

ส่วนวิจัยธุรกิจ 1 ฝ่ายวิจัยธุรกิจ

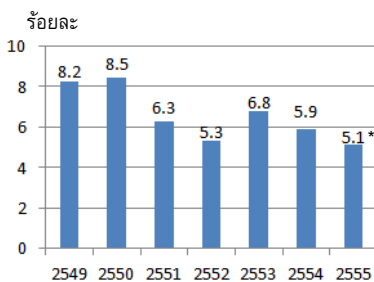
มกราคม 2556

เก็บตกจากต่างแดน

ธรรมเนียมหน้ารู้และข้อควรทราบ ในการติดต่อธุรกิจกับชาวเวียดนาม



อัตราขยายตัวทางเศรษฐกิจของ
เวียดนาม ระหว่างปี 2549-2555



หมายเหตุ : * ตัวเลขคาดการณ์
ที่มา : IMF, October 2012

เวียดนามเป็นหนึ่งในกลุ่มประเทศอาเซียนที่เศรษฐกิจขยายตัวอย่างโดดเด่น โดยมีอัตราขยายตัวในระดับสูงต่อเนื่องมาหลายปี แม้ในช่วงที่เศรษฐกิจโลกอยู่ในภาวะถดถอย อีกทั้งเป็นตลาดขนาดใหญ่ที่มีประชากรสูงถึง 90 ล้านคน มากเป็นอันดับ 3 ในอาเซียน รองจากอินโดนีเซีย และฟิลิปปินส์ ในด้านการค้า เวียดนามถือเป็นคู่ค้าสำคัญของไทย โดยเป็นตลาดส่งออกอันดับ 9 ด้วยมูลค่าส่งออกกว่า 6 พันล้านดอลลาร์สหรัฐในช่วง 11 เดือนแรกปี 2555 ขณะเดียวกัน ในด้านการลงทุน เวียดนามก็เป็นตัวเลือกอันดับแรกๆ ของนักลงทุนทั้งจากไทยและประเทศอื่นๆ ที่ต้องการขยายการลงทุนมายังอาเซียน จากการที่เวียดนามมีทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับเวียดนามได้รับสิทธิพิเศษทางการค้า อาทิ GSP จากประเทศต่างๆ และ FTAs ที่เวียดนามทำกับหลายประเทศ จึงเป็นปัจจัยที่ดึงดูดนักลงทุนต่างชาติได้เป็นอย่างดี

สำหรับผู้ประกอบการไทยที่ต้องการทำการค้า หรือเข้าไปลงทุนในเวียดนาม นอกเหนือจากการศึกษาตลาดและกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังควรเรียนรู้เกี่ยวกับธรรมเนียมปฏิบัติของชาวเวียดนาม ตลอดจนการทำความเข้าใจถึงบุคลิกและอุปนิสัยของชาวเวียดนาม เพื่อให้การติดต่อธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ

ธรรมเนียมหน้ารู้และข้อควรทราบในการติดต่อธุรกิจกับชาวเวียดนาม

- ✚ การแลกเปลี่ยนนามบัตร เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำธุรกิจในเวียดนาม ผู้ประกอบการควรพกนามบัตรจำนวนมากติดตัวไว้เสมอ เนื่องจากผู้ประกอบการชาวเวียดนามนิยมแลกเปลี่ยนนามบัตร การแลกนามบัตรควรใช้มือทั้ง 2 ข้างยื่นหรือรับนามบัตรจากคู่เจรจา และอาจยิ้มเล็กน้อยเพื่อเป็นการให้เกียรติ เมื่อรับนามบัตรมาแล้วควรอ่านนามบัตรอย่างใส่ใจ ไม่ควรเก็บนามบัตรทันที



ผงสีขาวในขวดหรือจานเล็กๆ ที่พบบนโต๊ะอาหารในเวียดนาม มักเป็นผงชูรสมากกว่าน้ำตาลหรือเกลือ

- ✚ **การเลี้ยงหน้าขา** ในการพบปะกันชาวเวียดนามมักต้อนรับด้วยการเลี้ยงหน้าขา และบางครั้งอาจเสิร์ฟพร้อมของว่างเล็กๆ น้อยๆ ท่านไม่ควรปฏิเสธเพราะถือว่าไม่สุภาพอย่างน้อยควรดื่มชาหรือลองชิมของว่างตักเล็กน้อย
- ✚ **งานเลี้ยงรับประทานอาหาร** โดยปกติชาวเวียดนามใช้ตะเกียบในการรับประทานอาหาร พร้อมถือชามข้าวไว้ในมืออีกข้างหนึ่ง การรับประทานอาหารโดยวางชามข้าวไว้บนโต๊ะแสดงถึงความขี้เกียจ ทั้งนี้ หากต้องส่งจานอาหารให้แก่กันควรใช้ทั้งสองมือประคองจาน
- ✚ **การมอบของขวัญ** ของขวัญที่มอบแก่ชาวเวียดนาม ควรเป็นของที่มีมูลค่าไม่สูงนัก อาทิ ขนม ของหวาน ผลไม้ หรือของใช้ทั่วไปในชีวิตประจำวันอย่างเครื่องสำอาง โคมไฟ และกรอบรูป เพื่อมิให้ถูกมองว่าเป็นการติดสินบน นอกจากนี้ ผู้ประกอบการอาจเลือกซื้อของฝากจากประเทศไทย หรือนำของที่ติดตราบริษัทของท่านไปมอบให้เป็นของขวัญ ทั้งนี้ ควรห่อของขวัญด้วยกระดาษสีสดใส และไม่ควรมอบของขวัญเป็นผ้าเช็ดหน้า ของที่มีสีดำ ดอกไม้สีเหลือง โดยเฉพาะดอกเบญจมาศ ซึ่งสื่อถึงงานศพ หรือวัตถุมีคมจำพวกมีด กรรไกร ซึ่งสื่อถึงการตัดความสัมพันธ์ ทั้งนี้ หากได้รับเชิญไปที่บ้านของชาวเวียดนาม นอกจากของขวัญสำหรับเจ้าบ้านแล้ว หากเตรียมของขวัญสำหรับเด็กๆ หรือผู้ใหญ่ในบ้านด้วยจะช่วยสร้างความประทับใจมากขึ้น
- ✚ **ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจทำธุรกิจของชาวเวียดนาม** ผู้ประกอบการที่สนใจค้าขายกับชาวเวียดนามจึงจำเป็นต้องใช้เวลาระยะหนึ่งเพื่อสร้างความสัมพันธ์หรือสร้างความไว้วางใจก่อนที่จะเจรจาการค้าหรือตกลงร่วมทำธุรกิจกัน โดยส่วนใหญ่การพบกันครั้งแรกๆ มักเน้นไปที่การทำความรู้จักกันเป็นหลัก หลังจากทำความรู้จักกันแล้ว ผู้ประกอบการควรไปพบปะคู่ค้าชาวเวียดนามเพื่อติดต่อเจรจาการค้าหรือเสนอขายสินค้าด้วยตนเอง จากนั้นอาจไปเยี่ยมเยียนเป็นครั้งคราว รวมถึงโทรศัพท์ ส่งอีเมลถึงกันตามความเหมาะสม การเดินทางไปเจรจาธุรกิจเพียงครั้งเดียวโดยไม่มีการติดต่อกันอย่างต่อเนื่องในภายหลังมักไม่ประสบผลสำเร็จในการเจรจาซื้อขาย ขณะเดียวกัน การพยายามติดต่อธุรกิจกับชาวเวียดนามทางโทรศัพท์หรืออีเมลตั้งแต่แรก โดยไม่มีการพบปะกันก็มักไม่ประสบผลสำเร็จเช่นกัน ทั้งนี้ ผู้ประกอบการควรติดต่อกันนัดหมายวันเวลาที่เข้าพบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์ก่อนวันนัดหมาย
- ✚ **ชาวเวียดนามคุ้นเคยกับความสัมพันธ์แบบถ้อยทีถ้อยอาศัย** ดังนั้น แม้ชาวเวียดนามจะไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่คู่เจรจาเสนอแต่จะไม่ปฏิเสธหรือแสดงความเห็นแย้งเนื่องจากเห็นว่าอาจทำให้อีกฝ่ายรู้สึกเสียหน้า จึงใช้วิธีนิ่งเงียบแทน หรือในบางกรณีการตอบรับ (“Yes”) หรือพูดว่า “ไม่มีปัญหา” ก็อาจเป็นเพียงการตอบเพื่อถนอมหน้าใจอีกฝ่ายมากกว่า ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงต้องพึงระลึกเสมอว่าการที่ชาวเวียดนามพยักหน้าหรือตอบรับในระหว่างการเจรจาอาจมิได้หมายความว่ายอมรับเสมอไป
- ✚ **การดำเนินธุรกิจของชาวเวียดนามมักยึดการตัดสินใจของเสียงส่วนใหญ่ในองค์กรเป็นหลัก** หรืออาจกล่าวได้ว่า ไม่มีผู้มีอำนาจเบ็ดเสร็จในการตัดสินใจเพียงคนเดียว การทำข้อตกลงหรือดำเนินการในเรื่องสำคัญมักต้องอาศัยการตัดสินใจของคณะกรรมการ และหากคณะกรรมการหรือที่ประชุมมีความเห็นไม่ตรงกันแม้เพียง



สำนักยุทธศาสตร์และนโยบายการลงทุน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน แนะนำว่าผู้ประกอบการไทยที่เข้าไปลงทุนทำธุรกิจในเวียดนามควรเจรจาขอให้ชำระค่าสินค้าเป็นเงินสด เพราะการติดตามหนี้ในเวียดนามทำได้ยาก การดำเนินคดีมีขั้นตอนยุ่งยากและมีค่าใช้จ่ายสูง แต่หากสินค้ายังไม่เป็นที่รู้จักและต้องการเปิดตลาด อาจต้องยอมให้เครดิตแก่ผู้ซื้อ และพยายามจำกัดวงเงินเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับชำระค่าสินค้า

เล็กน้อยก็ต้องพยายามหาข้อยุติที่ทุกฝ่ายพอใจ ทำให้การตัดสินใจบางเรื่องใช้เวลานาน และอาจมีการเปลี่ยนแปลงจากที่เคยตกลงกับคู่เจรจาไว้ก่อนหน้านี้

- ✚ ผู้ประกอบการเวียดนามที่มีความเชี่ยวชาญอาจทำธุรกิจหลายประเภทพร้อมกัน เช่น บริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการนำเข้าและกระจายสินค้าอาหาร อาจลงทุนในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และเป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ด้วย จึงมีความเป็นไปได้ที่บริษัทนั้นจะให้ความสำคัญกับธุรกิจที่ทำกำไรหรือก่อให้เกิดรายได้สูงกว่า และลดหรือหยุดการทำธุรกิจที่มีกำไรน้อย ซึ่งนับเป็นความเสี่ยงหนึ่งของผู้ประกอบการไทยที่ดำเนินธุรกิจกับชาวเวียดนามที่ดำเนินธุรกิจหลายอย่างพร้อมๆ กัน
- ✚ ผู้นำเข้าชาวเวียดนามมักปฏิบัติตามแบบพิธีการนำเข้าเดิมๆ ที่เคยปฏิบัติมาเป็นหลัก จึงอาจขาดการติดตามระเบียบการนำเข้าใหม่ๆ ดังนั้น เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการนำเข้าที่อาจจะเกิดขึ้น ผู้ประกอบการไทยจึงควรติดตามการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบต่างๆ ของเวียดนามด้วยเช่นกัน

แม้ชาวเวียดนามมีบุคลิกหรือลักษณะนิสัยบางอย่างต่างจากคนไทย แต่การเปิดใจที่จะเรียนรู้ ทำความเข้าใจและยอมรับซึ่งกันและกัน จะช่วยให้การติดต่อธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของการติดต่อธุรกิจกับชาวเวียดนาม

Disclaimer : ข้อมูลต่างๆ ที่ปรากฏ เป็นข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และการเผยแพร่ข้อมูลเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจเท่านั้น โดยธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยจะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการที่มีบุคคลนำข้อมูลนี้ไปใช้ไม่ว่าโดยทางใด