



หมวด 6

รู้...วิธีติดต่อธุรกิจ





## มรรยาทในการติดต่อธุรกิจกับชาวเวียดนามที่ควรรู้

**1. การติดต่อและนัดหมาย** ชาวเวียดนามมีนิสัยรักพวกพ้อง การติดต่อธุรกิจครั้งแรกกับชาวเวียดนามจึงควรติดต่อผ่านคนกลาง (Third Party) หากคนกลางนั้นเป็นบุคคลที่คู่เจรจาชาวเวียดนามให้ความเชื่อถือและรู้จักเป็นอย่างดี จะยิ่งทำให้การติดต่อธุรกิจหรือสานต่อความสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นไปอย่างราบรื่นยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามหากไม่สามารถหาคนกลางในลักษณะที่ต้องการได้ อาจใช้วิธีส่งจดหมายหรือเอกสารแนะนำตัว รวมทั้งกำหนดนัดหมายเป็นลายลักษณ์อักษร ระบุถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อธุรกิจอย่างตรงไปตรงมาและกระชับ ทั้งนี้ควรติดต่อกันนัดหมายกันในช่วงวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น. ซึ่งตรงกับวันและเวลาทำการของไทย

**2. การพบปะทักทาย** ชาวเวียดนามโดยทั่วไปเป็นคนตรงต่อเวลา และคาดหวังว่าคู่เจรจาจะตรงต่อเวลาด้วย ดังนั้นจึงควรไปถึงที่นัดหมายตรงเวลาหรือก่อนเวลาเล็กน้อย เมื่อพบกัน หากเป็นเพศเดียวกันให้ทักทายด้วยการจับมือพร้อมกันทั้ง 2 ข้างและมีสีหน้ายิ้มแย้มเพื่อแสดงถึงมิตรภาพที่จริงใจหรือเพียงโค้งศีรษะลงเล็กน้อยหากต่างเพศกัน ทั้งนี้ควรกล่าวคำทักทายเป็นภาษาเวียดนามว่า "ซินจ่าว" (Xin Chao) แปลว่าสวัสดี เพื่อให้คู่เจรจาชาวเวียดนามเกิดความประทับใจ

หากเป็นการพบกันครั้งแรกควรมีการแลกนามบัตรกัน โดยใช้มือทั้ง 2 ข้างยื่นนามบัตร หลังจากได้รับนามบัตรแล้ว ไม่ควรเก็บใส่กระเป๋าทันที แต่ควรพยายามอ่านออกเสียงคำนำหน้าชื่อ ชื่อ นามสกุล

และตำแหน่งในนามบัตร เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่

**3. การแต่งกาย** ควรสวมชุดที่สุภาพเรียบร้อย ผู้ชายควรสวมเสื้อเชิ้ตสีพื้น สูท และผูกเนกไท ส่วนผู้หญิงควรสวมชุดสุทเช่นกัน อย่างไรก็ตามหากเป็นช่วงฤดูร้อนอาจไม่ต้องสวมสูทก็ได้ สิ่งที่ควรระวังคือไม่ควรปลดกระดุมเสื้อเม็ดบนสุดออก เพราะจะดูไม่สุภาพในสายตาของชาวเวียดนาม

**4. การเจรจาธุรกิจ** ในการเจรจาธุรกิจกับชาวเวียดนามควรใช้ภาษาที่พูดภาษาเวียดนามได้ รวมทั้งมีความรู้ในเรื่องธุรกิจด้วย ในช่วงแรกของการเจรจาควรเริ่มจากการกล่าวคำขอบคุณที่คู่เจรจายินดีให้เข้าพบ และไม่ควรพูดอ้อมค้อมในระหว่างการเจรจา อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าชาวเวียดนามมักตอบตกลงและพยักหน้ารับ (Always Say Yes) เพื่อแสดงให้เห็นว่าใส่ใจกับคำพูดของอีกฝ่ายหนึ่ง แต่ไม่ได้หมายความว่า ชาวเวียดนามจะตอบตกลงในทุกเรื่องที่พูดคุยกัน ทั้งนี้ในระหว่างการเจรจามักจะมีการเสิร์ฟของว่าง อาทิ ชาเขียวหรือกาแฟ ซึ่งควรรับประทานเพื่อเป็นการรักษามรรยาทและให้เกียรติแก่คู่เจรจา

**5. การรับประทานอาหาร** ชาวเวียดนามชอบพูดคุยเรื่องธุรกิจในระหว่างการรับประทานอาหาร ซึ่งธรรมเนียมปฏิบัติในการรับประทานอาหารของชาวเวียดนามค่อนข้างคล้ายคลึงกับไทย แต่มีลักษณะเฉพาะบางประการ อาทิ ชาวเวียดนามจะยกถ้วยหรือจานข้าวขึ้นมาถือไว้เมื่อขณะรับประทานอาหาร รวมทั้งนิยมชนแก้วก่อนจะดื่มเครื่องดื่ม นอกจากนี้

ผู้ชายชาวเวียดนามส่วนใหญ่สู้บู้หรือในขณะรับประทานอาหารด้วย

**6. การมอบของขวัญ** ในครั้งแรกของการพบกันเพื่อเจรจาธุรกิจไม่ควรมอบของขวัญให้แก่คู่เจรจาชาวเวียดนามโดยเฉพาะของขวัญมีค่า แต่หากเป็นการมอบของที่ระลึกเล็กน้อย อาทิ ช็อกโกแลตหรือของฝากจากประเทศคู่เจรจาก็สามารถทำได้

โดยทั่วไปการมอบของขวัญนิยมทำกันในโอกาสที่ได้รับเชิญไปเป็นแขกที่บ้านของคู่เจรจา ซึ่งของขวัญที่ห้ามมอบให้แก่กันอย่างเด็ดขาดคือ ผ้าเช็ดหน้า เพราะชาวเวียดนามถือว่าเป็นสัญลักษณ์ของความโศกเศร้า



ผู้ประกอบการที่ต้องการติดต่อธุรกิจกับชาวญี่ปุ่นควรตระหนักว่าการมอบของขวัญให้กันเป็นธรรมเนียมปฏิบัติที่สำคัญ เนื่องจากชาวญี่ปุ่นเห็นว่าของขวัญเป็นตัวแทนของความเคารพ ความเป็นมิตร หรือการขอบคุณที่ผู้ให้มอบแก่ผู้รับ การมอบของขวัญจึงเป็นส่วนหนึ่ง ที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันในระยะยาว มีส่วนเอื้อให้การดำเนินธุรกิจกับชาวญี่ปุ่นประสบความสำเร็จ

### ธรรมเนียมปฏิบัติในการมอบของขวัญให้แก่ชาวญี่ปุ่น

1. ช่วงเวลาที่เหมาะสมแก่การมอบของขวัญ คือ โอกาสเจรจาการค้ากับชาวญี่ปุ่นเป็นครั้งแรก เพื่อแสดงให้คู่ค้าเห็นว่าผู้ให้ต้องการสร้างสัมพันธ์อันยาวนานต่อเนื่อง โดยอาจมอบของขวัญหลังการประชุม

ร่วมกันเสร็จสิ้นลง อย่างไรก็ตามควรแจ้งระหว่างการประชุมว่าจะมีการมอบของขวัญให้และการมอบของขวัญไม่ควรเจาะจงให้เฉพาะแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งในที่ประชุม ยกเว้นระบุว่าเป็นการมอบให้โดยรวม

หากต้องการมอบของขวัญให้แก่ทุกคนในที่ประชุม ของขวัญสำหรับผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าควรมีมูลค่ามากกว่า เนื่องจากของขวัญเป็นสิ่งแสดงถึงฐานะของผู้รับ ไม่ควรมอบของขวัญที่เหมือนกันให้แก่ผู้ที่มีตำแหน่งต่างกัน

สำหรับโอกาสอื่นๆ อาทิ ช่วงกลางปี (Ochugen) และปลายปี (Oseibo) ซึ่งเป็นช่วงที่ชาวญี่ปุ่นมักมอบของขวัญให้แก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อน หรือญาติ ผู้ประกอบการอาจเลือกมอบของขวัญในวาระนี้ได้ นอกจากนี้ยังมีการให้ของขวัญเมื่อไปเยี่ยมคนรู้จักที่บ้านและเพื่อขอบคุณในกรณีต่างๆ

ส่วนการมอบของขวัญในวันเกิดและเทศกาลคริสต์มาสมีได้เป็นธรรมเนียมปฏิบัติดั้งเดิมของชาวญี่ปุ่น แต่มักมีการแลกของขวัญระหว่างเพื่อนและญาติในโอกาสดังกล่าวเช่นกัน

**2. สิ่งไม่ควรมอบให้เป็นของขวัญ** โดยทั่วไปสิ่งที่ชาวญี่ปุ่นนิยมมอบเป็นของขวัญให้แก่กันไม่จำเป็นต้องมีมูลค่าสูง อาทิ ผลไม้สด ของใช้ในบ้าน และขนม แต่ของขวัญที่มอบให้แก่คู่ค้าทางธุรกิจควรมีมูลค่าสูงกว่าของที่มอบให้แก่กันโดยทั่วไปหรืออาจเป็นของหายากในญี่ปุ่น อาทิ สินค้าที่มีตราสินค้าเป็นที่รู้จักกันดีและสินค้าหัตถกรรมไทย

ของขวัญควรมีขนาดเล็ก เนื่องจากที่พักของชาวญี่ปุ่นมีขนาดจำกัด สิ่งที่นิยมมอบเป็นของขวัญคือ ปากกาซึ่งเป็นสัญลักษณ์ของความรู้และมีขนาดเล็ก รวมทั้งอาหารซึ่งไม่สิ้นเปลืองพื้นที่ในการเก็บรักษา

อย่างไรก็ตามหากมอบอาหารเป็นของขวัญ ควรเลือกให้ตรงกับรสนิยมของชาวญี่ปุ่นซึ่งแตกต่างกันในแต่ละท้องถิ่น อาทิ ชาวโตเกียว นิยมบริโภคเนื้อหมูและอาหารรสเค็มหรือเผ็ด ส่วนชาว Osaka นิยมบริโภคอาหารญี่ปุ่นแบบดั้งเดิม รสชาติไม่เผ็ดหรือเค็มจัด และชอบบริโภคเนื้อวัว

ทั้งนี้ ของขวัญควรบรรจุในกล่องที่ห่ออย่างสวยงามและประดับหลีกเลี่ยงการใช้กระดาษห่อของขวัญสีขาว เนื่องจากหมายถึงความตาย

**3. สิ่งไม่ควรหลีกเลี่ยงในการมอบเป็นของขวัญ** คือ ของมีคม เช่น มีด กรรไกร และที่เปิดซองจดหมาย เพราะมีความหมายสื่อถึงการตัดความสัมพันธ์ รวมทั้งควรยกเว้นของขวัญที่มีจำนวน 4 หรือ 9 เนื่องจากเป็นตัวเลขที่ชาวญี่ปุ่นถือว่าไม่เป็นมงคล ดอกไม้ที่ควรหลีกเลี่ยงในการมอบเป็นของขวัญคือ ดอก Lily ดอกบัว ดอกคาเมเลีย และดอกไม้สีขาว เนื่องจากเป็นดอกไม้ที่ใช้ในงานศพหรือใช้มอบให้แก่ผู้ป่วย นอกจากนี้ จำนวนเงินที่มอบให้เป็นของขวัญแก่คู่บ่าวสาวในวันแต่งงานไม่ควรเป็นจำนวนคู่ เนื่องจากชาวญี่ปุ่นเชื่อว่าเลขคู่สามารถแบ่งเป็น 2 จำนวนได้ ซึ่งอาจสื่อถึงความแตกแยกของชีวิตสมรส



**4. การมอบของขวัญ** ควรใช้ 2 มือยื่นของขวัญมอบให้อีกฝ่ายหนึ่ง เช่นเดียวกับการมอบและรับนามบัตร ไม่ว่าของขวัญที่มอบให้จะมีมูลค่าสูงเพียงใด ระหว่างการมอบของขวัญควรกล่าวคำพูดในลักษณะที่ว่ามูลค่าของขวัญมีอาจเทียบได้กับความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ฝ่าย

ทั้งนี้ ชาวญี่ปุ่นมักนิยมมอบของขวัญเป็นการตอบแทนด้วยเช่นกัน เพื่อแสดงความขอบคุณ โดยของขวัญที่ให้ตอบแทนมักมีมูลค่าประมาณครึ่งหนึ่งของของขวัญที่ได้รับ

ส่วนการรับของขวัญควรใช้ 2 มือรับเช่นเดียวกับการมอบของขวัญและไม่ควรแกะของขวัญต่อหน้าผู้ให้ อย่างไรก็ตามหากจำเป็นต้องแกะของขวัญทันที ควรแกะอย่างประณีต ไม่ควรฉีกกระดาษห่อของขวัญ



รัสเซียเป็นประเทศที่มีวัฒนธรรมเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ไม่เหมือนชาติอื่นในโลก การเรียนรู้ถึงธรรมเนียมปฏิบัติต่างๆ โดยเฉพาะในแง่ของการทำธุรกิจจึงเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามธรรมเนียมของสังคมรัสเซียเป็นกุญแจสำคัญที่จะช่วยให้การเจรจาธุรกิจประสบความสำเร็จด้วยดี

#### **ธรรมเนียมปฏิบัติในการติดต่อธุรกิจกับชาวรัสเซียที่ควรทราบ**

1. **การเริ่มต้นติดต่อธุรกิจกับชาวรัสเซีย** ควรมีการนัดหมายล่วงหน้า โดยส่วนใหญ่นิยมติดต่อทางโทรสารหรืออีเมล ทั้งนี้ไม่ควรนัดหมายในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม เนื่องจากเป็นช่วงที่มีวันหยุดประจำชาติหลายวัน

**2. การนัดหมาย** ควรไปถึงช้ากว่าเวลานัดหมายเล็กน้อยประมาณ 5-10 นาที **ยกเว้น** มีการตกลงกันแน่นอน เนื่องจากชาวรัสเซียไม่เคร่งครัดเรื่องเวลามากนัก การไปถึงก่อนเวลานัดหมายถือเป็นการเสียมารยาทอย่างมาก เพราะเสมือนเป็นการเร่งผู้ที่นัดหมายไว้

**3. การแต่งกาย** ผู้ชายควรสวมเสื้อเชิ้ตสีสว่างกับสูทสีดํา ส่วนผู้หญิงควรสวมกระโปรงยาวและหลีกเลี่ยงการใส่นํ้าหอมและเครื่องประดับขนาดใหญ่

**4. การทักทาย** ผู้ชายควรทักทายด้วยการจับมือกัน โดยบีบมือแรงๆ เพื่อแสดงถึงความจริงใจและมีมิตรภาพที่ดีต่อกัน ส่วนผู้หญิงจะทักทายกันด้วยการก้มศีรษะลงเล็กน้อย ในการจับมือกันระหว่างผู้หญิงกับผู้ชาย ผู้หญิงต้องเป็นฝ่ายยื่นมือออกไปก่อนและไม่บีบมือ นอกจากนี้การพบปะกันต้องมีการแลกเปลี่ยนนามบัตรและมีของขวัญติดมือไปด้วย โดยของขวัญควรมีตราสัญลักษณ์ของบริษัทหรือเป็นของที่ระลึกประจำชาติ

เป็นที่น่าสังเกตว่าชาวรัสเซียมักไม่ค่อยยิ้มและดูไม่เป็นมิตร แต่ในความเป็นจริงชาวรัสเซียยินดีที่จะพบปะและสร้างความสัมพันธ์ด้วย นอกจากนี้ ชาวรัสเซียยังเป็นคนใจดีและชอบการคบหาสมาคม

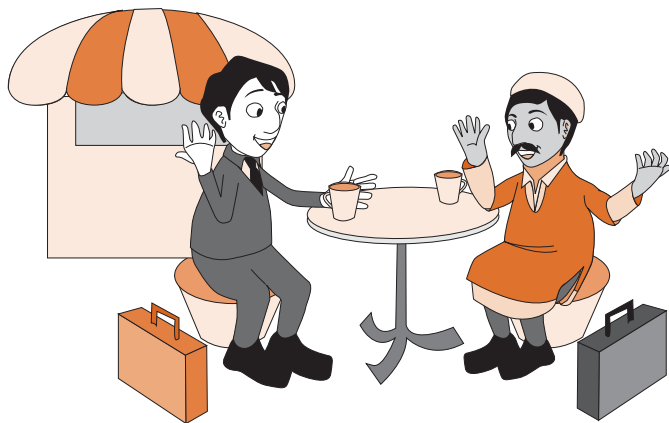
**5. การเจรจาธุรกิจ** ไม่ควรเริ่มพูดเรื่องธุรกิจทันที แต่ควรเกริ่นนำเรื่องอื่นก่อน เช่น เรื่องครอบครัวหรือเหตุการณ์ปัจจุบัน การเจรจาธุรกิจกับชาวรัสเซียต้องตรงไปตรงมาและเข้าใจง่าย ระหว่างการสนทนาไม่ควรเอามือล้วงกระเป๋าและห้ามแสดงอาการไม่พอใจโดยเด็ดขาด

รู้...55๕๕๕๕๕๕๕๕๕๕

เพราะชาวรัสเซียให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพของคู่สนทนาเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากชาวรัสเซียส่วนใหญ่ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ ก่อนเจรจาธุรกิจจึงควรศึกษาว่าคู่เจรจาของตนพูดภาษาอังกฤษได้หรือไม่ หากไม่ได้จะต้องเตรียมล่ามไปด้วย

ผู้ที่ต้องการทราบธรรมเนียมปฏิบัติอื่นๆ ก่อนเข้าไปติดต่อธุรกิจกับชาวรัสเซียสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ [www.communicaid.com/russian-business-culture.asp](http://www.communicaid.com/russian-business-culture.asp)





ตูนิเซียตั้งอยู่เหนือสุดของทวีปแอฟริกา ซึ่งเป็นจุดเชื่อมระหว่างทวีปยุโรปกับทวีปแอฟริกา ทำให้ตูนิเซียเป็นตลาดการค้าและการลงทุนที่น่าสนใจ นอกจากนี้ยังมีระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานค่อนข้างครบครัน และการเมืองมีความมั่นคง

แม้ว่าตูนิเซียจะมีวัฒนธรรมในการติดต่อธุรกิจใกล้เคียงกับยุโรป แต่ก็มี ความแตกต่างกันบางประการ ชาวตูนิเซียให้ความสำคัญกับบุคคลที่คุ้นเคยและเป็นที่เคารพ การใช้เวลาในการสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดก่อนเจรจาธุรกิจจึงเป็นสิ่งจำเป็น

ดังนั้น ผู้ที่จะติดต่อธุรกิจควรเรียนรู้ธรรมเนียมและประเพณีปฏิบัติของชาวตูนิเซียเพื่อสร้างความประทับใจในครั้งแรก อันจะช่วยให้

การเริ่มเจรจาธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่นและสามารถสร้างสายสัมพันธ์ทางธุรกิจได้ในระยะยาว

### ข้อควรทราบในการติดต่อธุรกิจกับชาวตูนิเซีย

1. การนัดหมาย ควรนัดหมายล่วงหน้าและแจ้งยืนยันนัดหมายล่วงหน้าราว 1-2 วัน ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐเปิดทำการสัปดาห์ละ 6 วันหยุดวันอาทิตย์ ขณะที่บริษัทเอกชนเปิดทำการสัปดาห์ละ 5 วันหยุดวันเสาร์และอาทิตย์ เวลาเปิดทำการในแต่ละช่วงของปีแตกต่างกัน ดังนี้

หน่วยงาน	เวลาทำการ		
	ปกติ	ฤดูร้อน (กรกฎาคม-สิงหาคม)	เดือนเราะมะฎอน*
รัฐบาล	วันจันทร์-พฤหัสบดี 8.30-13.00 น. และ 15.00-17.45 น. วันศุกร์ 8.30-13.00 น. วันเสาร์ 8.00-13.30 น.	วันจันทร์-พฤหัสบดี 7.30-14.00 น. วันศุกร์ 7.30-13.00 น. วันเสาร์ 7.30-14.00 น.	วันจันทร์-พฤหัสบดี 8.00-14.00 น. วันศุกร์ 8.00-13.00 น. วันเสาร์ 8.00-14.00 น.
เอกชน	วันจันทร์-ศุกร์ 8.00-12.00 น. และ 14.00-18.00 น.	วันจันทร์-ศุกร์ 7.00-13.00 น.	วันจันทร์-ศุกร์ 8.00-14.00 น.

**หมายเหตุ** \* เป็นเดือนถือศีลอดของชาวมุสลิม ซึ่งชาวตูนิเซียส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม ทั้งนี้ วันสำคัญทางศาสนาอิสลามเป็นไปตามปฏิทินจันทรคติ ทำให้เดือนเราะมะฎอนของแต่ละปีไม่ตรงกัน

**2. การแต่งกาย** ควรแต่งกายสุภาพ เนื่องจากจะได้รับความเชื่อถือมากกว่า สุภาพบุรุษควรสวมชุดสูทสีเข้มและผูกเนกไท สุภาพสตรีสวมชุดสูทหรือชุดกระโปรงยาวคลุมเข่าและแขนเสื้อควรมีความยาวคลุมแขนเกือบทั้งหมด

**3. การทักทาย** โดยทั่วไปจะทักทายด้วยการจับมือกัน แต่อาคันตุกะชายไม่ควรทักทายด้วยการจับมือกับผู้หญิงท้องถิ่น **ยกเว้น** ฝ่ายหญิงจะยื่นมือออกมาให้จับก่อน มิเช่นนั้นอาคันตุกะชายอาจเพียงก้มศีรษะลงเล็กน้อยแทน ทั้งนี้ ในระหว่างการทักทายชาวตูนิเซียจะชอบพูดคุยเรื่องครอบครัว เพื่อน หรือหัวข้ออื่นๆ ทั่วไปด้วย

**4. การเจรจาธุรกิจ** ตูนิเซียใช้ภาษาอาหรับเป็นภาษาราชการ แต่เนื่องจากชาวตูนิเซียมักใช้ภาษาฝรั่งเศสในการติดต่อธุรกิจ จึงควรเตรียมล่ามไปด้วย อย่างไรก็ตาม นักธุรกิจชาวตูนิเซียบางกลุ่มสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ ดังนั้น ผู้ติดต่อธุรกิจกับชาวตูนิเซียควรทราบข้อมูลเหล่านี้ล่วงหน้าและเตรียมนามบัตร 2 ภาษาให้เหมาะสมกับผู้รับได้แก่ อาหรับ/ฝรั่งเศส อาหรับ/อังกฤษ หรืออังกฤษ/ฝรั่งเศส ทั้งนี้ควรยื่นนามบัตรให้ผู้มีตำแหน่งสูงสุดเป็นอันดับแรก

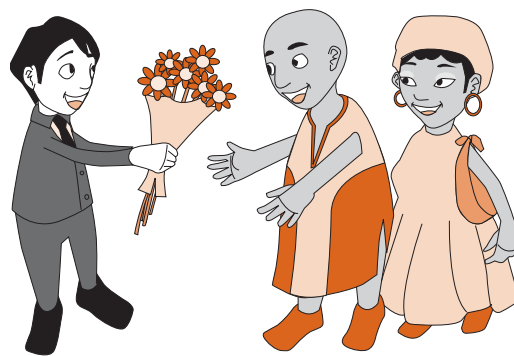
ก่อนเริ่มต้นเจรจาธุรกิจ ชาวตูนิเซียมักจะพูดคุยเรื่องอื่นๆ เล็กน้อยก่อน ขณะที่การเจรจาธุรกิจส่วนใหญ่เกิดขึ้นในสำนักงาน บางครั้งเป็นร้านกาแฟหรือร้านอาหาร นอกจากนี้ ชาวตูนิเซียอาจเชิญผู้มาติดต่อธุรกิจไปที่บ้านเพื่อสร้างความสัมพันธ์

รู้...55๕๕๕๕๕๕๕๕

ทั้งนี้อาจต้องพบปะกันหลายครั้งก่อนที่การเจรจาธุรกิจจะประสบความสำเร็จ ผู้ติดต่อธุรกิจกับชาวตูนิเซียควรมีความอดทนและใจเย็น รวมทั้งไม่แสดงอาการเร่งรีบ เพราะอาจส่งผลให้การเจรจาไม่ราบรื่น

**5. การมอบและรับของขวัญ** ตามธรรมเนียมในการติดต่อธุรกิจกับชาวตูนิเซีย มักมีการแลกของขวัญกัน โดยของขวัญไม่ควรมีมูลค่าสูงนัก ของที่ไม่ควรมอบเป็นของขวัญคือ สุราหรือเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ รวมทั้งไม่ควรขอให้ผู้รับแกะของขวัญในทันทีที่ได้รับ





แอฟริกาใต้ตั้งอยู่ใต้สุดของทวีปแอฟริกา ติดกับมหาสมุทรแอตแลนติกใต้ ทางตะวันออกติดกับมหาสมุทรอินเดีย แอฟริกาใต้จึงเป็นฐานการผลิตและกระจายสินค้าที่สำคัญของภูมิภาคแอฟริกาตอนใต้ มีขนาดเศรษฐกิจใหญ่ที่สุดในทวีปแอฟริกาและเป็นตลาดขนาดใหญ่ด้วยจำนวนประชากร 48.5 ล้านคน มากเป็นอันดับ 5 ของทวีปแอฟริกา ประชากรมีกำลังซื้อค่อนข้างสูงด้วยรายได้เฉลี่ยราว 5,400 ดอลลาร์สหรัฐ/คน/ปี สูงเป็นอันดับ 6 ของทวีปแอฟริกา รวมทั้งมีทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ ทำให้แอฟริกาใต้เป็นตลาดการค้าและการลงทุนที่มีศักยภาพแห่งหนึ่ง ทั้งยังเป็นคู่ค้าสำคัญอันดับ 1 ของไทยในทวีปแอฟริกา

แม้ว่าธรรมเนียมปฏิบัติส่วนใหญ่ในการติดต่อธุรกิจกับชาวแอฟริกาใต้จะคล้ายคลึงกับสหรัฐฯ หรือประเทศในแถบยุโรปตะวันตก แต่แอฟริกาใต้จัดเป็นประเทศที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมมากที่สุดแห่งหนึ่งของโลก เนื่องจากประกอบด้วยประชากรหลายเชื้อชาติ อาทิ ชาวแอฟริกันผิวดำ (ร้อยละ 79) ขนผิวขาว (ร้อยละ 9.6) และ เอเชีย (ร้อยละ 2.5) ทำให้ยังคงมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมและธรรมเนียมปฏิบัติบางประการ ดังนั้น ผู้ที่จะติดต่อธุรกิจควรเรียนรู้ประเพณีปฏิบัติของชาวแอฟริกาใต้ เพื่อช่วยให้การเริ่มเจรจาธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่นและสามารถสร้างสายสัมพันธ์ทางธุรกิจในระยะยาวได้

#### ข้อควรทราบในการติดต่อธุรกิจกับชาวแอฟริกาใต้

**1. การนัดหมาย** ควรนัดหมายล่วงหน้านานๆ โดยเฉพาะการติดต่อธุรกิจกับผู้ที่มีตำแหน่งสูงจะนัดหมายได้ยากมาก รวมทั้งควรทราบเวลาทำการปกติของหน่วยงานต่างๆ เพื่อความสะดวกในการนัดหมายดังนี้

- **สำนักงานทั่วไป** เปิดทำการวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 8.00-17.00 น.

- **ธนาคาร** เปิดทำการวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 9.00-15.30 น. ส่วนวันเสาร์เปิดทำการเวลา 8.30-11.00 น.

ทั้งนี้ไม่ควรนัดหมายใกล้วันคริสต์มาสและวันปีใหม่ในช่วงกลางเดือนธันวาคมถึงกลางเดือนมกราคม รวมทั้งช่วงวันหยุดอีสเตอร์ในเดือนเมษายน เนื่องจากชาวแอฟริกาใต้มักลาหยุดพักผ่อนติดต่อกัน

หลายวันในช่วงนี้ นอกจากนี้ควรทราบด้วยว่าชาวแอฟริกาได้ตรงต่อเวลามาก ผู้ที่จะติดต่อธุรกิจควรรักษาเวลาตามนัดหมายอย่างเคร่งครัด

**2. การแต่งกาย** การแต่งกายในรูปแบบ Smart Casual เริ่มเป็นที่นิยมในการติดต่อธุรกิจมากขึ้น ซึ่งหมายถึงการแต่งกายแบบลำลองแต่สุภาพ สุภาพบุรุษสามารถเลือกที่จะผูกหรือไม่ผูกเนกไทก็ได้ แต่ไม่ควรสวมกางเกงยีนส์และรองเท้าผ้าใบ

อย่างไรก็ตามในการติดต่อครั้งแรกควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเป็นทางการ สุภาพบุรุษควรสวมชุดสูทสีเข้มและผูกเนกไท สุภาพสตรีสวมชุดสูทหรือชุดกระโปรง

**3. การทักทาย** ชาวแอฟริกาได้มีการทักทายหลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับเชื้อชาติของคู่เจรจา โดยทั่วไปชาวแอฟริกาได้ทักทายชาวต่างชาติด้วยการจับมือ อาคันตุกะชายควรรอให้เจ้าบ้านฝ่ายหญิงยื่นมือออกมาให้จับก่อน อย่างไรก็ตาม สตรีชาวแอฟริกาได้บางคนอาจก้มศีรษะลงเล็กน้อยแทนการทักทาย ในการทักทายกันคู่เจรจาควรสบตาและยิ้มอย่างเป็นมิตรเพื่อแสดงไมตรีจิตที่มีต่อกัน

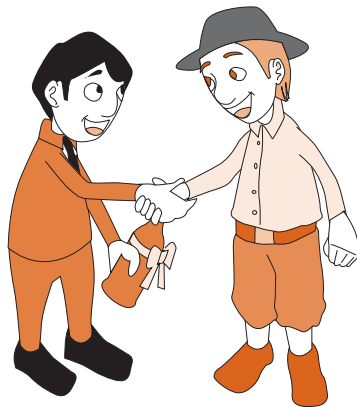
**4. การเจรจาธุรกิจ** แม้ว่าแอฟริกาได้จะมีภาษาราชการมากถึง 11 ภาษา อาทิ ภาษาอังกฤษ ภาษา Afrikaans เป็นต้น แต่ในการติดต่อธุรกิจทั่วไปนิยมใช้ภาษาอังกฤษ ผู้ติดต่อธุรกิจกับชาวแอฟริกาได้จึงสามารถใช้นามบัตรภาษาอังกฤษได้

สำหรับการเจรจาต่อรองราคา ชาวแอฟริกาได้มักไม่ชอบต่อรองราคาสินค้าหลายครั้ง ดังนั้นจึงควรเสนอราคาให้ใกล้เคียงกับราคา

รัฐ...55๕๕๕๕๕๕๕๕๕๕

ที่ต้องการมากที่สุด นอกจากนี้ ชาวแอฟริกาใต้ส่วนใหญ่ต้องการให้ ผลการเจรจาธุรกิจออกมาในลักษณะที่ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ร่วมกัน (Win-Win Situation) ภายหลังจากประชุมควรส่งจดหมายไปยังคู่เจรจา เพื่อแจ้งผลสรุปของข้อตกลงที่ได้จากการประชุม พร้อมบรรยายละเอียด ของการดำเนินงานในขั้นตอนนี้ต่อไปด้วย

**5. การมอบของขวัญ** การติดต่อธุรกิจกับชาวแอฟริกาใต้โดยทั่วไป ไม่มีธรรมเนียมการแลกของขวัญกัน อย่างไรก็ตามหากได้รับเชิญไป ที่บ้านของชาวแอฟริกาใต้ ผู้มาเยือนควรนำของขวัญประเภทดอกไม้ ช็อกโกแลต หรือไวน์ติดมือไปด้วย นอกจากนี้ควรใช้ทั้ง 2 มือหรือ มือขวาเท่านั้นส่งมอบของขวัญให้แก่ผู้รับ ขณะที่ผู้รับมักแกะของขวัญ ในทันทีที่ได้รับ



อาร์เจนตินาเป็นประเทศหนึ่งในภูมิภาคลาตินอเมริกาที่ยังมีโอกาสทางธุรกิจเปิดกว้างให้แก่ผู้ที่สนใจ เนื่องจากอาร์เจนตินามีเศรษฐกิจขนาดใหญ่เป็นอันดับ 2 รองจากบราซิล มีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจและจำนวนประชากรสูงเป็นอันดับต้นๆ ของภูมิภาค ทั้งยังอุดมด้วยทรัพยากรธรรมชาติหลากหลายชนิด รวมทั้งน้ำมัน และแร่ต่างๆ อาทิ สังกะสี ตะกั่ว ดีบุก ทองแดง และเหล็ก

อย่างไรก็ตาม อาร์เจนตินาเป็นประเทศที่มีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมเฉพาะตัว โดยผสมผสานระหว่างวัฒนธรรมยุโรปกับวัฒนธรรมพื้นเมืองที่โดดเด่น อันเป็นผลจากชาวอาร์เจนตินาส่วนใหญ่สืบเชื้อสายมาจากชาวสเปนและอิตาเลียนที่อพยพมาจากยุโรป ผู้ประกอบการไทยที่

ต้องการเข้าไปติดต่อธุรกิจกับชาวอาร์เจนตินาจึงควรเรียนรู้ธรรมเนียมปฏิบัติต่างๆ เพราะการปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องตามธรรมเนียมปฏิบัติของอาร์เจนตินาจะเป็นกุญแจสำคัญที่ช่วยให้การเจรจาธุรกิจกับชาวอาร์เจนตินาประสบความสำเร็จได้ด้วยดี

### **ธรรมเนียมปฏิบัติในการติดต่อธุรกิจกับชาวอาร์เจนตินาที่ควรทราบ**

**1. การเริ่มต้นติดต่อธุรกิจ** การเริ่มต้นติดต่อธุรกิจหรือนัดหมายครั้งแรกกับบริษัทคู่เจรจาโดยตรงเองอาจไม่ได้รับการตอบรับเท่าที่ควร จึงควรติดต่อผ่านตัวแทนหรือบุคคลซึ่งเป็นที่รู้จักในวงการธุรกิจนั้นๆ หรือให้บริษัทที่เคยดำเนินธุรกิจกับคู่เจรจาแนะนำหรือติดต่อนัดหมายให้ในครั้งแรก ซึ่งจะทำให้ได้รับความสะดวกและความเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการดำเนินธุรกิจในอาร์เจนตินายังคงยึดถือเรื่องความไว้นื้อเชื่อใจและใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลเป็นองค์ประกอบค่อนข้างมาก

**2. การนัดหมาย** ควรทำการนัดหมายล่วงหน้าและยืนยันนัดหมายก่อน 1 สัปดาห์ รวมทั้งหลีกเลี่ยงการนัดหมายในช่วงเดือนกรกฎาคม เนื่องจากเป็นช่วงปิดภาคเรียนใหญ่ประจำปี ชาวอาร์เจนตินานิยมลาพักผ่อนเป็นเวลานานเพื่อไปท่องเที่ยวกับครอบครัว

เวลาที่เหมาะแก่การนัดหมายคือ ช่วงเวลาอาหารค่ำ ซึ่งเป็นที่นิยมโดยทั่วไปมากกว่าช่วงเวลาอาหารกลางวัน เนื่องจากชาวอาร์เจนตินาส่วนใหญ่กลับไปรับประทานอาหารกลางวันที่บ้าน **ยกเว้น** ในกรุงบัวโนสไอเรส เมืองหลวงของอาร์เจนตินา การนัดหมายในช่วง

เวลาอาหารกลางวันและช่วงเวลาอาหารค่ำสามารถทำได้โดยไม่แตกต่างกัน

**3. การแต่งกาย** สุภาพบุรุษควรสวมเสื้อเชิ้ตสีสว่าง สูท และผูกเนกไทสีดำ สุภาพสตรีควรสวมเสื้อสีขาวคลุมด้วยสูทสีดำและกระโปรงยาว

**4. การทักทาย** เป็นมารยาทในการปฏิบัติทุกครั้งที่พบกัน โดยปกติจะจับมือทักทายพร้อมทั้งสบตากันด้วย เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ แต่หากมีความคุ้นเคยกันจะชนแก้มทักทาย โดยกระทำเพียงครั้งเดียวด้วยการใช้แก้มขวาและเป็นพิธี ซึ่งใช้ได้ในทุกโอกาส ทั้งกับเด็ก ผู้ใหญ่ สุภาพบุรุษ และสุภาพสตรี

**5. การเจรจาธุรกิจ** ควรเริ่มต้นจากบทสนทนาเกริ่นนำเรื่องอื่นก่อน อาทิ การแข่งขันฟุตบอลหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับฟุตบอล เนื่องจากชาวอาร์เจนตินาส่วนใหญ่สนใจและภูมิใจในทีมฟุตบอลของตนมาก อันจะเป็นการช่วยสร้างบรรยากาศความคุ้นเคยได้เร็วขึ้น

การเจรจาธุรกิจกับชาวอาร์เจนตินามักใช้เวลานานพอสมควร หลังจากเจรจาต่อรองเรียบร้อยแล้วจะมีการลงนามในสัญญาทั้ง 2 ฝ่าย สัญญาธุรกิจที่ลงนามต้องแสดงรายละเอียดปลีกย่อยต่างๆ ที่ได้พูดคุยและตกลงกันไว้อย่างชัดเจนและครบถ้วน มิฉะนั้นอาจต้องนำข้อตกลงเดิมขึ้นมาเจรจาใหม่อีกครั้ง เพราะยังไม่ได้ระบุไว้ในสัญญา

ในอาร์เจนตินา ภาษาสเปนเป็นภาษาราชการและเป็นภาษาที่ชาวอาร์เจนตินาโดยทั่วไปใช้สื่อสารเป็นหลัก อย่างไรก็ตามมีการใช้

ภาษาอังกฤษในการเจรจาธุรกิจบ้างพอสมควร ดังนั้นก่อนเริ่มต้น  
เจรจาธุรกิจจึงควรทราบว่าคู่เจรจาสามารถพูดภาษาอังกฤษได้หรือไม่  
หากไม่ได้ต้องเตรียมล่ามไปด้วย เพื่อความสะดวกและความคล่องตัว  
ในการเจรจา

**6. การมอบของขวัญ** การมอบเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์เป็นของขวัญ  
โดยเฉพาะแชมเปญของฝรั่งเศสเป็นที่นิยมและขึ้นชอบของชาว  
อาร์เจนตินามาก เนื่องจากชาวอาร์เจนตินาชอบการดื่มและสังสรรค์  
ขณะที่การนำเข้าเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์มีอัตราภาษีค่อนข้างสูง

ทั้งนี้ การมอบของขวัญเพื่อแสดงความเป็นมิตรหรือขอบคุณ  
เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันในระยะยาว  
อย่างไรก็ตามควรหลีกเลี่ยงการให้ของขวัญที่เป็นของใช้ส่วนตัว อาทิ  
เนกไทและเสื้อเชิ้ต รวมทั้งของมีคม



คำย่อ-คำศัพท์

## เกี่ยวกับการส่งออกและลงทุน

AD ADB AFTA AP ASEAN CCC  
CDC CIB CIS EDC EdL EFTA EU  
EWEC FDI Inflows FTA GCC GDP  
GHS GMOs GMS GSP GWh HACCP  
ICT IDY ILO IMF ISO IT  
JICA JIS MFA MRLs  
MW NAFTA NAP PBC SDS  
SEZ SIZ StEP  
TCF UAE UN UNDP  
VAT WEEE WSSD WTO



คำย่อ-คำศัพท์เกี่ยวกับการส่งออกและลงทุน

### คำย่อ-คำศัพท์เกี่ยวกับการส่งออกและลงทุน

คำย่อ	คำเต็ม	ความหมาย
AD	Anti-dumping Duty	ภาษีตอบโต้การทุ่มตลาด
ADB	Asian Development Bank	ธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชีย
AFTA	ASEAN Free Trade Area	เขตการค้าเสรี ASEAN
AP	Approved Permit	ใบอนุญาต
ASEAN	Association of Southeast Asian Nations	สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
CCC	China Compulsory Certificate	ใบรับรองมาตรฐานความปลอดภัยของสินค้า
CDC	Council for the Development of Cambodia	สภาเพื่อการพัฒนาจัมพูชา
CIB	Cambodian Investment Board	คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนของจัมพูชา
CIS	The Commonwealth of Independent States	กลุ่มประเทศเครือรัฐเอกราช

คำย่อ-คำศัพท์เกี่ยวกับการส่งออกและลงทุน

คำย่อ	คำเต็ม	ความหมาย
EDC	European Distribution Center	ศูนย์กลางการกระจายสินค้าของยุโรป
EdL	Electricité du Laos	รัฐวิสาหกิจไฟฟ้า สปป.ลาว
EFTA	European Free Trade Association	สมาคมการค้าเสรียุโรป
EU	European Union	สหภาพยุโรป
EWEC	East-West Economic Corridor	เส้นทางเศรษฐกิจตามแนวตะวันออก-ตะวันตก
FDI Inflows	Foreign Direct Investment Inflows	เงินลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศไหลเข้า
FTA	Free Trade Area	เขตการค้าเสรี
GCC	Gulf Cooperation Council	คณะมนตรีความร่วมมือรัฐอ่าวอาหรับ
GDP	Gross Domestic Product	ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ

คำย่อ-คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกเลสงทูบ

คำย่อ	คำเต็ม	ความหมาย
GHS	Globally Harmonized System of Classification and Labelling of Chemicals	ระบบสากลการจำแนกประเภทและการติดฉลากสารเคมี
GMOs	Genetically Modified Organisms	สารตัดแต่งพันธุกรรม
GMS	Greater Mekong Subregion	อนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง
GSP	Generalized System of Preferences	สิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากรเป็นการทั่วไป
GWh	Gigawatt-hour	กิกะวัตต์-ชั่วโมง
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Point	ข้อกำหนดของระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม

คำย่อ-คำศัพท์เกี่ยวกับการส่งออกและลงทุน

คำย่อ	คำเต็ม	ความหมาย
ICT	Information and Communication Technology	เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
IDY	Industrial Development Year	ปีแห่งการพัฒนาอุตสาหกรรม
ILO	International Labour Organization	องค์การแรงงานระหว่างประเทศ
IMF	International Monetary Fund	กองทุนการเงินระหว่างประเทศ
ISO	International Sugar Organization	องค์การน้ำตาลทรายระหว่างประเทศ
IT	Information Technology	เทคโนโลยีสารสนเทศ
JICA	Japan International Cooperation Agency	องค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งญี่ปุ่น

คำย่อ-คำศัพท์เกี่ยวกับการส่งออกเลขงู

คำย่อ	คำเต็ม	ความหมาย
JIS	Japanese Industrial Standards	มาตรฐานอุตสาหกรรมญี่ปุ่น
MFA	Multifibre Arrangement	ข้อตกลงว่าด้วยการค้าสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม
MRLs	Maximum Residue Levels	ระดับสารตกค้างสูงสุด
MW	Megawatt	เมกะวัตต์
NAFTA	North American Free Trade Agreement	ข้อตกลงการค้าเสรีอเมริกาเหนือ
NAP	National Automotive Policy	นโยบายเกี่ยวกับอุตสาหกรรมรถยนต์แห่งชาติ
PBC	The People's Bank of China	ธนาคารกลางของจีน
SDS	Safety Data Sheet	เอกสารข้อมูลความปลอดภัย
SEZ	Special Economic Zone	เขตเศรษฐกิจพิเศษ
SIZ	Special Industrial Zone	เขตอุตสาหกรรมพิเศษ

คำย่อ-คำศัพท์เกี่ยวกับการส่งออกและลงทุน

คำย่อ	คำเต็ม	ความหมาย
StEP	Solving the E-Waste Problem	โครงการบรรเทาปัญหาขยะอิเล็กทรอนิกส์
TCF	Trillion Cubic Feet	ล้านล้านลูกบาศก์ฟุต
UAE	United Arab Emirates	สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์
UN	United Nations	องค์การสหประชาชาติ
UNDP	United Nations Development Programme	สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ
VAT	Value-added Tax	ภาษีมูลค่าเพิ่ม
WEEE	Waste Electrical and Electronic Equipment	ระบุว่าด้วยเศษเหลือทิ้งของเครื่องใช้ไฟฟ้าและผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์
WSSD	World Summit on Sustainable Development	การประชุมสุดยอดว่าด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืน
WTO	World Trade Organization	องค์การการค้าโลก







**ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย**  
**EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND**

[www.exim.go.th](http://www.exim.go.th)