

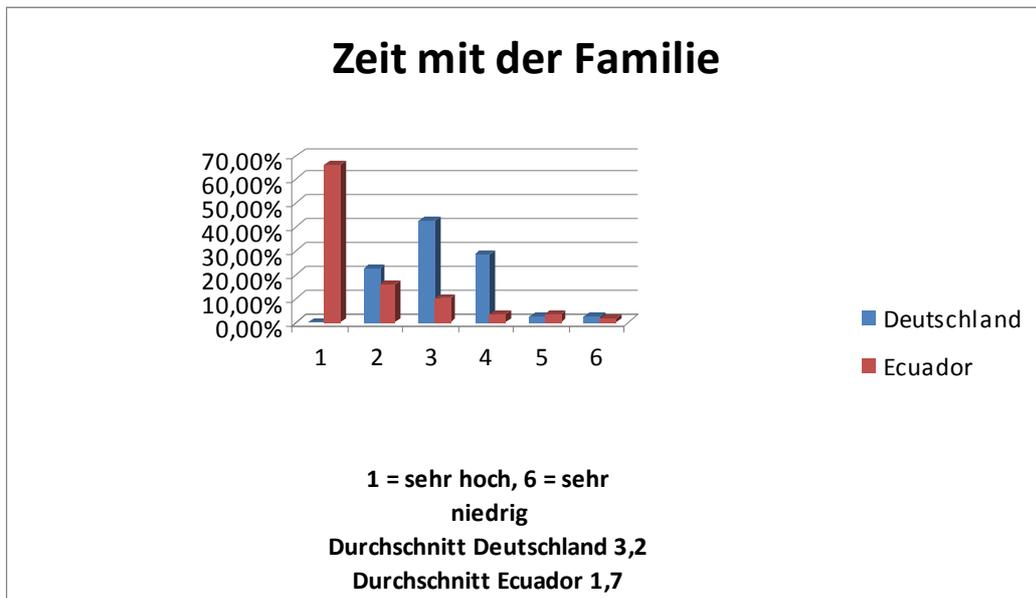
Kulturelle Unterschiede bestimmen Nachfrage im SHK-Bereich – Ergebnisse eines Projektes der DHBW Mosbach – Studiengang BWL Branchenhandel Bau und Sanitär mit der Universidad Catolica de Guayaquil (Ecuador)

Die DHBW Mosbach mit ihrem Studiengang BWL – Branchenhandel Bau und Sanitär besitzt vielfältige internationale Kontakte zu ausländischen Hochschulen. Darüber wird unter anderem 28% der BWL-Studierenden im Rahmen ihres dualen Bachelorstudiums ein Auslandstheoriesemester ermöglicht. Nach dem deutschen dualen Studienmodell der Dualen Hochschule Baden-Württemberg werden inzwischen auch in 4 lateinamerikanischen Ländern duale Studienprogramme im Verbund der Dualen Hochschule Lateinamerika (DHLA) durchgeführt. Mit Hilfe der Förderung durch den DAAD war eine Studierendengruppe der privaten Universidad Catolica de Guayaquil mit zwei Studierenden der staatlichen Universidad de Cuenca zu Besuch in Deutschland. Zielstellung war es unter anderem einen Vergleich zwischen der SHK-Technik in Ecuador und Deutschland auszuarbeiten. Zur Vorbereitung fand über beide Studierendengruppe eine Befragung im jeweiligen Land statt, welche von der Studiengangsleitung BWL-Branchenhandel Bau und Sanitär ausgewertet wurde. Gemeinsam besuchten die ecuadorianischen und die deutschen Studierenden die ISH und erarbeiteten sich in einem Workshop die unterschiedlichen Kundenwünsche, welche sich sehr stark aus den wirtschaftlichen und kulturellen Unterschieden ergeben.

Hier folgen die beispielhaft am Vergleich Deutschland – Ecuador Ergebnisse, welche darstellen, dass es neben Gemeinsamkeiten doch bemerkenswerte Unterschiede in der SHK-Nachfrage gibt, auf welche sich die herstellende exportierende Industrie, der Handel, aber auch der Handwerker mit einem Kunden mit Migrationshintergrund einstellen sollte.

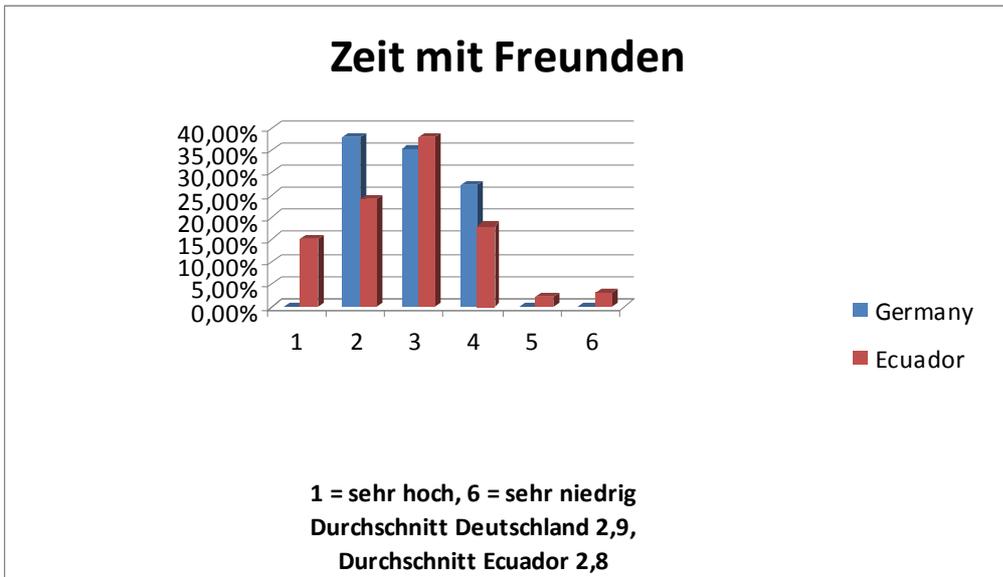
Kulturelle Unterschiede zwischen Ecuador und Deutschland

Im Hinblick auf die Bedeutung Familie scheint es nach der Befragung der Studierenden in beiden Ländern (Ecuador 1,2 bzw. Deutschland 1,24) auf den ersten Blick keine Unterschiede zu geben (1 = Bedeutung sehr hoch, 6 = Bedeutung sehr niedrig). Dies täuscht allerdings sehr, wenn man die Zeit, welche mit der Familie verbracht wird betrachtet.



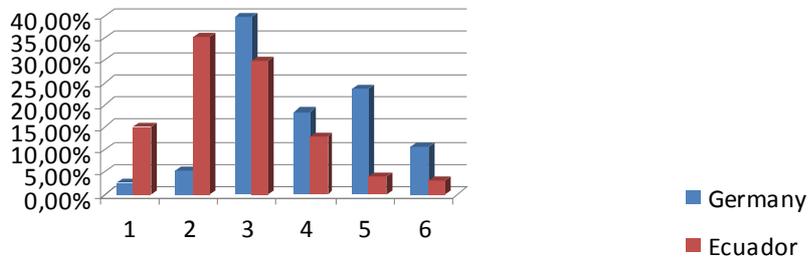
Demgegenüber gibt es auch Unterschiede in der Bedeutung von „Freunden“. Man erkennt hier deutlich die stärkere Bedeutung der Freunde in Deutschland (1,5 zu 2,3), was sich aber dann doch nicht in der mit Freunden verbrachten Zeit niederschlägt (2,9 zu 2,8).





Es gilt klar festzuhalten, dass die Familie in Ecuador immer deutlich vor den Freunden steht und es einen sehr großen Zusammenhalt der Familie gibt, auch weil es kein Sozialsystem gibt, welches für die Mittelschicht Sicherheit schafft und dies die Familie übernehmen muss.

Zusammenleben von mehreren Generationen

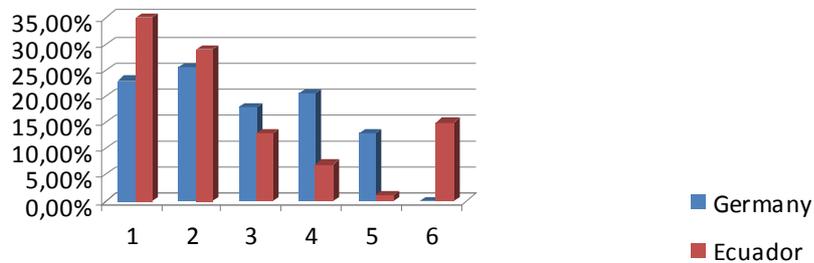


1 = sehr hoch, 6 = sehr niedrig
Durchschnitt Deutschland 3,9,
Durchschnitt Ecuador 2,7

Deutlich stärker als in Deutschland gibt es auch ein Zusammenleben von mehreren Generationen unter einem Dach. Viel weniger als in Deutschland gibt es für Studierende die Möglichkeit in einer anderen Stadt zu studieren und von zu Hause ausziehen in eine eigene Wohnung.

Bildung ist in Lateinamerika, wobei Ecuador mit der sozialistischen Regierung hier eher noch eine hohen staatliche Hochschulförderung besitzt, viel stärker als in Deutschland eine Ware, in welche man investiert bei einem viel höheren Privatschul- und Privathochschulanteil. An der Universidad Catolica de Guayaquil kostet das Studium 350 Dollar je Monat, etwas gestaffelt nach sozialen Kriterien. Die Abhängigkeit von der Familie ist für die Studierenden noch praktisch viel größer als in Deutschland mit Bafög, wird aber vielfach nicht so empfunden, weil die Unterstützung der Familie als gegeben angesehen wird.

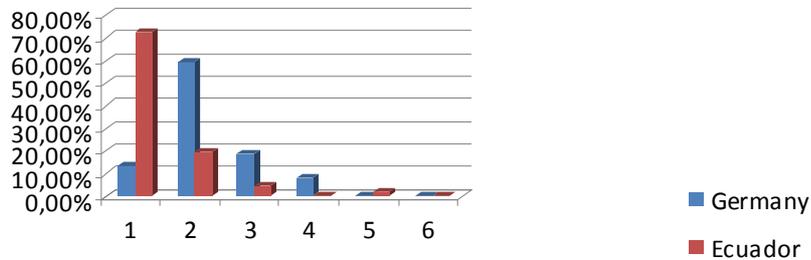
Finanzielle Familienabhängigkeit als Student



1 = sehr hoch, 6 = sehr niedrig
Durchschnitt Deutschland 2,7,
Durchschnitt Ecuador 2,6

Interessant ist aber auch, dass die Bedeutung einer eigenen Wohnung in Ecuador deutlich höher ist und entsprechend auch ein viel höherer Anteil der Bevölkerung in einer eigenen Wohnung und nicht einer Mietwohnung lebt, unabhängig von der sozialen Schicht. Einen Wohnortwechsel aufgrund von beruflichen Randbedingungen gibt es in Ecuador auch für Hochschulabsolventen deutlich weniger als in Deutschland, wo man natürlich meist sich eine Wohnung mietet bis man sich beruflich etabliert hat und eine Familie gründet. Aber auch dann sieht man in Deutschland häufiger von einer eigenen Wohnung ab, um beruflich flexibel zu bleiben.

Bedeutung der eigenen Wohnung

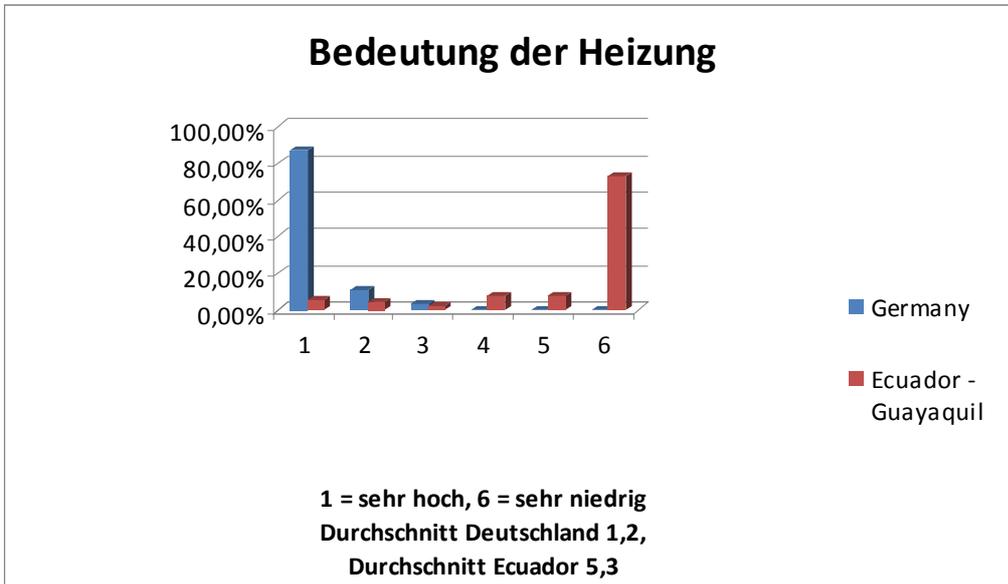


1 = sehr hoch, 6 = sehr niedrig
Durchschnitt Deutschland 2,2,
Durchschnitt Ecuador 1,4

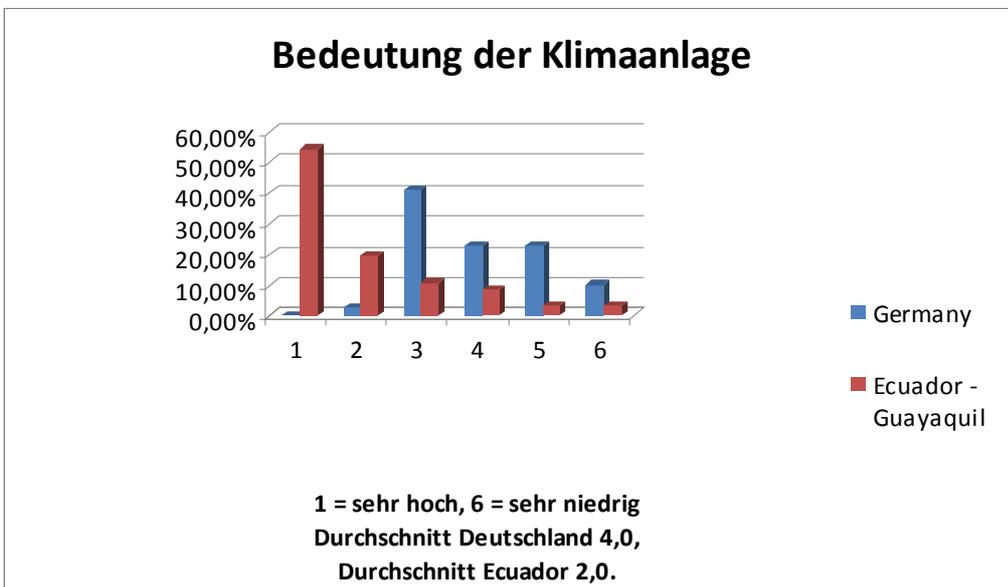
Probleme wie Mietnomaden in Deutschland sind in Ecuador unbekannt, weil man innerhalb von 30 Tagen die Wohnung räumen lassen kann.

Klimatische Unterschiede zwischen Ecuador und Deutschland

Aufgrund der Lage am Äquator gibt es in Ecuador nicht die uns bekannten Jahreszeiten, sondern ein konstantes Klima, welches sehr stark von der Höhenlage abhängt. Guayaquil liegt auf Meereshöhe und hat damit ganzjährig sehr hohe Temperaturen, während Quito auf fast 3000 Höhenmetern konstant zwischen 9 Grad minimaler und 22 Grad höchster Tagestemperatur besitzt. Dementsprechend haben selbst in höheren Lagen viele Gebäude keinerlei Heizungsanlage bis auf elektrische Heizer.

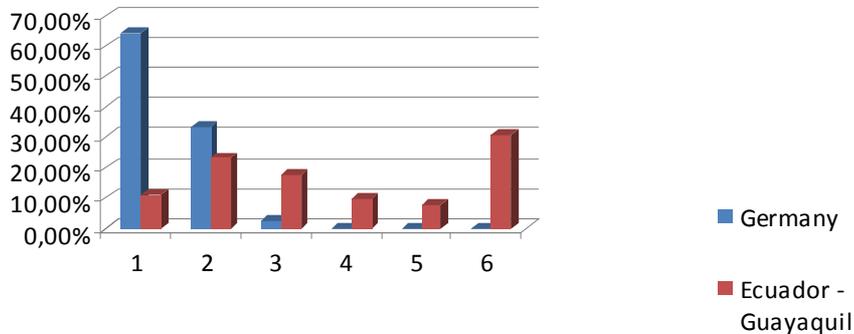


Klimaanlagen haben demgegenüber an der Küste einen enormen Stellenwert.



Ein zentrales Warmwassersystem ist meistens auch nicht bekannt, weil es keine zentrale Heizung gibt.

Bedeutung der Zentralheizung mit Warmwasser



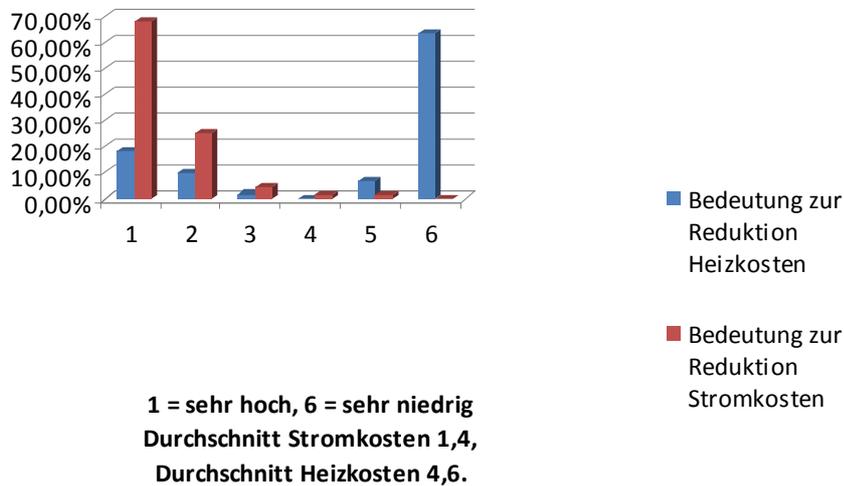
1 = sehr hoch, 6 = sehr niedrig
 Durchschnitt Deutschland 1,4,
 Durchschnitt Ecuador 3,7.

Unterschiede aus Einkommens- und Kostensituation

In Ecuador kann Ihnen der Autoverkäufer fast durchgängig nicht den Benzinverbrauch nennen, weil Öl und Gas für unsere Verhältnisse paradiesisch billig sind. Für eine Gallone Diesel (3,79 Liter) wird knapp über einen Dollar bezahlt. Auch die Wasser- und Abwasserkosten (0,88 Cent/m³ zu 5,60 Dollar/m³) und die Stromkosten (0,1 Dollar/KWh zu 0,3 Dollar/KWh) sind in Ecuador deutlich niedriger. Anders wird dies aber, wenn man die Kosten jeweils in Verhältnis zum Durchschnittseinkommen des Landes setzt, welches nur circa 1/10 des Einkommens von Deutschland (4500 Dollar in Ecuador zu 44 000 Dollar in Deutschland) darstellt.

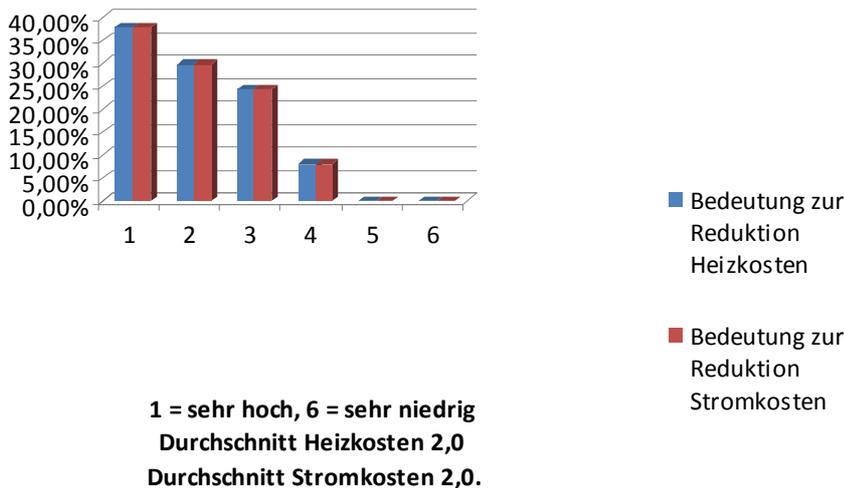
Aus den Relationen wird auch deutlich, dass die Stromkosten (500 Dollar je Jahr und Haushalt dank Subventionierung) einen wesentlichen Kostenfaktor für den Ecuadorianer darstellen und dieser im Fokus der Einsparung liegt.

Bedeutung Heizungs- versus Elektrizitätskosten Ecuador



In Deutschland hingegen liegen die Stromkosten wie die Heizkosten je Haushalt bei der Befragung bei circa 1700 Dollar / Jahr und damit liegen beide Bereiche gleichermaßen im Fokus.

Bedeutung Heizungs- versus Elektrizitätskosten Deutschland



In Deutschland hat Wasser und die Wasserqualität einen deutlich anderen Stellenwert, dies führt zu mehr als 6 x höheren Kosten beim Wasser / Abwasser und deswegen sparen die Deutschen hier auch sehr stark, was inzwischen

Probleme bei den Abwasserrohren schafft, welche teilweise nicht mehr ausreichend gespült werden.

Aktuelle Situation bei Häusern und Haustechnik

Die Baustandards in Ecuador sind einfach im Verhältnis zum deutschen Standard. Es gibt im Verhältnis zu Deutschland eine sehr unzureichende Isolierung im Vergleich (Fenster, Türen, Wände).

Dazu gibt es traditionell keine Heizung, auch im Hochland, keine zentralen Warmwassersysteme, die Klimageräte und die Warmwasserbereitung erfolgt durch Strom an der Küste, die Warmwasserbereitung durch Gas im Hochland. Solaranlagen gibt es nur sehr wenige, trotz der sehr positiven Randbedingungen und die Wärmepumpentechnik ist nicht bekannt.

In Deutschland ist eine sehr hochwertige, isolierte Bauweise vorgeschrieben, Es gibt einen Trend hin zum 0-Energiehaus mit Zwangsbelüftung und -entlüftung mit Wärmerückgewinnung, zentrale Heizung und eine zentrale Warmwasseraufbereitung mit Heizkörpern und immer mehr Fußbodenheizungen. Solaranlagen gibt es sehr viele, zur Warmwasseraufbereitung und zur Stromerzeugung, für die Heizung Gas, Öl, Festbrennstoffe. Aber es gibt noch kaum Klimaanlage in Privaträumen.

Grundsätzlich gibt es in Ecuador einfachere Installation im Sanitärbereich, diese erfolgt in Deutschland hinter der Wand, in Ecuador wie auch häufig noch in den USA vor der Wand.

Die hohen Investitionen durch die Bauweise zur späteren Energieeinsparung und zu geringen laufenden Kosten ergeben den wesentlichen Unterschied in der Bauweise zusätzlich zu den unterschiedlichen Techniken.

Dies ergibt aber auf längere Zeit hinaus sehr hohe Chancen für deutsche Energiespartechnik in Ecuador, sobald dort mit dem Verbrauch der Ölreserven auch die Energiepreise steigen werden.

Unterschiedliche Wünsche berücksichtigen

Aus der klimatischen Situation ergeben sich andere Stellenwerte für die Heizung beziehungsweise die Klimatisierung. Dies ist jeweils zu berücksichtigen, wodurch sich ggf. auch andere Technologien eignen.

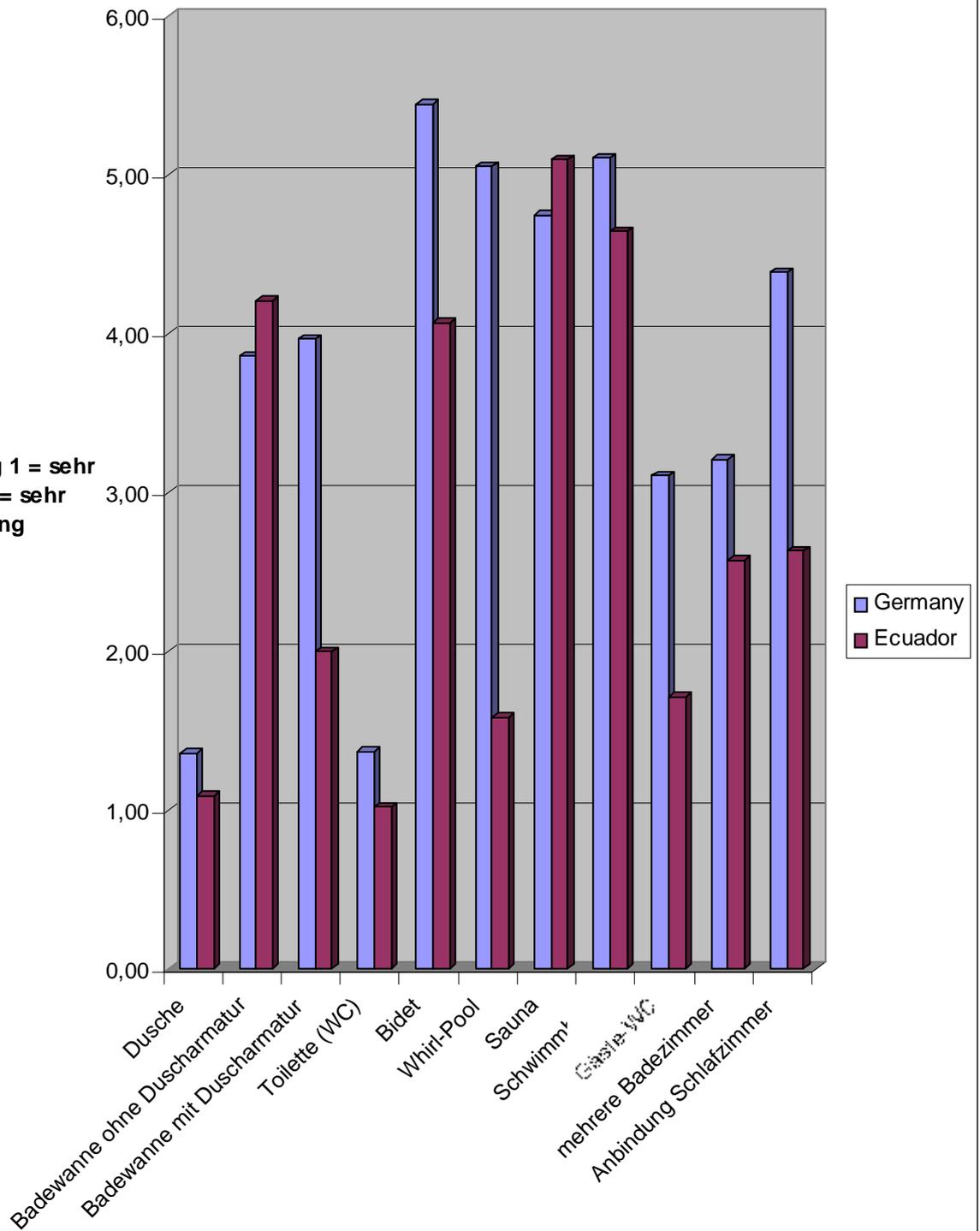
Während in Deutschland noch die Heizung absolut dominiert, sollte man sich bei einem weiteren Klimawandel vor Augen führen, dass die Bedeutung der Klimatisierung aber in Zukunft zunehmen wird. In tropischen Ländern spielt die Klimatisierung die zentrale Rolle. Eine positive Kopplung von Heizung und Kühlung lässt sich über Erdwärme sehr gut lösen. Die Unternehmen müssen versuchen jeweils optimale Systeme anzubieten.

Viel größer sind allerdings die Unterschiede im Bereich des Sanitärbereichs und der Lebensraumgestaltung durch die kulturellen Unterschiede.

Durch die unterschiedliche Stellung Familie und Freunden in Ecuador sowie häufige Mehrgenerationenhaushalte ergeben sich andere Anforderungen an die Haus- und Badgestaltung. Man wünscht sich eine direkte Anbindung von je einem Schlafzimmer mit einem Bad, so dass die verschiedenen Generationen autark sind. Dazu kommt die noch viel stärkere Forderung nach einem Gäste-WC, weil es eine klare Trennung von Familie und Freunden gibt. Ein Gäste-WC ist hier nötig, weil die privaten persönlichen Zimmer für die Freunde tabu sind. Das Gäste-WC wiederum soll Eindruck machen und wird generell deutlich stärker dekoriert und ggf. besser ausgestattet als die eigenen Bäder.

In der Befragung zeigte sich auch deutlich eine höhere Bedeutung von Bidet und vor allem Whirlpool in Ecuador. Der Autor war bei einer seiner Reisen sehr erstaunt einen Whirlpool in einem neuen Hotel in einem Standardzimmer zu erleben. Jetzt weiß er warum dies so ist, damit macht sich das Hotel deutlich attraktiver.

Bedeutung 1 = sehr hoch, 6 = sehr gering



In Ecuador schließt man die Räume nicht ab, von daher ist mehr Privatsphäre im Bad gewünscht durch die entsprechende Anordnung der Toilette. Milchglas statt durchsichtiges Glas ist im Bereich der Duschen erwünscht bzw. Standard.

In Deutschland wurden nur die höhere Bedeutung und das viel häufigere Auftreten der Sauna erkannt.

Während in Deutschland immer größere Fliesenformate in den letzten Jahren üblich wurden und in Mode sind, gibt es in Ecuador noch kleine Fliesen. Vielleicht liegt dies auch daran, dass man in Schwellenländern Trends eher hinterherläuft. Andererseits erscheint es für den Autor auch wahrscheinlich, dass dies praktische Gründe hat. Die Qualitätsstandards beim Fliesenlegen entsprechen nicht durchgängig deutschen Qualitätsstandards. Es gibt keine deutsche Facharbeiterausbildung, die Oberflächengüte (Ebenheit, Gradheit) ist meist nicht auf deutschem Niveau und die Verlegung von enorm großen Fliesen würde vielfach die Arbeiter überfordern bzw. eine vernünftige Qualität nicht wirklich zulassen. Die Defizite führen bei großen Formaten zu Bruch und sichtbaren Qualitätsmängeln.

Bei den Bädern und den Sanitärobjekten zeigen sich ebenfalls unterschiedliche Vorstellungen und Wünsche im Hinblick auf Stil und Elemente.

Stilvorstellungen	Ecuador	Deutschland
sachlich versus emotionaler Stil	Sehr emotional geprägt	Unterschiedlich, aber vielfach eher sachlich
konservativer versus progressiver Stil	deutlich konservativ geprägt auch vom Stil her	vielfach eher progressiv, modern orientiert mit Hang zur Wasser- und Energieeinsparung (Ökologie)
neutral versus farbig	Stärker farbig	Neutrale Fliesen und Keramik + farbige Accessoires
kalte versus warme Farben	Fast durchgängig warme Farben dominieren	Kalte und warme Farben in ähnlicher Größenordnung je nach persönlichem Stil. Anteil kalter Farben hat zugenommen.
Klare Linien versus Schnörkel	Einfache, traditionelle Formen dominieren	Klare, moderne, peppige Formen (z.B. rechteckige Waschbecken)

Ausstattung	Ecuador	Deutschland
Fliesen	Klein, auch stärker farbig	Eher groß und sehr viel schwarz / weiß + ggf. Bordüre
Ausstattung Dusche	Deckendusche + Handbrause	Vielfach nur eine Handbrause mit Stange
	Milchglas	Durchsichtiges Glas mit Perleffekt
Ausstattung Badewanne	Kein Standard, wenn dann meist Whirlpool	Klassische Badewanne in den meisten Bädern.
Sonstige Ausstattung	Spiegel	Spiegelschrank + Untertisch
Sonstiges	viel massives Holz	eher hochwertige Plastikmaterialien und andere moderne Materialien

Derzeit überwiegen in Ecuador einfache Installation und einfache, klassische Formen und Materialien der Objekte entsprechend dem niedrigen Einkommensniveau.

Aber es zeigt sich bei den Studierenden, welche im Durchschnitt aus der Mittelklasse und Oberklasse kommen, dass man offen und sehr interessiert ist an dem auf der ISH sichtbaren anspruchsvolleren und moderneren Design.

Man erkennt klare Wünsche nach Whirlpools als Luxusobjekten, welche im tropischen Klimabereich als kostengünstigere Alternative zum eigenen Schwimmbad auch im Freien sehr gut zum Einsatz kommen können.

Potenziale gibt es auch für mehr Möbel im Bad, nicht nur Spiegel, sondern auch Badeschränke. Neue Techniken im Bad wie Touch-Screen für Bedienung, TV, Radio wurden von allen Studierenden, aus Deutschland wie Ecuador sich gewünscht. Die Jugend ist hier sehr aufgeschlossen und anspruchsvoll.

Während die deutschen Jungakademiker zuerst einmal vielfach flexibel bleiben wollen bzw. müssen und von daher nicht direkt an eine eigene Wohnung denken, ist dies in Ecuador deutlich anders. Dort ist die eigene Wohnung sehr hoch im Kurs und die Basis für die Eigenständigkeit und Familiengründung notwendig. Innovative Produkte in dem mittleren und in kleinem Umfang auch im gehobenen Preissegment sind damit hochgradig interessant als Statusmerkmale in diesen Ländern. Neben dem neusten Smartphone und dem Tablett-Computer ist in Großstädten aus Sicherheitsgründen noch stärker als das Auto die Wohnung, deren Lage, Größe und Ausstattung ein wesentliches Kennzeichen für die soziale Stellung in Lateinamerika.

Deutschland besitzt hier einen exzellenten Ruf und seine Produkte sind begehrt, sofern diese finanziell erschwinglich sind. Bedingt durch den Rohstoffreichtum sowie eine extrem positive wirtschaftliche Entwicklung in den letzten Jahren ist Lateinamerika in den Fokus gerückt und wird immer interessanter für uns als Wirtschaftspartner neben Asien.

Wichtig für die deutschen weltweit operierenden Herstellerunternehmen ist die Kenntnis der lokalen Kundenbedürfnisse um marktgerechte Produktangebote in den Vordergrund zu stellen und darüber erfolgreich im Markt zu agieren.

Es gilt aber auch für deutsche Handwerker jeweils die Bedürfnisse von deutschen Einwohnern mit Migrationshintergrund zu verstehen, um diese interessante, aufstrebende und immer größer werdende Kundengruppe für sich zu gewinnen und die vorhandenen Marktpotenziale optimal auszunützen.

Ziel des vorliegenden Artikels war es hierfür ein Verständnis zu entwickeln, auf der Basis eines internationalen Studentenprojektes des Studiengangs BWL-Branchenhandel Bau und Sanitär der DHBW Mosbach. An dieser Stelle gilt der Dank noch dem DAAD, dem Deutschen Akademischen Austauschdienst, der dies möglich gemacht hat und mit seinem Engagement für eine positive Einstellung zu Deutschland bei der zukünftigen Landeselite sorgt.

Autor des Beitrags:

Prof. Dr. Alexander Neumann