
4.3.1.1	Gestaltung realer Einkaufsstätten	525
4.3.1.2	Gestaltung virtueller Einkaufsstätten	527
4.3.2	Sortimentspolitik	528
4.3.3	Einkaufsstättenimage	530
4.4	Gestaltung der Anreize für Handelspartner & Außendienstmitarbeiter	530
4.4.1	Verkaufsförderung als Reaktion auf die gewachsene Handelsmacht	530
4.4.2	Einfluss der Landeskultur	532
4.4.2.1	Generelle Wirkung von Anreizen	532
4.4.2.2	Kulturspezifische Einflüsse	534
4.5	Kundenmanagement	535
4.5.1	Einkaufsorientierung	535
4.5.2	Einkaufsstättentreue	535
5	Beziehungsmanagement	536
5.1	Aufgaben- vs. Beziehungsorientierung	536
5.1.1	Beziehungsorientierung nach individualistischer Art	536
5.1.2	Beziehungsorientierung nach kollektivistischer Art	537
5.1.2.1	Grundlagen von Guanxi	537
5.1.2.2	Struktur & Funktion von Guanxi	539
5.1.2.3	Wirkung von Guanxi	540
5.1.2.4	Kritische Würdigung	541
5.2	Kultursensibles Beziehungsmanagement	542
5.2.1	Kulturelle Vielfalt	542
5.2.2	Kulturschock	545
5.2.3	Interkulturelle Kompetenz	547
5.2.3.1	Grundlagen	547
5.2.3.2	Dimensionen interkultureller Kompetenz	547
5.2.3.3	Paradoxon der interkulturellen Kompetenz	553
5.2.3.4	Validierung	553
5.2.4	Multikulturelle Teams	557
5.2.4.1	Grundlagen	557
5.2.4.2	Beispiele bikultureller Teams	560
5.2.5	Interkulturelles Training	562
5.2.4.1	Grundlagen	562
5.2.4.2	Überblick	563
5.2.4.3	Trainingsformen	563
5.2.4.3	Trainingsziele	567
5.3	Beziehungsmanagement & Vertragsgestaltung	567
5.3.1	Ziel- vs. beziehungsorientierter Ansatz	567
5.3.2	Eintritt in das Netzwerk	568
5.3.3	Beziehungsaufbau	571

5.3.4	Informationsaustausch	574
5.3.5	Vertragsverhandlung	575
5.3.5.1	Einfluss von Individualismus & Kollektivismus	575
5.3.5.2	Einfluss der Akzeptanz von Machtdistanz	577
5.3.5.3	Einfluss der Tendenz zur Ungewissheitsvermeidung	580
5.3.5.4	Einfluss von Maskulinität & Feminität	581
5.3.6	Vertragsabschluss	581
	Hilfreiche Links	583
Teil G Kommunikationspolitik		585
1	Bedeutung der Kommunikation im interkulturellen Kontext	587
1.1	Kommunikationsziele & Zielgruppen	587
1.2	Einfluss kulturspezifischer Wertvorstellungen	588
2	Standardisierung vs. Differenzierung	590
2.1	Ein Beispiel aus der Praxis	590
2.2	Grundzüge der Debatte	592
2.2.1	Standardisierungsthese	592
2.2.1.1	Ausgangsüberlegung	592
2.2.1.2	Abgrenzungsprobleme	593
2.2.1.3	Forschungsergebnisse	595
2.2.2	Differenzierungsthese	596
2.2.2.1	Gesetzliche Vorgaben	596
2.2.2.2	Produktlebenszyklus	597
2.2.2.3	Bedürfnisse	597
2.2.2.4	Menschenbild	598
2.2.2.5	Religiöse Überzeugungen	598
2.2.2.6	Sprache & Schrift	599
2.2.2.7	Landeskultur	600
2.2.3	Glokalisierungsthese	601
2.2.3.1	Ausgangsüberlegung	601
2.2.3.2	Beispiele aus der Praxis	602
2.3	Forschungsergebnisse	603
2.3.1	Subjektiver Ansatz	604
2.3.2	Objektiver Ansatz	605
2.3.3	Normativer Ansatz	605
3	Kommunikations-Mix	608
3.1	Struktur & Dynamik der Werbeindustrie	608
3.1.1	Gesamtbetrachtung	608
3.1.2	Differenzierte Betrachtung	609
3.1.3	Einfluss der Landeskultur	609
3.2	Verbreitung & Nutzung von Medien	610
3.2.1	Klassische Medien	610
3.2.2	Online-Medien	612
3.3	Struktur der Kommunikationsinstrumente	615
3.3.1	Dominanz von Print-Werbung & TV-Werbung	615

3.3.1.1	Paradoxon der Kommunikationspolitik	615
3.3.1.2	Internationale Unterschiede	616
3.3.2	Besonderheiten alternativer Kommunikationsinstrumente	618
3.3.3	Einfluss des kulturellen Umfeldes	620
4	Print-Werbung & TV-Werbung	620
4.1	Gesellschaftliches Umfeld	620
4.1.1	Akzeptanz von Werbung	621
4.1.1.1	Operationalisierung	621
4.1.1.2	Ursachen der Akzeptanzunterschiede	623
4.1.1.3	Konsequenzen der Akzeptanzunterschiede	626
4.1.2	Präferenz für einen bestimmten Kommunikationsstil	627
4.1.2.1	Tonalität der Ansprache	627
4.1.2.2	Aktualisierte Werte	628
4.1.2.3	Geschlechterrolle	629
4.2	Werbebotschaften	631
4.2.1	Grundlagen	631
4.2.2	Reichweite der Werbebotschaft	632
4.2.3	Kontroverse & kulturkonträre Botschaften	635
4.2.3.1	Grundlagen	635
4.2.3.2	Beispiele aus der Praxis	636
4.2.3.3	Wirkung	637
4.2.3.4	Konsequenzen für die Praxis	639
4.2.4	Informative Werbebotschaften	641
4.2.5	Emotionale Werbebotschaften	644
4.2.5.1	Humorvolle Werbebotschaften	645
4.2.5.2	Furchterregende Werbebotschaften	653
4.2.5.3	Erotische Werbebotschaften	656
4.2.6	Fremdsprachige Werbebotschaften	657
4.2.7	Absurde Werbebotschaften	661
4.2.8	Utilitaristische vs. hedonistische Werbebotschaften	663
4.3	Werbemittelgestaltung	663
5	Public Relations	665
5.1	Prinzip & Nutzen der Öffentlichkeitsarbeit	665
5.1.1	Grundlagen	665
5.1.2	Manipulierbarer vs. investigativer Journalismus	665
5.1.3	Formen & Bedeutung von Öffentlichkeit	667
5.1.4	Formen moderner Öffentlichkeitsarbeit	670
5.2	Einflussnahme auf die öffentliche Meinung	674
5.2.1	Vertrauen & Misstrauen	674
5.2.2	Grundlegende Beeinflussungsstrategien im Überblick	678
5.2.3	Rolle der Medien	681
6	Verkaufsförderung	683
6.1	Prinzip & Nutzen der Verkaufsförderung	683
6.2	Nationale & interkulturelle Unterschiede	684
6.2.1	Einfluss des Rechtssystems	684

6.2.2 Akzeptanz von Verkaufsförderung	685
6.2.3 Wirkung von Verkaufsförderung	685
7 Sponsoring	687
7.1 Prinzip & Nutzen des Sponsoring	687
7.2 Abschluss eines Sponsoringvertrages im Ausland	689
7.2.1 Übersicht	689
7.2.2 Analyse der eigenen Ressourcen: „Erfahrung mit Sponsoring“ & „Vertrautheit mit dem Zielmarkt“	689
7.2.3 Analyse des Auslandsmarktes	690
7.2.4 Auswahl geeigneter Sponsornehmer	691
8 Produktplatzierung	692
8.1 Grundlagen	692
8.2 Einfluss der Landeskultur	693
9 Vergleichende Werbung	694
9.1 Grundlagen	694
9.2 Einfluss der Landeskultur	695
9.2.1 Erinnerung & Persuasion	695
9.2.2 Gewöhnung & Abnutzung	695
9.2.3 Kommunikationskontext & Selbstverständnis	696
10 Direktmarketing	698
10.1 Grundlagen	698
10.2 Nationale Unterschiede	699
10.2.1 Intensität des Direktmarketing	699
10.2.2 Hemmnisse	700
10.2.3 Wirkungen von Direktmarketing	702
11 Online-Kommunikation	703
11.1 Grundlagen	703
11.2 Akzeptanz kommerzieller Online-Kommunikation	703
11.3 Corporate Website	704
11.4 Public Relations	705
11.5 Online-Werbung	706
11.5.1 Grundlagen	706
11.5.2 Einfluss der Landeskultur	706
12 Interpersonelle Kommunikation	707
12.1 Grundlagen	707
12.2 Einfluss der Landeskultur	708
12.2.1 Traditionelles WoM	708
12.2.2 eWOM	710