

เกร็ดน่ารู้ในการติดต่อธุรกิจกับชาวคาซัคสถาน

คาซัคสถานเป็นตลาดใหม่ที่น่าสนใจในภูมิภาคเอเชียกลางด้วยกำลังซื้อของชาวคาซัคสถานที่สูงขึ้นต่อเนื่องตามเศรษฐกิจที่ขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 9 ต่อปีในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา และ The Economist Intelligence Unit (EIU) คาดว่าในช่วงปี 2554-2558 เศรษฐกิจคาซัคสถานจะยังเติบโตอย่างมีเสถียรภาพด้วยอัตราขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 6 ต่อปี จากอานิสงส์ของมูลค่าส่งออกน้ำมันและก๊าซธรรมชาติที่เพิ่มขึ้นมากตามราคาในตลาดโลก รวมทั้งการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศที่หลั่งไหลเข้ามา เนื่องจากคาซัคสถานเป็นแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ อาทิ น้ำมัน ก๊าซธรรมชาติ และแร่มีค่าต่างๆ เช่น ทองคำ และเงิน ซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้รายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปีของชาวคาซัคสถานเพิ่มขึ้นจากราว 8,500 ดอลลาร์สหรัฐในปี 2553 เป็น 16,200 ดอลลาร์สหรัฐในปี 2558 คาซัคสถานจึงเป็นตลาดที่ผู้ประกอบการไทยไม่ควรมองข้าม

ทั้งนี้ เพื่อให้การติดต่อธุรกิจกับชาวคาซัคสถานประสบผลสำเร็จ ผู้ประกอบการไทยควรศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเกร็ดน่ารู้ต่างๆ ดังนี้

✓ **ภาษาที่ใช้ในการเจรจาธุรกิจ** คาซัคสถานใช้ภาษารัสเซียและภาษาคาซัคเป็นภาษาราชการ ดังนั้น การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการในประเทศจึงสามารถใช้ได้ทั้งสองภาษา ขณะที่ภาษารัสเซียเป็นภาษาที่มีการใช้อย่างกว้างขวาง การติดต่อหน่วยงานราชการและเจรจาธุรกิจจึงควรใช้ภาษารัสเซีย และพิจารณาเลือกกลุ่มที่มีทักษะหรือประสบการณ์ในการเข้าร่วมเจรจาธุรกิจมาก่อน ซึ่งจะช่วยให้การเจรจาเป็นไปอย่างราบรื่น ทั้งนี้ ชาวคาซัคสถานที่นิยมใช้ภาษาอังกฤษส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการในภาคธุรกิจบริการ เช่น โรงแรม และร้านอาหาร เป็นต้น

✓ **การทักทาย** ชาวคาซัคสถานทักทายกันตามแบบสากลนิยมด้วยการสัมผัสมือพร้อมกับยิ้ม ก่อนกล่าวคำว่า “สวัสดี” ในภาษารัสเซียว่า “Dobrye Utra” (อ่านว่า โดบ-บรา-เย-อุ-ตรา) ซึ่งใช้ได้ตั้งแต่ช่วงเช้าถึงช่วงกลางวัน หรือ “Dobry Den” (อ่านว่า โดบ-บรีย-เด็น) ในช่วงบ่ายถึงช่วงเย็น และ “Dobry Vecher” (อ่านว่า โดบ-บรีย-เวเชิร) ในช่วงเย็นถึงช่วงค่ำ อย่างไรก็ตาม ชาวคาซัคสถานที่นับถือศาสนาอิสลามบางส่วนอาจเลี่ยงการสัมผัสมือทักทายระหว่างสุภาพบุรุษและสุภาพสตรี แต่จะยิ้มและกล่าวคำทักทายกันเท่านั้น นอกจากนี้ ในการทักทายและเจรจาธุรกิจกับชาวคาซัคสถานไม่ควรเรียกชื่อตัวของคุณสนทนาเนื่องจากเป็นชื่อที่นิยมใช้เรียกกันในครอบครัวและระหว่างเพื่อนสนิท เว้นแต่คุณสนทนาจะอนุญาต ทั้งนี้ การกล่าวคำทักทายด้วยภาษารัสเซียซึ่งเป็นภาษาที่นิยมใช้ในท้องถิ่นจะแสดงถึงความใส่ใจและสร้างความประทับใจครั้งแรกแก่คุณสนทนาได้เป็นอย่างดี

✓ **การนัดหมายและเจรจาธุรกิจ** ควรติดต่อนัดหมายล่วงหน้าราว 2-3 สัปดาห์และยืนยันการนัดหมายอีกครั้งก่อนถึงกำหนดประมาณ 2-3 วัน ทั้งนี้ ในการเริ่มต้นทำธุรกิจกับชาวคาซัคสถานควรใช้เวลาและความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีมิตรที่ดีเพื่อสร้างความไว้วางใจก่อนเริ่มเจรจาธุรกิจ โดยอาจนัดหมายเพื่อเจรจาธุรกิจระหว่างมื้ออาหารกลางวัน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการพูดคุยเพื่อทำความรู้จัก และสร้างความคุ้นเคยระหว่างกัน รวมทั้งควรเลือกสถานที่นัดหมายใกล้กับที่ทำงานของคุณเจรจาเพื่อหลีกเลี่ยงการจราจรที่คับคั่งในเมืองอัสตานา เมืองหลวงของคาซัคสถาน และเพื่อให้มีเวลาในการพูดคุยเรื่องธุรกิจกันนานขึ้นตลอดจนเพื่อความสะดวกของคุณเจรจาที่อาจต้องกลับมาทำพิธีละหมาดในช่วงบ่าย

✓ **การแต่งกาย** สุภาพบุรุษควรแต่งกายด้วยสูทสากลสีเข้ม ขณะที่สุภาพสตรีควรสวมชุดสุทกระโปรง สีสุภาพและมิดชิด หรือสวมกางเกงขายาวสีสุภาพ และไม่ควรววมกระโปรงสั้นเหนือเข่า รวมทั้งเสื้อคอลึกหรือเปิดไหล่ เนื่องจากชาวคาซัคสถานส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม ทำให้ค่อนข้างเคร่งครัดเรื่องการแต่งกาย โดยเฉพาะสุภาพสตรี

✓ **การร่วมรับประทานอาหารค่ำ** ชาวคาซัคสถานมีธรรมาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จึงนิยมเชิญแขก ไปสังสรรค์และร่วมรับประทานอาหารค่ำที่บ้าน หากได้รับเชิญไปรับประทานอาหารค่ำที่บ้านของคู่เจรจา ชาวคาซัคสถาน ควรแต่งกายสุภาพเพื่อเป็นการให้เกียรติเจ้าของบ้าน และควรเผื่อเวลาเดินทางเพื่อให้มาถึงบ้าน ก่อนเวลารับประทานอาหารเล็กน้อย และหากคาดว่าจะมาถึงช้ากว่าเวลานัดหมายควรโทรแจ้งเจ้าของบ้านก่อน เนื่องจากการมาสายโดยไม่มี การแจ้งล่วงหน้าถือเป็นการกระทำที่ไม่สุภาพ ทั้งนี้ ควรเตรียมขนมหรือของขวัญเล็กๆ น้อยๆ หรือของฝากที่ขึ้นชื่อของประเทศผู้มาเยือนเพื่อมอบแก่เจ้าของบ้าน ซึ่งเป็นการแสดงความมีน้ำใจและความขอบคุณ อย่างไรก็ตาม ควรหลีกเลี่ยงการมอบของขวัญประเภทเหล้า ไวน์ และเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ซึ่งเป็นสิ่งต้องห้ามของชาวมุสลิม

ส่วนวิจัยธุรกิจ 2 ฝ่ายวิจัยธุรกิจ
พฤษภาคม 2554