

เกร็ดน่ารู้ในการติดต่อธุรกิจกับชาวชิลี

ชิลีเป็นตลาดการค้าที่น่าสนใจแห่งหนึ่งในภูมิภาคลาตินอเมริกา เนื่องจากประชากรมีกำลังซื้อสูง โดยมีรายได้เฉลี่ย 10,110 ดอลลาร์สหรัฐต่อคนต่อปี นอกจากนี้ ชิลียังเป็นประตูการค้า (Gateway) สำคัญที่หลายประเทศใช้ส่งออกสินค้าต่อไปยังประเทศเพื่อนบ้านของชิลี เช่น อาร์เจนตินา โบลิเวีย และเปรู รวมทั้งประเทศใกล้เคียงอย่างเอกวาดอร์และโคลอมเบีย ซึ่งเป็นผลจากนโยบายส่งเสริมการค้าเสรีของรัฐบาลชิลี โดยมีการลงนามความตกลงเพื่อส่งเสริมการค้าเสรีกับประเทศต่างๆ กว่า 50 ประเทศทั่วโลก อาทิ สหรัฐฯ เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น และจีน เป็นต้น อีกทั้งชิลียังมีเครือข่ายคมนาคมที่สะดวกและครอบคลุมตั้งแต่เหนือจรดใต้ของประเทศ รวมถึงมีท่าเรือที่ทันสมัย ทั้งนี้ ปัจจุบันรัฐบาลไทยเริ่มมีแนวคิดจะเจรจาจัดทำความตกลงการค้าเสรีกับชิลี เนื่องจากเล็งเห็นถึงความสำคัญของชิลีในฐานะประตูการค้าสู่ตลาดในภูมิภาคลาตินอเมริกา

ทั้งนี้ เพื่อให้การติดต่อธุรกิจกับชาวชิลีประสบผลสำเร็จ ผู้ประกอบการไทยควรศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเกร็ดน่ารู้ต่างๆ ดังนี้

✓ **ภาษาที่ใช้ในการเจรจาธุรกิจ** ชิลีใช้ภาษาสเปนเป็นภาษาราชการ เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่สืบเชื้อสายมาจากชาวสเปน การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการของชิลีจึงอาจต้องใช้ล่ามภาษาสเปน อย่างไรก็ตาม นักธุรกิจชาวชิลีส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี เนื่องจากชิลีเป็นประเทศที่เปิดเสรีทางเศรษฐกิจและการค้า ทำให้ปัจจุบันมีการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อและเจรจาธุรกิจกว้างขวางขึ้น

✓ **การทักทายและเรียกชื่อ** ชาวชิลีส่วนใหญ่ใช้การทักทายอย่างสากลด้วยการสัมผัสมือกับชาวต่างชาติ อย่างไรก็ตาม หากมีความคุ้นเคยกันอาจทักทายตามธรรมเนียมของชาวชิลี คือ สุขภาพบุรุษทักทายกับเพศเดียวกันด้วยการสัมผัสมือแบบสากลนิยม ขณะที่ทักทายสุภาพสตรีโดยใช้แก้มด้านขวาสัมผัสกัน เช่นเดียวกับสุภาพสตรีทักทายเพศเดียวกัน ซึ่งเป็นการแสดงถึงอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อกัน หลังจากการทักทายจะมีการแลกเปลี่ยนนามบัตรตามธรรมเนียมสากล ซึ่งนามบัตรควรพิมพ์เป็นภาษาอังกฤษด้านหนึ่งและภาษาสเปนอีกด้านหนึ่ง ทั้งนี้ หลังจากแลกเปลี่ยนบัตรกันควรแสดงความใส่ใจด้วยการจดจำและเรียกชื่อคู่สนทนาให้ถูกต้อง โดยปกติชื่อในนามบัตรจะระบุคำนำหน้าชื่อ คือ หากเป็น Senor (ซินญอ) หมายถึง นาย Senora (ซินญอรา) หมายถึง นาง และ Senorita (ซินญอริตา) หมายถึง นางสาว แล้วตามด้วยชื่อตัว นามสกุลบิดา และนามสกุลมารดา ตามลำดับ ทั้งนี้ การเรียกชื่อคู่สนทนายิยมใช้คำนำหน้าชื่อและตามด้วยนามสกุลของบิดาเท่านั้น นอกจากนี้ ในการเจรจาธุรกิจกับชาวชิลีไม่ควรเรียกชื่อตัวของคู่สนทนาเนื่องจากเป็นชื่อที่นิยมใช้เรียกกันในหมู่เพื่อนสนิท เว้นแต่คู่สนทนาจะอนุญาต

✓ **เวลาเปิดทำการของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในชิลี** โดยทั่วไปอยู่ระหว่าง 8.30 น. หรือ 9.00 น. ถึง 17.00 น. หรือ 17.30 น. (พักกลางวัน 1 ชั่วโมง เป็นอย่างน้อย ขณะที่พนักงานระดับสูงอาจมีเวลาพักกลางวันนานถึง 2 ชั่วโมง) สำหรับเวลาเปิดทำการของธนาคารในชิลีอยู่ระหว่าง 9.00-17.00 น. ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถเลือกช่วงเวลานัดหมายทางธุรกิจที่เหมาะสมได้ทั้งในช่วงสายและช่วงบ่ายที่ไม่เกินเวลาทำการ หลังจากนั้นสามารถนัดหมายเพื่อติดตามความคืบหน้าของการเจรจาและดำเนินการทางธุรกิจได้ทันทีในวันถัดไป ซึ่งตามธรรมเนียมของชาวชิลีนิยมนัดหมายในช่วงสายของวันถัดไปพร้อมทั้งร่วมรับประทานอาหารกลางวันเพื่อพูดคุยธุรกิจต่อเนื่องไปด้วย อย่างไรก็ตาม ควรหลีกเลี่ยงการนัดหมายในเดือนมกราคมและกุมภาพันธ์เนื่องจากเป็นช่วงที่ชาวชิลีนิยมลาหยุดยาวเพื่อพักผ่อนในฤดูร้อน

✓ การเลี้ยงสัตว์ สุนัข สุนัขพันธุ์นิยมสวมชุดกระโปรงสั้น ขณะที่สุนัขพันธุ์นิยมสวมชุดสูทสากล ทั้งนี้ นอกจากหัวข้อสนทนาเกี่ยวกับธุรกิจแล้ว สามารถพูดคุยถึงครอบครัวของกลุ่มสนทนาได้ ซึ่งชาวชิลีถือว่าเป็นการแสดงความใส่ใจในตัวกลุ่มสนทนา นอกจากนี้ อาจชวนพูดคุยเรื่อง ไวน์ ปลาสดและอาหารทะเลต่างๆ ซึ่งเป็นสินค้าขึ้นชื่อของชิลี อันจะช่วยสร้างความคุ้นเคยและทำให้ชาวชิลีรู้สึกดีกับกลุ่มสนทนาที่ให้ความสนใจเรียนรู้เรื่องราวเกี่ยวกับประเทศของตน ทั้งนี้ ควรหลีกเลี่ยงที่จะกล่าวถึงเรื่องการเมืองและศาสนาของชาวชิลี เนื่องจากอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในด้านทัศนคติได้ นอกจากนี้ ชาวชิลีรวมถึงชาวอเมริกาใต้ส่วนใหญ่ นิยมพูดคุยกับกลุ่มสนทนาโดยยืนประชิดตัว ซึ่งอาจทำให้กลุ่มสนทนาที่ไม่คุ้นเคยรู้สึกอึดอัดหรือขัดเขิน อย่างไรก็ตาม ไม่ควรก้าวถอยหลังทันทีเพื่อรักษาระยะห่าง เพราะอาจทำให้กลุ่มสนทนาเข้าใจผิดคิดว่าไม่ต้องการสนทนาด้วย

ส่วนวิจัยธุรกิจ 2 ฝ่ายวิจัยธุรกิจ
มิถุนายน 2552