

ธรรมเนียมห้ารู้ในการติดต่อธุรกิจกับชาวเยอรมัน

เยอรมนีเป็นประเทศที่มีขนาดเศรษฐกิจใหญ่ที่สุดในสหภาพยุโรป (European Union : EU) และเป็นตลาดขนาดใหญ่ที่สุดใน EU ด้วยประชากรราว 82 ล้านคน ขณะที่มียอดค้าปลีกต่อหัวสูงถึง 44,450 ดอลลาร์สหรัฐต่อปี นอกจากนี้ ยังเป็นตลาดส่งออกสำคัญอันดับ 3 ของไทยใน EU รองจากเนเธอร์แลนด์และสหราชอาณาจักร ด้วยมูลค่าส่งออกเฉลี่ยราว 2,900 ล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี ในช่วงปี 2550-2552 ดังนั้น การเรียนรู้ธรรมเนียมปฏิบัติที่สำคัญของชาวเยอรมันจึงเป็นสิ่งที่คุณประกอบการไม่ควรมองข้าม เพื่อให้การติดต่อธุรกิจกับชาวเยอรมันเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ

รายละเอียดที่น่าสนใจของธรรมเนียมปฏิบัติในการติดต่อธุรกิจกับชาวเยอรมันมีดังนี้

- **การทักทายและการสนทนา** ควรทักทายด้วยการจับมือแบบสากลพร้อมทั้งก้มศีรษะลงเล็กน้อย และกล่าวคำว่า “Guten Morgen” (อ่านว่า กูทเทิน มอร์เกิน) ซึ่งแปลว่าสวัสดี สามารถใช้ได้ตั้งแต่ช่วงเช้าถึงกลางวัน หรือกล่าวคำว่า “Guten Tag” (อ่านว่า กูทเทิน ทาค) สำหรับการสวัสดีในช่วงบ่ายถึงช่วงเย็น และใช้คำว่า “Guten Abend” (อ่านว่า กูทเทิน อาเบิน) ในช่วงเย็นถึงช่วงค่ำ สำหรับการเรียกชื่อคู่สนทนาควรเรียกนามสกุล นอกจากคู่สนทนาจะอนุญาตให้เรียกชื่อตัว และควรใช้คำนำหน้าชื่อด้วย “Herr” (อ่านว่า แฮร์) สำหรับผู้ชาย และ “Frau” (อ่านว่า เฟรา) สำหรับผู้หญิง นอกจากนี้ ในการสนทนาไม่ควรพูดเรื่องตลก เพราะชาวเยอรมันให้ความสำคัญมากกับมารยาททางสังคม และควรหลีกเลี่ยงหัวข้อสนทนาเกี่ยวกับสงครามโลกครั้งที่ 2 และนาซี (Nazi)

- **การเจรจาธุรกิจกับชาวเยอรมัน** ภาษาเยอรมันเป็นสิ่งจำเป็นในการติดต่อธุรกิจกับชาวเยอรมัน นอกจากนี้ หากต้องการนัดหมายเพื่อติดต่อธุรกิจกับชาวเยอรมัน ควรแจ้งให้คู่เจรจาทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1-2 สัปดาห์ และควรตรงต่อเวลาเนื่องจากชาวเยอรมันให้ความสำคัญมากกับเรื่องเวลา หากพบกันเป็นครั้งแรกไม่ควรสนทนาเรื่องส่วนตัว แต่ควรเจรจาเข้าประเด็นเกี่ยวกับธุรกิจ เพราะชาวเยอรมันถือว่างานมาก่อนเรื่องส่วนตัว นอกจากนี้ ในการเจรจาธุรกิจควรพูดอย่างตรงไปตรงมา และยึดข้อเท็จจริงเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ฟังระลึกลูกอยู่เสมอว่าการเจรจาธุรกิจกับชาวเยอรมันต้องไม่ใช่อารมณ์ เพราะเป็นการแสดงถึงความไม่เป็นมืออาชีพ เมื่อได้ข้อสรุปของการเจรจาแล้ว ควรทำตามข้อตกลงอย่างเคร่งครัด หากต้องการเปลี่ยนข้อตกลงต้องมีการนัดหมายประชุมกันอีกครั้ง ไม่ควรเปลี่ยนโดยพลการ เพราะหากไม่ทำตามข้อตกลงกันไว้จะทำให้ชาวเยอรมันเกิดความสับสนและอาจยกเลิกการติดต่อธุรกิจในที่สุด

- **การมอบของขวัญ** หากได้รับเชิญไปที่บ้านของคู่เจรจาชาวเยอรมัน ของขวัญที่นิยมมอบให้แก่เจ้าของบ้านได้แก่ ช็อกโกแลต ไวน์ และดอกไม้ หากต้องการมอบดอกไม้เป็นของขวัญควรเลือกดอกกุหลาบสีเหลืองหรือสีชมพูอมส้ม และหลีกเลี่ยงดอกลิลลี่เนื่องจากเป็นดอกไม้ที่ใช้เฉพาะในงานศพ รวมถึงดอกคาร์เนชั่นเนื่องจากมีความหมายถึงความโศกเศร้า หากต้องการมอบไวน์ ควรเป็นไวน์นำเข้าจากฝรั่งเศส หรืออิตาลี ซึ่งถือเป็นไวน์ชั้นนำของโลก สำหรับการมอบของขวัญในการติดต่อธุรกิจมักเป็นอุปกรณ์เครื่องเขียน เช่น ปากกาคุณภาพดีที่มีตราเครื่องหมายของบริษัท

- **การแต่งกาย** ชาวเยอรมันให้ความสำคัญมากกับเรื่องการแต่งกาย เนื่องจากเป็นการให้เกียรติคู่เจรจาทางธุรกิจ และยังเป็นเครื่องบ่งบอกถึงความเป็นมืออาชีพ ทั้งนี้ การแต่งกายควรเป็นแบบเรียบง่ายและเป็นสากล คือ ผู้ชายมักสวมชุดสูทสีด้าทับเสื้อเชิ้ตสีขาวและใส่เนคไท ผู้หญิงมักสวมชุดสูทสีเข้มทับเสื้อสีขาว หรืออาจสวมชุดกระโปรงแบบทางการก็ได้ นอกจากนี้ ไม่ควรฉีดน้ำหอม หรือใส่เครื่องประดับมากเกินไป

- **เกร็ดน่ารู้อื่น ๆ อาทิ**

- ขณะสนทนากับชาวเยอรมันการสบตาเป็นสิ่งสำคัญ
- ลำดับการเดินเข้าห้อง ผู้อาวุโสหรือผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าจะเดินเข้าก่อน
- ไม่ควรนั่งก่อนที่คู่เจรจาทางธุรกิจจะเชิญให้นั่ง
- ควรใช้ภาษาเยอรมันในการเขียนจดหมายนัดพบ
- เอกสารที่เตรียมสำหรับการเจรจาธุรกิจควรมีทั้งภาษาเยอรมันและภาษาอังกฤษ

ส่วนวิจัยธุรกิจ 2 ฝ่ายวิจัยธุรกิจ

กันยายน 2553