

**W**ie berät man Unternehmer in Frankreich richtig? Zu welcher Zeit vereinbart man am besten einen Termin? Wird der deutsche Spirituosenmarkt in Zukunft schrumpfen oder wachsen? Wie organisiert man eine Präsentation in Österreich? Können unsere Unternehmer Einfluss auf die Schaffung europäischer Richtlinien ausüben?

„Small business tips“, Bewältigungsstrategien für ausländische, oft sehr spezifische Märkte, grundlegende Marktanalysen sowie strategische Beratung können oft eine entscheidende Rolle im Zustandekommen eines Geschäfts bedeuten.

Die vier Direktorinnen der serbischen Handelskammerbüros in Brüssel, Frankfurt, Wien und Paris saugen sich diese Angaben und Details mit fünf weiteren Kollegen und Kolleginnen in anderen Ländern aus dem kleinen Finger. Gordana Zrnić, Milanka Vučić, Vera Vidović und Vesna Pakaj verbinden, mithilfe weniger Assistenten, jedes Jahr hunderte von serbischen Unternehmen mit internationalen Partnern, geben ausländischen Geschäftsleuten Auskunft über die serbische Wirtschaft und organisieren Veranstaltungen um die serbische Wirtschaft zu fördern.

„Unsere Hauptaufgabe ist es den serbischen Export in den Ländern in denen wir tätig sind zu unterstützen. Zumeist wenden sich Firmen an uns um Geschäftskontakte zu knüpfen, ihre Waren zu exportieren, Partner zu finden oder ihre Objekte zu verkaufen. Regelmäßig besuchen wir regionale Handelskammern in Serbien um auf diese Weise die

# „Vier Damen -

Die Direktorinnen der Vertretungen der Wirtschaftskammer Serbien in vier europäischen Ländern erzählen für „Neues Magazin“ über ihre Erfahrungen, Anziehung ausländischer Investoren, Händler und Geschäftspartner nach Serbien, als auch über ihren Kampf mit den Vorurteilen und dem schlechten Image des Landes

**Interview von Vojislav Stevanović**



## **Vesna Pakaj, die Direktorin der Vertretung der Wirtschaftskammer Serbien in Frankreich:**

**Von Zeit zu Zeit halten wir den serbischen Unternehmen Vorträge darüber wie man mit den französischen Unternehmen Geschäfte tätigen kann. Unsere Unternehmen kennen einige Details nicht. Sie können z.B. in Frankreich keinen Geschäftstermin zwischen Mittag und zwei Uhr nachmittags erwarten, sodass sie es noch nicht mal versuchen sollten um diese Uhrzeit einen Termin zu vereinbaren. Oder, dass sie einen Geschäftstermin zumindest zehn Tage im Voraus ausmachen müssen.**

# - vier Meister“

aktuelle Wirtschaftslage vor Ort kennenzulernen“ – sagt Vera Vidovic, die Direktorin der österreichischen Außenstelle der Wirtschaftskammer Serbien.

Wenn die Vertreter der Wirtschaftskammer lokale Unternehmen, ihre Produkte und Strategien kennenlernen, können sie einschätzen welche Auslandsmärkte die richtige Wahl für bestimmte Produkte darstellen: Cognac- Hersteller können zum Beispiel Erfolg auf dem russischen Markt haben, nicht jedoch auf

den französischen.

Da jeder unabhängig vom Wissens – und Erfahrungsschatz eine gewisse Zeit braucht um in einem neuen Umfeld und einem neuen Land Fuß zu fassen, hat die Wirtschaftskammer Serbien erfahrene Berufskräfte aus bestimmten Märkten, angestellt und sich somit diesen Schritt erspart. Aufgrund ihrer früheren und langjährigen Berufserfahrung auf ausländischen Märkten, sind diese vier Damen in der Lage diese Aufgaben zu be-

wältigen.

„Als ich bei der österreichischen Außenstelle der WK Serbien angefangen habe, brachte ich meine unternehmerische Erfahrung und meine Kontakte aus Österreich mit“ - sagt Vera Vidovic, welche vorher im deutschen Konzern „Solvadis“ beschäftigt war.

Vesna Pakaj arbeitete zuerst in der Firma „Jugometal“ und führte danach Ihre eigene Beratungsfirma in Paris. Gordana Zrnić, Direktorin des Brüsseler Handelskammerbüros gewann Ihre Berufserfahrung in der „Donau“ Versicherung sowie im öffentlichen Dienst. Milanka Vucic, Direktorin des Büros in Deutschland, arbeitete in mehreren Außenhandelsfirmen als auch in der serbischen petrochemischen Industrie.

„Jedes Land ist spezifisch. Die Essenz unserer Arbeit ist jedoch die gleiche: unsere Wirtschaft zu fördern. Wie wir dies tun, hängt jedoch von den Besonderheiten des jeweiligen Landes, in dem wir leben und arbeiten, ab“ – sagt Gordana Zrnić.

Oft ist der erste Schritt der schwerste – das Interesse von Investoren zu wecken. Insbesondere, wenn man mit Vorurteilen und einem schlechten Image des Landes zu kämpfen hat.

„Ausländische Firmen fangen meist erst ernsthaft über eine mögliche Zusammenarbeit nachzudenken, wenn Sie erkennen, dass in Serbien die Geschäftsbedingungen akzeptabel sind und dass man beispielsweise von niedrigen Lohnkosten profitieren kann“ - sagt Vesna Pakaj.

Ein Blick in die Büros ihrer Kollegen und Kolleginnen in anderen Ländern, zeigt ein völlig anderes Bild: Assistenten, Helfer, Analytiker – ein ganzes Team. Unsere Direktorinnen hingegen arbeiten allein, im besten Fall erhalten Sie Hilfestellung von einem Assistenten. Auf der



**Milanka Vucic, die Direktorin der Vertretung der Wirtschaftskammer Serbien in Deutschland:**

**Die Kammer verfügt über eine konzentrierte Expertengruppe, die für die gesamten Geschäftsaktivitäten relevant sind. Ich brauche mich nur an die Zentrale zu wenden und ich bekomme alle nötigen Informationen**

anderen Seite, ist der Rückhalt von der serbischen Zentrale stark. „Die WK hat Gruppen von Experten, die verschiedene Branche decken. Ich muss mich, um notwendige Informationen zu erhalten, nur an meine Zentrale wenden.“ –sagte Milanka Vučić.

Ihre Kollegin Vera Vidovic fügt hinzu: „Die WK Serbien verfügt über sehr gute professionelle Verbände, mit ausgezeichneten fachmännischen Berufskräften. Ohne diese Unterstützung, wäre es nicht möglich etwas Ernsthaftes zu organisieren.“

Unsere Gesprächspartnerinnen sagen, dass Investoren bei einer ersten Kontaktaufnahme zunächst wissen wollen, wie Sie Ihre Waren an Serbien verkaufen können. Dies ist ein guter Weg die Zusammenarbeit zu etablieren. Der Handel bietet eine gute Möglichkeit, die Spezifika des serbischen Marktes besser kennenzulernen. Ausländische Investo-



### Vera Vidovic, die Direktorin der Vertretung der Wirtschaftskammer Serbien in Österreich:

**Als ich in die Vertretung kam, habe ich mit mir meine gesamte Arbeitserfahrung aus Österreich mitgebracht, die Kenntnisse über das Arbeitssystem dort und die Kontakte.**

ren sind auch an anderen Informationen interessiert – zum Beispiel, ob es in Serbien fremdsprachige Schulen gibt.

„Ich habe mit einer Menge Investoren gearbeitet, welche gerade erst dabei waren einen neuen Investitionsort auszuwählen. Diese müssen Ihrem Vorstand eine vollständige länderspezifische Dokumentation vorbereiten. Hier ist unsere Unterstützung gefragt. Wir bereiten alle möglichen und notwendigen Informationen vor, führen Sektoranalysen durch, geben Auskunft über aktuelle Zollverfahren, Strompreise und die durchschnittlichen Löhne.“

„Oft bin ich zu Gast in französischen regionalen Handelskammern. Ausländische Partner wollen die serbische Unternehmenskultur kennenlernen. Sie sind sehr interessiert daran zu erfahren, wie man am besten mit serbischen Firmen arbeiten kann, mit wem man verhan-

deln kann, wie man Treffen organisieren kann und ob Lieferzeiten flexibel sind. In den französischen Medien ist die serbische Wirtschaft wenig präsent, zumeist schreibt man über Politik und Sport. Aus diesem Grund ist es unsere Hauptaufgabe zunächst, die serbische Wirtschaft französischen Geschäftsleuten zu präsentieren. Ähnlich ist es auch in der anderen Richtung: ab und zu halten wir heimischen Firmen Vorträge über den französischen Markt. Unsere Geschäftsleute, kennen einige länderspezifische Details und Geschäftsbräuche nicht. Beispielsweise ist es in Frankreich nicht möglich einen Termin zwischen Mittag und 14 Uhr zu vereinbaren. Es ist auch notwendig, Termine mindestens zehn Tage im Voraus auszumachen, und eventuelle Verspätungen anzukündigen um als ernsthafter Geschäftspartner angesehen zu werden.“ – sagt Vesna Pakaj.

Vera Vidovic fügt hinzu, dass die Präsentation Serbiens bei Investitionsforen, Messen und anderen Veranstaltungen einen weiteren wichtigen Bestandteil Ihrer Arbeit darstellt.

„Dementsprechend ist es wichtig, mit den Trägern der wirtschaftlichen Zusammenarbeit in den jeweiligen Ländern in Verbindung zu bleiben, vor allem mit den hiesigen Industrie- und Handelskammern“, fügt Milanka Vucic hinzu.

„In Deutschland z.B. sind die regionalen Industrie- und Handelskammern sehr stark präsent – und wenn Bundeskanzlerin Angela Merkel verreist, reisen mit ihr auch die Vertreter der Industrie- und Handelskammern mit. Weitere Träger der wirtschaftlichen Zusammenarbeit können auch verschiedene staatliche Agenturen sein. Oft sind auch die Fachverbände gut entwickelt und wir kontaktieren sie gerne. Ich bin z.B. vor einigen



**Gordana Zrnic, Direktorin der Vertretung der Wirtschaftskammer Serbien in Brüssel:**  
Jedes Land ist spezifisch. Der Kern unserer Tätigkeit ist gleich - unsere Unternehmen zu präsentieren. Wie wir das machen werden, hängt von den Charakteristiken des Landes ab, in dem wir arbeiten

Jahren in Verbindung mit dem Gesamtverband für Textil und Mode getreten. Übrigens, Serbien hat 1.800 Textilunternehmen und Deutschland nur noch 300. Solche Einrichtungen verlangen meistens noch vor dem Treffen einen Überblick des jeweiligen Industriezweigs. Wir stellen auch direkte Kontakte zu den Unternehmen her, die wir auf den Messen oder Veranstaltungen treffen. Unsere Arbeit umfasst neben der Büroarbeit auch viel Bewegung bzw. Termine außerhalb des Büros. Das Gleiche machen wir auch hier. Wir kommen vier Mal pro Jahr nach Serbien, um die Unternehmensvertreter in allen regionalen Wirtschaftskammern zu treffen. Mein persönlicher Eindruck ist, dass das Interesse und die Qualität der serbischen Unternehmen mit denen wir zusammenarbeiten, in den letzten Jahren deutlich gestiegen ist. Vor einigen Jahren haben uns die Unternehmen an-

gesprochen, die noch keine Ideen hatten, was sie mit ihrem Unternehmen machen sollen. Jetzt haben sich die Unternehmen profiliert. Während meines letzten Besuchs in Serbien habe ich um die dreißig Gespräche mit serbischen Unternehmen geführt, und bei mindestens zweidrittel davon besteht die Möglichkeit ihre Geschäftsaktivitäten in Deutschland zu realisieren“, sagt sie.

Eine etwas spezifischere Vertretung führt Gordana Zrnic, Direktorin der Vertretung der Wirtschaftskammer Serbien in Brüssel.

„Neben der „Deckung“ der Benelux-Länder, ist es unsere Aufgabe, die Gesetzlage und Verordnungen der EU zu verfolgen und unsere Unternehmen mit den rechtlichen Rahmenbedingungen der EU vertraut zu machen. Wir nehmen auch an dem Erweiterten ständigen Dialog teil, zwar nur als Beobachter, dennoch es wird

öfters über Fragen verhandelt, bei denen wir helfen können. Früher mussten alle Verhandlungsplattformen von den Kammern bewilligt werden, heute wird so etwas nicht mehr praktiziert. Eine der Bemerkungen der Europäischen Kommission heute ist die, dass die Wirtschaft und das Kammersystem nicht genug konsultiert werden. Gerade weil die Wirtschaft nicht genug konsultiert war, sind z.B. die Transitionszeiträume zu kurz, die in dem Abkommen über die Stabilisierung und Assoziierung stehen. Unser Ziel ist es, von Anfang an in den Verhandlungen integriert zu sein als auch, dass die Wirtschaftsvertreter konsultiert werden sollen. Ohne dies werden wir ständig irgendwelche Revisionen verlangen. Dazu kann die Kammer als Mitglied europäischer Netzwerke in der Kreierung der europäischen Politik teilnehmen, sogar in dieser frühen Phase unseres Verhältnisses mit der EU. Es ist sehr wichtig, dass wir die Mechanismen kennenlernen

können und, dass unsere Unternehmen wissen, dass es Wege gibt um bestimmte Vorschriften zu ändern oder bestimmte Programme zu gestalten“, sagt sie.

Die Logistik ist notwendig, ebenfalls die Mittel, da die Präsentationen auf einem bestimmten Niveau organisiert werden müssen, um entsprechende Ergebnisse zu erzielen.

Österreich ist ein wohlhabendes Land in dem ständig etwas passiert und in dem das Angebot riesig ist. Wenn Sie bemerkt werden möchten, muss Ihre Präsentation am richtigen Ort und auf der richtigen Art durchgeführt werden. Und dafür benötigen Sie die Mittel. Dabei helfen mir sehr viel die österreichische Firmen, die in Serbien schon tätig sind oder Interesse zeigen, auf dem serbischen Markt zu tätig zu werden. Ich habe es geschafft, solche Kontakte herzustellen“, sagt Vera Vidovic. ☞