

เกร็ดน่ารู้ในการติดต่อธุรกิจกับชาวเปรู

เปรู เป็นแหล่งอารยธรรมโบราณของโลก มีวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ยาวนาน แต่ในเชิงการค้าและการติดต่อธุรกิจ ผู้ประกอบการไทยกลับทราบข้อมูลเกี่ยวกับประเทศนี้ไม่มากนัก เปรูนับเป็นตลาดใหม่ที่น่าสนใจในการเป็นประตูการค้าสำคัญไปสู่ประเทศต่างๆ ในแถบลาตินอเมริกา เนื่องจากข้อได้เปรียบของการมีพื้นที่ขนาดใหญ่เป็นอันดับ 3 ของภูมิภาคลาตินอเมริกา ทำให้มีโอกาสมากในการกระจายสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะบราซิล ชิลี โคลอมเบีย เอกวาดอร์ และโบลิเวีย ซึ่งมีขนาดเศรษฐกิจรวมกันราวร้อยละ 50 ของเศรษฐกิจลาตินอเมริกา ขณะเดียวกันมูลค่าส่งออกของไทยไปเปรูที่ขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 47 ระหว่างปี 2548-2552 และขยายตัวสูงถึงร้อยละ 248 ในช่วง 6 เดือนแรกของปี 2553 สะท้อนถึงศักยภาพในการเติบโตของตลาดเปรูในระยะถัดไป

เพื่อให้การติดต่อธุรกิจกับชาวเปรูเป็นไปด้วยความราบรื่นและประสบความสำเร็จ อันจะนำไปสู่การเพิ่มมูลค่าการค้าระหว่างไทยกับเปรูซึ่งยังมีศักยภาพในการขยายตัวอีกมากกว่าฐานมูลค่าการค้าในปัจจุบันราว 130 ล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี ผู้ส่งออกไทยจึงควรเรียนรู้เกี่ยวกับธรรมเนียมปฏิบัติในการติดต่อธุรกิจกับชาวเปรูควบคู่ไปด้วย

สำหรับเกร็ดน่ารู้ในการติดต่อธุรกิจกับชาวเปรู มีดังนี้

- **ภาษาที่ใช้ในการเจรจาธุรกิจ** ชาวเปรูใช้ภาษาสเปนเป็นภาษาราชการ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการของเปรูจึงควรมีล่ามแปลภาษาสเปนร่วมโต๊ะเจรจาด้วย เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันนักธุรกิจชาวเปรูสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ทำให้มีการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้นในการเจรจาทางธุรกิจ
- **การแต่งกาย** ชาวเปรูส่วนใหญ่มีแนวคิดอนุรักษนิยม การติดต่อธุรกิจกับชาวเปรูจึงควรแต่งกายด้วยชุดที่สุภาพรัดกุม สุภาพบุรุษควรแต่งกายด้วยชุดสูท ผูกเน็คไทสีเข้ม ขณะที่สุภาพสตรีควรสวมชุดสูทหรือชุดกระโปรง
- **การทักทาย** ชาวเปรูส่วนใหญ่ทักทายกับชาวต่างชาติตามแบบสากลนิยมด้วยการสัมผัสมือ อย่างไรก็ตาม ควรเรียนรู้เกี่ยวกับคำทักทายภาษาสเปนเบื้องต้นเพื่อสร้างความประทับใจแรกพบให้กับคู่สนทนา อาทิ *Buenos Dias* (**บูเอโนส ดิอาส**) หมายถึง สวัสดีตอนเช้า *Buenas Tardes* (**บูเอนาส ตาเดส**) หมายถึง สวัสดีตอนบ่าย *Buenas Noches* (**บูเอนาส โนเชส**) หมายถึง สวัสดีตอนเย็น
- **การแลกเปลี่ยนนามบัตร** นามบัตรที่ใช้ติดต่อธุรกิจกับชาวเปรูควรพิมพ์ด้านหนึ่งเป็นภาษาอังกฤษ และอีกด้านหนึ่งเป็นภาษาสเปน ขณะมอบนามบัตรควรยื่นด้านที่พิมพ์ด้วยภาษาสเปนและควรสบตากับคู่เจรจา ทั้งนี้ โดยปกติชื่อในนามบัตรของชาวเปรูจะระบุคำนำหน้าชื่อ คือ *Senor* (**ซินญอ**) หมายถึง นาย *Senora* (**ซินญอรา**) หมายถึง นาง และ *Senorita* (**ซินญอริตา**) หมายถึง นางสาว แล้วตามด้วยนามสกุลบิดา และนามสกุลมารดา ตามลำดับ นอกจากนี้ ชาวเปรูยังนิยมพิมพ์อาชีพนำหน้า

นามสกุลบิดา ทั้งนี้ การเรียกชื่อคู่สมทนายนิยมเรียกค่านำหน้าชื่อและตามด้วยนามสกุลของบิดาเท่านั้น ไม่ควรเรียกชื่อตัวของคู่สมทนายเว้นแต่คู่สมทนายจะอนุญาต

- **การนัดหมาย** เวลาทำการของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในเปรู โดยทั่วไปอยู่ระหว่างเวลา 8.00-17.00 น. และพักกลางวัน ระหว่างเวลา 13.00-15.30 น. ขณะที่ร้านค้าทั่วไปมักเปิดทำการเวลา 10.00-13.00 น. และ 16.00-20.00 น. ทั้งนี้ ผู้ประกอบการควรเลือกนัดหมายธุรกิจช่วงเช้าในเวลาทำการ และควรหลีกเลี่ยงการนัดหมายในช่วงวันหยุดสำคัญของชาวเปรู อาทิ วันขึ้นปีใหม่ วันแรงงาน วันคริสต์มาส ซึ่งเป็นวันหยุดตามสากลนิยม และวัน Saint Peter and Paul วัน Saint Rose of Lima วัน Battle of Angamos ซึ่งเป็นวันหยุดตามประเพณีของชาวเปรู

- **การติดต่อธุรกิจ และเทคนิคการเจรจา** คู่เจรจาคาดหวังว่าชาวต่างชาติจะมาตรงเวลานัดหมาย การพบปะทางธุรกิจกับชาวเปรูครั้งแรกควรชวนคู่เจรจาพูดคุยเรื่องประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม หรืออาหารของชาวเปรู โดยเฉพาะการพูดถึงเครื่องดื่ม “Pisco” ซึ่งเป็นเครื่องดื่มประจำชาติของชาวเปรูที่มีแอลกอฮอล์เป็นส่วนผสม เพื่อให้ชาวเปรูรู้สึกดีที่คู่สมทนายให้ความสนใจเรียนรู้เรื่องราวในประเทศของตน ก่อนวกกลับเข้าสู่ประเด็นของการเจรจาทางธุรกิจ ทั้งนี้ การพบปะทางธุรกิจกับชาวเปรูครั้งแรกส่วนใหญ่เป็นไปเพื่อสร้างความคุ้นเคยกัน จึงไม่ควรเร่งรัดให้มีการตัดสินใจทางธุรกิจในการเจรจาครั้งแรก

- **การมอบของขวัญ** นิยมมอบของขวัญที่เป็นสินค้าพื้นเมืองของประเทศตนเอง ทั้งนี้ ควรหลีกเลี่ยงการห่อของขวัญด้วยกระดาษสีดำและสีม่วง เนื่องจากเป็นสีที่ใช้ในสัปดาห์ศักดิ์สิทธิ์ (Holy Week) ของคริสตชน และห้ามมอบดอกไม้สีเหลือง และดอกไม้สีขาวแก่คู่เจรจา เพราะเป็นสีของดอกไม้ที่ใช้ในพิธีศพ

ส่วนวิจัยธุรกิจ 1 ฝ่ายวิจัยธุรกิจ

กรกฎาคม 2553