

เกร็ดน่ารู้ในการติดต่อธุรกิจกับชาวนิวซีแลนด์

นิวซีแลนด์เป็นหนึ่งในตลาดส่งออกที่น่าสนใจ แม้มีจำนวนประชากรเพียง 4.4 ล้านคน (ประเทศไทย 63.9 ล้านคน) แต่มีรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปีสูงถึง 32,145 ดอลลาร์สหรัฐ หรือเกือบ 7 เท่าของประเทศไทย (4,992 ดอลลาร์สหรัฐต่อคนต่อปี) ปัจจุบันนิวซีแลนด์เป็นตลาดส่งออกสำคัญอันดับ 38 ของไทย ด้วยมูลค่าส่งออกสูงราวปีละ 800 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และคาดว่าจะมีบทบาทมากขึ้นภายหลังจากการเข้าใช้สนธิสัญญาการค้าเสรีไทย-นิวซีแลนด์ (Thailand-New Zealand Free Trade Agreement) ปรับลดลงเหลือร้อยละ 0 ตั้งแต่ปี 2553 สินค้าส่งออกสำคัญของไทยไปนิวซีแลนด์ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม อาทิ รถยนต์ อุปกรณ์และส่วนประกอบ เม็ดพลาสติก เครื่องใช้ไฟฟ้าและส่วนประกอบ ผลิตภัณฑ์ยาง ทั้งนี้ เพื่อให้การติดต่อธุรกิจกับชาวนิวซีแลนด์ราบรื่นและประสบความสำเร็จ นอกเหนือจากการศึกษากฎระเบียบทางการค้าและการลงทุน ระบบการชำระเงิน และพฤติกรรมของผู้บริโภคชาวนิวซีแลนด์แล้ว การเรียนรู้ถึงธรรมเนียมปฏิบัติในการติดต่อธุรกิจกับชาวนิวซีแลนด์นับเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง

รายละเอียดที่น่าสนใจของธรรมเนียมปฏิบัติในการเริ่มต้นติดต่อธุรกิจกับชาวนิวซีแลนด์ มีดังนี้

- **การนัดหมาย** ชาวนิวซีแลนด์เป็นผู้ที่ตรงต่อเวลามาก กิจกรรมและการนัดหมายต่างๆ ในนิวซีแลนด์มักเริ่มตรงเวลาเสมอ จึงไม่ควรไปสายกว่าเวลานัดหมาย และหากเป็นไปได้ควรไปถึงก่อนเวลานัดเล็กน้อย นอกจากนี้ ควรนัดหมายล่วงหน้า และเลือกนัดหมายในช่วงเวลาเปิดทำการของธุรกิจ อีกทั้งควรหลีกเลี่ยงการนัดหมายช่วงวันหยุดสำคัญ ทั้งนี้ เวลาเปิดทำการของหน่วยงานต่างๆ มีดังนี้

- **ธนาคาร** เปิดทำการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 9.00-16.30 น.

- **สำนักงานทั่วไป** เปิดทำการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30-17.00 น.

ทั้งนี้ การพบปะเพื่อพูดคุยและดื่มน้ำชาถือเป็นเรื่องปกติของชาวนิวซีแลนด์ โดยชาวนิวซีแลนด์มักหยุดพักดื่มน้ำชาและของว่าง (Afternoon tea) ระหว่างเวลา 15.00-16.00 น. และดื่มน้ำชาและรับประทานอาหารเย็น (Tea) ระหว่างเวลา 18.00-20.00 น.

- **การแต่งกาย** ในการติดต่อธุรกิจกับชาวนิวซีแลนด์ควรแต่งกายสุภาพและเป็นทางการ เพื่อเป็นการให้เกียรติแก่ผู้ที่ติดต่อด้วยและสร้างความประทับใจในการพบปะกันครั้งแรก สำหรับผู้ชายควรสวมสูทสีเข้มและผูกเนคไท สวมเสื้อเชิ้ตตัวในสีขาวเพื่อความสุภาพ ส่วนผู้หญิงก็ควรสวมชุดสุทเช่นกัน โดยควรเลือกสวมชุดสีกรมท่าหรือสีเทา ทั้งนี้ นอกเหนือจากเวลาที่ติดต่อธุรกิจอาจสวมใส่ชุดลำลองเพื่อความสบาย แต่ควรเลือกเสื้อผ้าที่มีสีไม่ฉูดฉาด อาทิ สีกรมท่า สีเทา สีน้ำตาล หรือสีขาว เพื่อรักษาภาพลักษณ์ในกรณีที่อาจพบกับผู้ที่ติดต่อธุรกิจด้วยโดยบังเอิญ อนึ่ง เนื่องจากอากาศที่นิวซีแลนด์ค่อนข้างเย็นและมีฝนตกชุกเกือบตลอดทั้งปี จึงควรสวมเสื้อผ้าที่ค่อนข้างอุ่น และพกร่มหรือเสื้อกันฝนติดตัวเสมอ

- **การทักทาย** เมื่อพบปะกับชาวนิวซีแลนด์ควรทักทายด้วยการจับมือ ขณะจับมือไม่ควรก้มมองที่มือ แต่ควรสบตาฝ่ายตรงข้ามเพื่อแสดงความสนใจ ทั้งนี้ หากเป็นการจับมือระหว่างฝ่ายชายและฝ่ายหญิง ควรขอให้ฝ่ายหญิงยื่นมือให้ก่อน

- การพูดคุย ในช่วงต้นของการพบปะกัน ควรเริ่มต้นพูดคุยด้วยเรื่องทั่วๆ ไป อาทิ สภาพอากาศ กีฬา แต่ควรระมัดระวังและหลีกเลี่ยงการเปรียบเทียบระหว่างนิวซีแลนด์และออสเตรเลีย เนื่องจากในทัศนะของคนทั่วไปมักเห็นว่าออสเตรเลียและนิวซีแลนด์เป็นประเทศที่อยู่ใกล้กัน น่าจะมีลักษณะร่วมกันหลายด้าน แต่ชาวนิวซีแลนด์เห็นว่าออสเตรเลียและนิวซีแลนด์เป็นสองประเทศที่อิสระต่อกัน จึงไม่ควรนำมาเปรียบเทียบกัน

นอกจากนี้ เนื่องจากชาวนิวซีแลนด์ค่อนข้างสำรวมกิริยาและให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ การพูดคุยและเจรจาธุรกิจจึงควรรักษามารยาทของการสนทนา โดยไม่พูดคุยเสียงดังจนเกินไป และเน้นให้ข้อมูลของสินค้า ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือธุรกิจที่กำลังเจรจาตามความเป็นจริง ควรหลีกเลี่ยงการโอ้อวด หรือให้ข้อมูลเกินจริงเกี่ยวกับสินค้า รวมทั้งหลีกเลี่ยงการยกยอคู่สนทนาจนเกินงาม เพราะจะทำให้ชาวนิวซีแลนด์เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้พูด ทั้งนี้ ชาวนิวซีแลนด์ไม่นิยมเจรจาธุรกิจขณะรับประทานอาหาร โดยเฉพาะมื้อค่ำ ซึ่งถือว่าเป็นมื้อสำหรับการสังสรรค์ แต่มักเจรจาในช่วงก่อนหรือหลังรับประทานอาหาร

- การมอบและรับของขวัญ ของขวัญเป็นสิ่งที่ช่วยผูกมิตรกับคู่เจรจาชาวนิวซีแลนด์ เมื่อได้รับเชิญไปเป็นแขกในการเลี้ยงรับรอง ควรเตรียมของขวัญเล็กๆ น้อยๆ อาทิ ดอกไม้ ช็อกโกแลต ไวน์ หรือวิสกี้ ไปมอบแก่เจ้าภาพ และเมื่อได้รับของขวัญจากชาวนิวซีแลนด์ ควรแกะห่อของขวัญต่อหน้าผู้ให้ทันที

ส่วนวิจัยธุรกิจ 1 ฝ่ายวิจัยธุรกิจ
กันยายน 2554