

## ธรรมเนียมหน้ารู้ในการติดต่อธุรกิจกับชาวฝรั่งเศส

ฝรั่งเศสเป็นประเทศที่มีขนาดเศรษฐกิจใหญ่เป็นอันดับ 2 ของสหภาพยุโรป (European Union : EU) รองจากเยอรมนี และเป็นตลาดส่งออกสินค้าสำคัญของไทย โดยเฉพาะเสื้อผ้าสำเร็จรูป อัญมณีและเครื่องประดับ นอกจากนี้ ฝรั่งเศสยังมีศักยภาพในการเป็นแหล่งกระจายสินค้าสำคัญแห่งหนึ่งในภูมิภาคยุโรป ทั้งนี้ เพื่อให้การติดต่อธุรกิจกับชาวฝรั่งเศสราบรื่นและประสบผลสำเร็จ ผู้ประกอบการไทยควรทราบธรรมเนียมปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้

- **การแต่งกาย** ชาวฝรั่งเศสให้ความสำคัญค่อนข้างมากกับการแต่งกาย ซึ่งถือเป็นการให้เกียรติแก่คู่เจรจาทางธุรกิจ ดังนั้น ในการนัดหมายกับชาวฝรั่งเศสควรเลือกเครื่องแต่งกายที่สุภาพแบบสากล โดยผู้ชายควรแต่งกายด้วยชุดสูทสีเข้ม ขณะที่ผู้หญิงสามารถเลือกสวมได้ทั้งชุดสูทสีอ่อนและสีเข้ม แต่ควรเป็นชุดกระโปรงซึ่งดูเรียบร้อยกว่าการสวมชุดกางเกง นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับยี่ห้อของเครื่องแต่งกายและเครื่องประดับต่างๆ ซึ่งควรเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายและออกแบบโดยดีไซเนอร์ที่มีชื่อเสียง เนื่องจากชาวฝรั่งเศสนิยมความหรูหรา

- **การนัดหมาย** หากต้องการนัดหมายเพื่อติดต่อธุรกิจกับชาวฝรั่งเศส ควรแจ้งให้คู่เจรจาทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์ ผ่านทางโทรศัพท์หรือจดหมาย สำหรับช่วงเวลาทำการในฝรั่งเศส คือ 9.00 น.-18.00 น. ของวันจันทร์-วันศุกร์ โดยมีช่วงเวลาพักอยู่ระหว่าง 13.00 น.-15.00 น. ของทุกวัน ทั้งนี้ ควรหลีกเลี่ยงการนัดหมายในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม เนื่องจากมีวันหยุดจำนวนมากและชาวฝรั่งเศสนิยมลาพักผ่อนต่อเนื่องในช่วงดังกล่าวคล้ายกับช่วงวันหยุดสงกรานต์ของไทย รวมทั้งควรหลีกเลี่ยงการนัดหมายในช่วง 2 สัปดาห์ก่อนและหลังเทศกาลคริสต์มาสและเทศกาลอีสเตอร์

- **การทักทายและการสนทนา** ควรทักทายด้วยการจับมือแบบสากล และกล่าวคำว่า “Bonjour” (อ่านว่าบง-ซัวร์) ซึ่งแปลว่าสวัสดี สามารถใช้ได้ตั้งแต่ช่วงเช้าไปจนถึงบ่าย และคำว่า “Bonsoir” (อ่านว่าบง-ซัวร์) ซึ่งใช้ในช่วงเย็นถึงช่วงค่ำ สำหรับการเรียกชื่อคู่สนทนาควรเรียกนามสกุล เนื่องจากชื่อตัวใช้เรียกกันเฉพาะคนในครอบครัวหรือเพื่อนสนิทเท่านั้น และควรใช้คำนำหน้าชื่อว่า “Monsieur” (อ่านว่าเมอ-ซี-เยอร์) สำหรับผู้ชาย และ “Madame” (อ่านว่ามา-ตาม) สำหรับผู้หญิง นอกจากนี้ ในการเจรจาธุรกิจควรเรียงเรียงประเด็นสนทนาอย่างเป็นระบบและมีลำดับขั้นตอน เนื่องจากชาวฝรั่งเศสค่อนข้างมีความเป็นระเบียบแบบแผน รวมถึงควรหลีกเลี่ยงการถามถึงเรื่องส่วนตัวซึ่งถือเป็นการเสียมารยาทอย่างรุนแรงสำหรับชาวฝรั่งเศส

- **การเจรจาธุรกิจบนโต๊ะอาหาร** การเจรจาธุรกิจระหว่างรับประทานอาหารช่วยให้คู่เจรจาสามารถสร้างความคุ้นเคยกันได้เป็นอย่างดี โดยทั่วไปแล้วมื้ออาหารที่เหมาะสมกับการเจรจาธุรกิจมากที่สุดคือ มื้อกลางวัน เนื่องจากเป็นช่วงที่อยู่ระหว่างเวลาทำการ ทั้งนี้ ชาวฝรั่งเศสมีความพิถีพิถันในการรับประทานอาหาร และให้ความสำคัญมากกับมารยาทบนโต๊ะอาหาร ซึ่งมีข้อปฏิบัติที่ควรทราบ อาทิ

- ควรวางมือและข้อมืออยู่พ้นขอบโต๊ะเสมอ และไม่ควรวางข้อศอกบนโต๊ะอาหาร
- ควรใช้มือฉีกขนมปังแทนการใช้มีดตัดขนมปัง
- ควรหันผลไม้มือซ้ายก่อนรับประทานทุกครั้ง

- ไม่ควรเหลืออาหารไว้ในจานเพราะถือว่าไม่สุภาพ
- เมื่อรับประทานอาหารเสร็จแล้ว ควรรวบส้อมและมีดไว้ในตำแหน่ง 5.25 น.

● **การมอบขวัญ** ไม่ควรมอบของขวัญที่มีตราหรือเครื่องหมายของบริษัท เนื่องมาจากถือเป็นการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมสำหรับชาวฝรั่งเศส ทั้งนี้ หากต้องการมอบไวน์เป็นของขวัญ ควรเลือกยี่ห้อที่ดีที่สุดเท่าที่จะหาได้ และหากต้องการมอบดอกไม้ ควรหลีกเลี่ยงดอกลิลลี่สีขาวเนื่องจากเป็นดอกไม้ที่ใช้เฉพาะในงานศพ และดอกคาร์เนชั่นสีแดงเนื่องจากเป็นดอกไม้ที่ชาวฝรั่งเศสถือว่าแสดงถึงเจตนาร้าย รวมถึงดอกไม้สีขาวชนิดอื่นๆ เนื่องจากเป็นดอกไม้ที่นิยมใช้ในงานแต่งงานเท่านั้น นอกจากนี้ ควรมอบดอกไม้เป็นจำนวนคู่แต่ต้องไม่เท่ากับ 13 เนื่องจากชาวฝรั่งเศสเชื่อว่าเป็นเลขที่นำมาซึ่งความโชคร้าย

● **เกร็ดน่ารู้อื่นๆ อาทิ**

- การยื่นล้างกระเปาะระหว่างการสนทนาถือเป็นการกระทำที่ไม่สุภาพอย่างยิ่ง
- ไม่ควรนั่งแยกขาและวางเท้าบนโต๊ะหรือเก้าอี้
- การฝึกพูดภาษาฝรั่งเศสด้วยคำง่าย ๆ หรือประโยคสั้น ๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ชาวฝรั่งเศสได้เป็นอย่างดี
- นามบัตรที่ใช้ในการติดต่อธุรกิจควรมีพิมพ์เป็น 2 ภาษา คือ ภาษาอังกฤษ และภาษาฝรั่งเศส อย่างละด้าน และควรระบุวุฒิการศึกษาของเจ้าของนามบัตรด้วย
- การแสดงสัญลักษณ์ “OK” สำหรับชาวฝรั่งเศส คือ การชูนิ้วหัวแม่มือขึ้น

ส่วนวิจัยธุรกิจ 2 ฝ่ายวิจัยธุรกิจ

กุมภาพันธ์ 2553