

ธรรมเนียมห้ารัฐในการติดต่อธุรกิจกับชาวรัสเซีย

รัสเซียเป็นตลาดขนาดใหญ่ด้วยจำนวนประชากรกว่า 140 ล้านคน มีกำลังซื้อวัตจากรายได้เฉลี่ยต่อหัวของชาวรัสเซียในปี 2553 อยู่ที่ 2,216 ดอลลาร์สหรัฐ นอกจากนี้ การค้าระหว่างไทยและรัสเซียยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยแรงหนุนจากเศรษฐกิจรัสเซียที่คาดว่าจะขยายตัวดีขึ้น ทั้งนี้ มูลค่าการค้าระหว่างไทยกับรัสเซียในช่วงเดือนมกราคม-พฤศจิกายน 2553 อยู่ที่ราว 700 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพิ่มขึ้นร้อยละ 95 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ส่งผลให้รัสเซียเป็นตลาดใหม่ที่น่าสนใจสำหรับผู้ประกอบการไทย ทั้งนี้ เพื่อให้การติดต่อธุรกิจกับชาวรัสเซียเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ ผู้ประกอบการไทยควรทราบธรรมเนียมปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้

- **การทักทายและการสนทนา** ควรทักทายด้วยการจับมือแบบสากลและกล่าวคำว่า “Dobrye Utra” (อ่านว่า โดบ-บรา-เย-อุ-ตรา) แปลว่าสวัสดี สามารถใช้ได้ตั้งแต่ช่วงเช้าถึงช่วงกลางวัน หรือกล่าวคำว่า “Dobry Den” (อ่านว่า โดบ-บรีย-เด็น) สำหรับการทักทายในช่วงบ่ายถึงช่วงเย็น และใช้คำว่า “Dobry Večer” (อ่านว่า โดบ-บรีย-เวเชิร) ในช่วงเย็นถึงค่ำ ทั้งนี้ ในการแนะนำตัวเองควรแนะนำด้วยนามสกุลเท่านั้น และเรียกชื่อคู่สนทนาด้วยนามสกุล นอกจากนี้คู่สนทนาจะอนุญาตให้เรียกชื่อตัว นอกจากนี้ ในการเจรจาธุรกิจกับชาวรัสเซียควรมอบนามบัตรให้แก่คู่สนทนา ซึ่งควรแปลเป็นภาษารัสเซียด้านหนึ่งและใส่ตำแหน่งหรือระดับการศึกษาขั้นสูงสุดลงบนนามบัตร

- **การติดต่อและเจรจาธุรกิจ** ในการติดต่อธุรกิจกับชาวรัสเซีย คู่เจรจาจำเป็นต้องรู้ภาษารัสเซียในระดับหนึ่ง นอกจากนี้ หากต้องการนัดหมายเพื่อเจรจาธุรกิจกับชาวรัสเซีย ควรตรวจสอบวันหยุดประจำปีของรัสเซียและแจ้งให้คู่เจรจาทราบล่วงหน้าถึงกำหนดการนัดหมายอย่างน้อย 6 สัปดาห์ พร้อมทั้งยืนยันการนัดหมายเป็นระยะเมื่อถึงวันนัดหมายควรไปถึงสถานที่นัดหมายตรงเวลา เนื่องจากชาวรัสเซียให้ความสำคัญมากกับการตรงต่อเวลา อีกทั้งยังเป็นการแสดงถึงความมีวินัยและความรับผิดชอบของคู่เจรจา ทั้งนี้ พึงระลึกอยู่เสมอว่าการนำเสนอควรดำเนินไปอย่างเรียบง่ายและชัดเจน รวมทั้งมีรายละเอียดครบถ้วน เนื่องจากชาวรัสเซียไม่ชอบรูปแบบการนำเสนอที่ซับซ้อนมากนัก สำหรับเอกสารที่จะมอบให้แก่คู่เจรจาควรมีทั้งภาษาอังกฤษและภาษารัสเซียเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตีความเองจนทำให้เกิดการเข้าใจไม่ตรงกัน ทั้งนี้ ระหว่างการเจรจาธุรกิจควรเข้าถึงประเด็นอย่างตรงไปตรงมา เนื่องจากชาวรัสเซียมองว่าการพูดอ้อมค้อมเป็นการแสดงถึงความไม่เป็นมืออาชีพและไม่จริงจัง ซึ่งอาจทำให้ชาวรัสเซียขาดความเชื่อมั่นและตัดสินใจไม่ดำเนินธุรกิจด้วยในที่สุด

- **การมอบของขวัญ** หากได้รับเชิญไปรับประทานอาหารที่บ้านของคู่เจรจาชาวรัสเซียควรไปถึงตรงเวลาหรือช้ากว่าเวลานัดหมายไม่เกิน 15 นาที และควรเตรียมของขวัญ เช่น ดอกไม้หรือของขวัญชิ้นเล็กๆ ไปมอบแก่เจ้าของบ้านเพื่อแสดงความขอบคุณ ทั้งนี้ ไม่ควรมอบดอกไม้สีเหลืองให้ชาวรัสเซีย เนื่องจากถือเป็นสัญลักษณ์แห่งความโชคร้ายตามธรรมเนียมของรัสเซีย การมอบดอกไม้สีเหลืองให้แก่กันจึงถือเป็นการตัดสัมพันธ์ระหว่างกัน นอกจากนี้ หลังจากรับประทานอาหารเสร็จควรช่วยเจ้าของบ้านเก็บกวาดและทำความสะอาดโต๊ะอาหาร รวมถึงภาชนะต่างๆ เพื่อตอบแทนน้ำใจและสร้างความประทับใจให้แก่คู่เจรจา

- การแต่งกาย ชาวรัสเซียให้ความสำคัญมากกับการแต่งกาย เนื่องจากเป็นการให้เกียรติคู่เจรจาทางธุรกิจ อีกทั้งยังแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ ทั้งนี้ การแต่งกายเพื่อติดต่อธุรกิจกับชาวรัสเซียควรเป็นแบบสากลนิยม คือ สุภาพบุรุษควรสวมชุดสูทสีเข้มทับเสื้อเชิ้ตสีอ่อนและผูกเนคไท ขณะที่สุภาพสตรีควรสวมสูทสีเข้มทับเสื้อเชิ้ตสีอ่อน และกระโปรงยาวคลุมเข่า นอกจากนี้ ควรสวมรองเท้าที่สะอาดและขัดเงาอย่างดี และไม่ควรรวมใส่เครื่องประดับมากเกินไป

- เกร็ดน่ารู้อื่นๆ อาทิ

- ชาวรัสเซียมักขอความช่วยเหลือหรือคำปรึกษาในเรื่องส่วนตัวจากคู่เจรจาทางธุรกิจเพื่อแสดงถึงความไว้นใจเชื่อใจ
- ชาวรัสเซียส่วนใหญ่ไม่ไวใจคู่เจรจาทางธุรกิจที่สนใจแต่ประเด็นธุรกิจเพียงอย่างเดียว
- ชาวรัสเซียนิยมใช้งานเลี้ยงสังสรรค์เป็นโอกาสกระชับความสัมพันธ์ระหว่างคู่เจรจาทางธุรกิจ

ส่วนวิจัยธุรกิจ 2 ฝ่ายวิจัยธุรกิจ

มกราคม 2554