

ธรรมเนียมการติดต่อธุรกิจในอียิปต์

อียิปต์ (Egypt) เป็นแหล่งกำเนิดอารยธรรมโบราณของโลก ที่มีชื่อเสียงในด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมมาช้านาน แต่ในเชิงเศรษฐกิจและการค้ากลับมีผู้ส่งออกและนักลงทุนไทยทราบข้อมูลเกี่ยวกับประเทศนี้ไม่มากนัก อียิปต์นับเป็นตลาดใหม่ที่มีความน่าสนใจสำหรับการกระจายสินค้าสู่ภูมิภาคตะวันออกกลางและแอฟริกาเหนือ แม้ในช่วง 11 เดือนแรกของปี 2552 ประเทศไทยส่งออกไปอียิปต์เพียง 524 ล้านดอลลาร์สหรัฐ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.4 ของมูลค่าส่งออกทั้งหมดของไทย แต่ที่ผ่านมากการส่งออกไปอียิปต์มีแนวโน้มเติบโตขึ้นมาก โดยอัตราการเติบโตของมูลค่าส่งออกเฉลี่ย 3 ปีย้อนหลังสูงถึงกว่าร้อยละ 30 สินค้าที่ส่งออกไปอียิปต์ส่วนใหญ่ ได้แก่ อาหารทะเลกระป๋องและแปรรูป รถยนต์ อุปกรณ์ และส่วนประกอบ และผลิตภัณฑ์ยาง ทั้งนี้ เนื่องจากอียิปต์เป็นประเทศที่ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม รวมทั้งมีวัฒนธรรมที่ค่อนข้างแตกต่างจากประเทศไทยมาก การเข้าไปติดต่อธุรกิจในอียิปต์จึงควรทราบถึงธรรมเนียมปฏิบัติต่างๆ ดังนี้

➤ ภาษา

- ภาษาราชการคือภาษาอารบิก (Arabic) อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มีการศึกษาส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาฝรั่งเศสได้

➤ ศาสนา

- ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม ซึ่งต้องมีการละหมาด 5 เวลาต่อวัน จึงไม่ควรนัดติดต่อธุรกิจในช่วงเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ กำหนดเวลาละหมาดในแต่ละวันจะเผยแพร่ทางหนังสือพิมพ์รายวัน วันศุกร์ถือเป็นวันสำคัญทางศาสนาและวันหยุดราชการ แต่มีบางบริษัทปิดทำการตั้งแต่วันพฤหัสบดี นอกจากนี้ ในช่วงเดือนรอมฎอนชาวอียิปต์ส่วนใหญ่จะถือศีลอดในช่วงเวลากลางวันและรับประทานอาหารในช่วงเวลากลางคืน แต่ยังคงดำเนินธุรกิจตามปกติ

➤ การทักทาย

- ชาวอียิปต์ส่วนใหญ่นิยมทักทายด้วยการจับมือระหว่างผู้ชายกับผู้ชายและผู้หญิงกับผู้หญิง โดยทั่วไปผู้ชายกับผู้หญิงไม่นิยมจับมือกัน แต่อาจใช้การโค้งศีรษะเล็กน้อยในการทักทาย ทั้งนี้ สำหรับเพื่อนหรือญาติสนิทอาจทักทายด้วยการหอมแก้ม และการทักทายมักใช้คำว่า "Asalamu Alaikum (อัสลามมูออลัยกุม)"
- ชาวอียิปต์นิยมเรียกชื่อด้วยคำนำหน้า (Title) แล้วตามด้วยนามสกุล โดยคำนำหน้าที่พบส่วนใหญ่ เช่น Doctor ใช้สำหรับทั้งแพทย์และนักวิชาการ Muhendis (มุฮันดีส) สำหรับวิศวกร และ Sheikh (ชีค) สำหรับผู้นำกลุ่ม/ชนเผ่า อย่างไรก็ตาม หากไม่ทราบคำนำหน้าอาจใช้คำว่า Mr. หรือ Mrs. แทน

➤ การแต่งกาย

- ควรแต่งกายอย่างเหมาะสม เนื่องจากชาวอียิปต์ให้ความสำคัญอย่างมากกับการแต่งกาย โดยการแต่งกายเพื่อไปเจรจาหรือติดต่อทางธุรกิจควรเป็นทางการและอนุรักษ์นิยม สำหรับผู้ชายควรสวมสูทสีเข้มและไม่ควรใส่เครื่องประดับที่บริเวณหน้าและคอ สำหรับผู้หญิงควรแต่งกายสุภาพ หากสวมกระโปรงควรมีความยาวคลุมเข่า แขนเสื้อควรมีความยาวเกินข้อศอก แต่ไม่จำเป็นต้องมีผ้าคลุมศีรษะ

➤ **นามบัตร**

- ด้านหนึ่งของนามบัตรควรเป็นภาษาอารบิกเพื่อแสดงถึงการให้เกียรติคู่เจรจาและสะดวกต่อการสร้างเครือข่ายธุรกิจในอียิปต์ และควรถือนามบัตรที่เหลือของตนไว้ในมือจนกว่าผู้รับจะอ่านและเก็บนามบัตรเข้ากระเป๋า
- หากได้รับนามบัตรควรอ่านชื่อนามบัตรให้ถูกต้องทุกครั้งก่อนเก็บเข้ากระเป๋า

➤ **การเจรจาทางธุรกิจ**

- นักธุรกิจอียิปต์นิยมทำธุรกิจกับผู้ที่ยังไม่รู้จักและให้เกียรติเท่านั้น ดังนั้น ก่อนการเจรจาทางธุรกิจจึงมักมีการพูดคุยเรื่องทั่วไป เพื่อทำความรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กันก่อน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างมากในการทำธุรกิจในอียิปต์ การอ้าวจินตนาการที่มีชื่อเสียงหรือเป็นที่รู้จักในแวดวงธุรกิจนั้นๆ ก็จะช่วยให้การติดต่อกิจการราบรื่นขึ้น
- หากก่อนหรือระหว่างการเจรจาทางธุรกิจมีการสอบถามถึงความต้องการเครื่องดื่มเพื่อรับรอง เช่น ชา กาแฟ ควรตอบรับ เพราะการปฏิเสธจะเปรียบเสมือนกับปฏิเสธการทำธุรกิจตั้งแต่เริ่มต้น
- การติดต่อกิจการในอียิปต์ช่วงแรกอาจต้องใช้เวลาและต้องติดต่อบริษัทงานกันหลายครั้ง เนื่องจากสังคมอียิปต์ยังคงยึดติดกับการบริหารงานแบบราชการ ซึ่งมีขั้นตอนและรายละเอียดที่มากกว่าการดำเนินงานของภาคเอกชนทั่วไป
- ที่มงานเจรจาธุรกิจควรมีผู้อาวุโสร่วมด้วย เนื่องจากชาวอียิปต์ให้ความสำคัญกับผู้อาวุโสและผู้ที่มีประสบการณ์ยาวนาน
- ชาวอียิปต์ส่วนใหญ่ไม่นิยมตอบปฏิเสธ การไม่ตอบรับข้อเสนอใดๆ จึงมีความหมายว่าปฏิเสธ
- การกล่าวอ้างถึงข้อมูลใดๆ ต้องมั่นใจว่าถูกต้อง เนื่องจากหากพบภายหลังว่าคำกล่าวอ้างไม่เป็นไปตามที่กล่าวไว้ อาจทำให้ข้อตกลงถูกยกเลิกได้

➤ **ของขวัญ**

- ของขวัญไม่ควรเป็นเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เนื่องจากเป็นสิ่งต้องห้ามตามหลักศาสนาอิสลาม แต่อาจมอบของขวัญเป็นน้ำมันหอมหรือผ้าสำหรับการทำละหมาด จะสร้างความประทับใจแก่ผู้รับได้ โดยสามารถหาซื้อได้ทั่วไปในตลาดท้องถิ่น (Local Souq)
- การรับของขวัญจากชาวอียิปต์ ควรรับด้วยมือขวาหรือรับพร้อมกันทั้งสองมือ และไม่ควรเปิดของขวัญทันทีที่ได้รับ

➤ **งานเลี้ยงรับประทานอาหาร**

- หากถูกเชิญไปรับประทานอาหารที่บ้านของชาวอียิปต์ ควรนำขนมหวานหรือเบเกอรี่เป็นของฝากแก่เจ้าภาพด้วย แต่ไม่ควรให้ดอกไม้ เนื่องจากชาวอียิปต์นิยมให้ดอกไม้เฉพาะในงานแต่งงานหรืองานศพเท่านั้น
- ควรถอดรองเท้าก่อนเข้าบ้านชาวอียิปต์ทุกครั้ง
- ควรขอให้เจ้าภาพเป็นผู้เลือกที่นั่งก่อน
- ควรรับประทานอาหารด้วยมือขวาเท่านั้น และควรกล่าวชื่นชมถึงรสชาติอาหาร เมื่อรับประทานอาหารเสร็จเรียบร้อยแล้วควรเหลืออาหารไว้ในจานเล็กน้อย เพื่อไม่ให้เจ้าภาพเติมอาหารให้อีก และทำให้เจ้าภาพทราบว่ารับประทานอาหารเสร็จแล้ว

ส่วนวิจัยธุรกิจ 1 ฝ่ายวิจัยธุรกิจ

เดือนมกราคม 2553