

## เกร็ดน่ารู้ในการติดต่อธุรกิจกับชาวฟิลิปปินส์ให้ประสบผลสำเร็จ

ฟิลิปปินส์ หรือที่หลายคนรู้จักกันในนามของ “แดนตากาล็อก” เป็นประเทศที่ประกอบด้วยเกาะแก่งน้อยใหญ่มากกว่า 7,000 เกาะ มีแนวชายฝั่งทะเลยาวกว่า 36,000 กิโลเมตร นอกจากนี้ ฟิลิปปินส์ยังเป็นประเทศในเอเชียที่ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาคริสต์ และเป็นหนึ่งในประเทศแถบเอเชียที่ได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมตะวันตกมากที่สุด เนื่องจากเคยเป็นอาณานิคมของสเปนและสหรัฐอเมริกา

ฟิลิปปินส์เป็นตลาดส่งออกสำคัญอันดับ 13 ของไทย ทั้งนี้ การส่งออกของไทยไปฟิลิปปินส์ในปี 2551 มีมูลค่า 3.5 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ เพิ่มขึ้นร้อยละ 16.6 จากปี 2550 และเป็นที่คาดว่าสินค้าไทยยังมีโอกาสอีกมากในการขยายตลาดฟิลิปปินส์ เนื่องจากฟิลิปปินส์เป็นตลาดขนาดใหญ่ด้วยจำนวนประชากรมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศในกลุ่มอาเซียน รองจากอินโดนีเซีย เมื่อประกอบกับความร่วมมือในการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ซึ่งคาดว่าจะบรรลุผลในปี 2558 ก็ยิ่งทำให้ฟิลิปปินส์เป็นตลาดส่งออกที่น่าสนใจอีกแห่งหนึ่งสำหรับผู้ประกอบการไทย

ทั้งนี้ เกร็ดน่ารู้ที่ผู้ประกอบการไทยควรทราบเพื่อให้การติดต่อธุรกิจกับชาวฟิลิปปินส์เป็นไปอย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ ได้แก่

- **การพูดคุยเพื่อสร้างความเป็นกันเองก่อนเริ่มเจรจาธุรกิจ** สามารถสร้างความประทับใจให้แก่นักธุรกิจชาวฟิลิปปินส์ได้เป็นอย่างมาก เนื่องจากวัฒนธรรมในการเจรจาธุรกิจของชาวฟิลิปปินส์เน้นการสร้างมิตรภาพและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่าการมุ่งเน้นให้เกิดธุรกิจเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ หัวข้อสนทนาอาจครอบคลุมถึงเรื่องส่วนตัวบางเรื่องซึ่งอยู่ในวิสัยที่พอจะกล่าวถึงได้ อาทิ การถามไถ่สารทุกข์สุกดิบของคู่เจรจาและครอบครัว รวมทั้งอาจเล่าเรื่องข่าวขันเพื่อผ่อนคลายบรรยากาศ อย่างไรก็ตาม ควรเรียกชื่อคู่เจรจาด้วยชื่อและตำแหน่งที่เป็นทางการ เช่น Architect A, Dr. B, Director C เป็นต้น ซึ่งถือเป็นการให้เกียรติคู่เจรจา แม้ว่าคู่เจรจอนุญาติให้เรียกชื่อเล่นได้ก็ตาม ทั้งนี้ การติดต่อหรือนัดหมายนักธุรกิจชาวฟิลิปปินส์ควรทำผ่านคนกลางที่เป็นที่รู้จัก เพราะจะช่วยให้การดำเนินการสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

- **เวลาเปิดทำการของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในฟิลิปปินส์** โดยทั่วไปอยู่ระหว่างเวลา 8.00-17.00 น. (พักกลางวัน 1 ชั่วโมง) สำหรับเวลาเปิดทำการของธนาคารพาณิชย์อยู่ระหว่างเวลา 9.00-15.00 น. ทั้งนี้ ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการนัดหมายชาวฟิลิปปินส์ควรเป็นช่วงสายหรือช่วงบ่าย และควรยืนยันนัดหมายก่อนถึงวันนัด ส่วนใหญ่หากข้อเสนอทางธุรกิจเป็นที่สนใจ จะมีการนัดหมายเพื่อเจรจาเพิ่มเติมอีกครั้ง ทำให้การเจรจาเพื่อให้ได้ข้อสรุปทางธุรกิจมักเกิดขึ้นมากกว่า 1 ครั้ง

- **ภาษาที่ใช้ในการเจรจาธุรกิจ** ชาวฟิลิปปินส์ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการติดต่อธุรกิจ รวมทั้งใช้ระบุในเอกสารหรือสัญญาต่างๆ และไม่นิยมใช้ล่ามในการเจรจาธุรกิจ เนื่องจากเกรงว่าอาจก่อให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้ นอกจากนี้ ในการเจรจาที่ไม่เป็นทางการนัก ชาวฟิลิปปินส์

อาจใช้ภาษา Taglish ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างภาษาอังกฤษและภาษาตากาล็อก (Tagalog) ซึ่งเป็นภาษาประจำชาติ อันเป็นสิ่งที่คู่เจรจาควรต้องเรียนรู้เพิ่มเติม ขณะเดียวกัน การส่งข้อความสั้นทางโทรศัพท์มือถือ เริ่มได้รับความนิยมมากขึ้นในฐานะสื่อกลางในการติดต่อธุรกิจกับชาวฟิลิปปินส์

- **การนัดหมายเพื่อร่วมรับประทานอาหารระหว่างเจรจาธุรกิจ** ไม่ว่าจะมื้อกลางวันหรือมื้อเย็น สามารถติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ และยืนยันการนัดหมายผ่านเลขานุการของคู่เจรจาได้ โดยทั่วไปแล้ว เจ้าภาพควรยืนยันการนัดหมายล่วงหน้า ขณะที่ผู้ได้รับเชิญควรตอบรับหรือปฏิเสธการนัดหมายล่วงหน้า อย่างน้อย 3 วันก่อนถึงวันนัดหมาย ทั้งนี้ เจ้าภาพเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด ขณะที่ผู้ได้รับเชิญควรสั่งอาหารที่ราคาไม่แพงจนเกินไป และอาจมีการดื่มเครื่องดื่มเล็กน้อยก่อนรับประทานอาหาร การร่วมรับประทานอาหารกับชาวฟิลิปปินส์ส่วนใหญ่ไม่ต้องการความเป็นทางการมากนัก และไม่ควรรีบเจรจาธุรกิจ ก่อนรับประทานอาหาร อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่เป็นการรับประทานอาหารระหว่างการเจรจาธุรกิจ ที่เป็นทางการมากๆ ควรกำหนดที่นั่งของผู้เกี่ยวข้องให้ชัดเจน และผู้ที่มีตำแหน่งหรือความสำคัญระดับสูง ควรเตรียมเพลงไปขับร้องหลังรับประทานอาหารด้วย

- **การมอบของขวัญแก่ชาวฟิลิปปินส์** เช่นเดียวกับธรรมเนียมปฏิบัติของทั่วโลก ชาวฟิลิปปินส์ นิยมมอบของขวัญให้แก่กันในโอกาสพิเศษต่างๆ โดยเฉพาะการมอบของขวัญในช่วงเทศกาลคริสต์มาส สามารถสร้างความประทับใจอย่างมากให้แก่ชาวฟิลิปปินส์ เนื่องจากชาวฟิลิปปินส์ส่วนใหญ่นับถือศาสนาคริสต์ จึงให้ความสำคัญกับเทศกาลนี้ค่อนข้างมาก ทั้งนี้ ของขวัญที่มอบให้กันควรมีตราหรือสัญลักษณ์ของบริษัทติดอยู่ด้วย เพื่อเป็นเครื่องเตือนความจำว่าได้มาจากคู่เจรจาทางธุรกิจที่ใส่ใจและตระหนักถึงสิ่งที่ชาวฟิลิปปินส์ให้ความสำคัญ

การเรียนรู้เกร็ดทางธุรกิจเล็กๆ น้อยๆ เหล่านี้ จะช่วยลดช่องว่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทยและฟิลิปปินส์ ซึ่งค่อนข้างแตกต่างกัน และทำให้คู่เจรจาชาวฟิลิปปินส์เกิดความประทับใจ ซึ่งถือเป็นบันไดก้าวแรก ในการสร้างโอกาสทางธุรกิจในฟิลิปปินส์ต่อไป

ส่วนวิจัยธุรกิจ 2 ฝ่ายวิจัยธุรกิจ

เมษายน 2552