

## ธรรมเนียมนำรัฐในการติดต่อธุรกิจกับชาวอาหรับ

กลุ่มประเทศอาหรับเป็นกลุ่มประเทศที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคตะวันออกกลาง ได้แก่ ซาอุดีอาระเบีย สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ โอมาน คูเวต กาตาร์ และบาห์เรน หลายประเทศในกลุ่มนี้มีน้ำมันดิบ และก๊าซธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ โดยเฉพาะประเทศซาอุดีอาระเบีย และสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ซึ่งเป็นประเทศผู้ส่งออกน้ำมันรายใหญ่ของโลก อาหรับจึงกลายเป็นกลุ่มประเทศที่ถูกจับตามองในฐานะประเทศที่มีกำลังซื้อสูงในยุคที่ราคาน้ำมันอยู่ในระดับสูงเป็นประวัติการณ์ ขณะที่ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจโลก เช่นปัจจุบันก็ได้รับผลกระทบไม่มากนักเมื่อเทียบกับตลาดหลักอย่างสหรัฐฯ หรือ EU ทั้งนี้ นักลงทุนและผู้ส่งออกที่สนใจดำเนินธุรกิจกับชาวอาหรับ ควรเรียนรู้ธรรมเนียมปฏิบัติต่างๆ และลักษณะนิสัยบางประการของชาวอาหรับ เพื่อให้การเริ่มต้นติดต่อธุรกิจเป็นไปได้อย่างราบรื่น ก่อให้เกิดความประทับใจ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำธุรกิจ สำหรับธรรมเนียมปฏิบัติของชาวอาหรับที่ควรทราบมีดังนี้

- **ภาษา** เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้การติดต่อธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่น ภาษาราชการของชาวอาหรับคือภาษาอารบิก ขณะที่ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองซึ่งใช้กันอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ แม้ชาวอาหรับรุ่นใหม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดี เนื่องจากส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาจากสถาบันในสหรัฐฯ แต่โดยทั่วไปชาวอาหรับที่มีอายุราว 35-45 ปี ยังคงค่อนข้างมีข้อจำกัดในการใช้ภาษาอังกฤษ ดังนั้น หากหัวข้อในการติดต่อธุรกิจเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ควรเตรียมเอกสารที่แปลเป็นภาษาอารบิกไปให้พร้อม เพื่อความชัดเจนและลดโอกาสที่จะเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในประเด็นที่เจรจา

- **เวลาทำงาน** ศาสนาอิสลามซึ่งเป็นศาสนาประจำชาติของชาวอาหรับเป็นปัจจัยที่ทำให้เวลาทำงานและวันหยุดของชาวอาหรับต่างไปจากสากลปฏิบัติ โดยเวลาราชการของประเทศทั่วไปในกลุ่มอาหรับ คือ วันเสาร์ถึงวันพุธ และจะหยุดในวันพฤหัสบดีและวันศุกร์ (ยกเว้นคูเวตที่เพิ่งเปลี่ยนแปลงวันหยุดเป็นวันศุกร์และวันเสาร์) ทั้งนี้ ในวันพฤหัสบดี อาจมีหน่วยงานราชการ ร้านค้า หรือธนาคารบางแห่งเปิดทำงาน (ครึ่งวันหรือเต็มวัน) เวลาทำงานของชาวอาหรับอยู่ระหว่าง 8.00-14.00 น. และ 16.00-20.00 น. ส่วนวันศุกร์เป็นวันหยุดที่ชาวมุสลิมต้องไปประกอบพิธีทางศาสนาและใช้เวลาร่วมกับครอบครัว

- **การติดต่อสื่อสารและการนัดหมาย** การนัดหมายทางธุรกิจควรนัดหมายล่วงหน้า โดยเลือกนัดในช่วงเวลาทำการและหลีกเลี่ยงการนัดหมายในช่วงบ่ายวันธรรมดา ทั้งนี้ นอกเหนือจากการพบปะโดยตรงและการติดต่อทางอีเมลแล้ว การหมั่นโทรศัพท์สอบถามความคืบหน้ามีความสำคัญมาก เนื่องจากชาวอาหรับบางส่วนไม่เปิดอ่านหรือไม่นิยมตอบอีเมล การโทรศัพท์ไปพูดคุยจึงช่วยเพิ่มความรวดเร็วและความแม่นยำในการสื่อสาร

- **ความต้องการและรสนิยมของผู้บริโภคในกลุ่มประเทศอาหรับ** ค่อนข้างคล้ายคลึงกัน หากสามารถทำตลาดในประเทศใดได้แล้วก็สามารถขยายตลาดสู่ประเทศอื่นในกลุ่มอาหรับได้โดยง่าย เมื่อประกอบกับพื้นฐานของชาวอาหรับที่มักเผยแพร่ข้อมูลแบบปากต่อปาก จากชุมชนหนึ่งไปสู่อีกชุมชนหนึ่ง จึงมีส่วนช่วยประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จักได้มากยิ่งขึ้น

- การประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จักผ่านสื่อ โดยทั่วไปสื่อในกลุ่มประเทศอาหรับมักไม่นิยมเสนอข่าวเชิงลบ หรือข่าวที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง แต่ให้ความสำคัญกับการเสนอข่าวเชิงบวก อาทิ ข่าวบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจ จึงเป็นช่องทางสำหรับผู้ประกอบการในการประชาสัมพันธ์บริษัทหรือสินค้าผ่านสื่อต่างๆ โดยเชิญนักข่าวมาทำข่าว และให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับธุรกิจหรือสินค้า ทั้งนี้ นอกเหนือจากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อแล้ว การใช้บริการส่งข้อความสั้นทางโทรศัพท์ (SMS) ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะประชาสัมพันธ์สินค้าไปสู่ผู้บริโภค

ส่วนวิจัยธุรกิจ 1 ฝ่ายวิจัยธุรกิจ  
มิถุนายน 2552