เกร็ดน่ารู้ในการติดต่อธุรกิจกับชาวตุรกี

ตุรกี (Republic of Turkey) เป็นตลาดการค้าที่น่าสนใจ เนื่องจากชาวตุรกีมีรายได้ค่อนข้างสูง เฉลี่ยราวปีละ 9,000 ดอลลาร์สหรัฐ ประกอบกับตุรกีมีจุดแข็งด้านพื้นที่เชื่อมต่อระหว่างเอเชีย และยุโรปตะวันออก จึงเอื้อให้นักธุรกิจไทยสามารถใช้ตุรกีเป็นประตูการค้า เพื่อขยายการส่งออกไปสู่สหภาพยุโรป (European Union : EU) ดังนั้น นักธุรกิจจึงควรเรียนรู้วัฒนธรรมและธรรมเนียมปฏิบัติเบื้องต้นในการสร้างสายสัมพันธ์ทางธุรกิจ และช่วยให้การเจรจาธุรกิจประสบความสำเร็จด้วยดี

ทั้งนี้ ข้อควรทราบในการติดต่อธุรกิจกับชาวตุรกี มีดังนี้

- **ภาษาที่ใช้** ประเทศตุรกีมีภาษาตุรกี (Turkish) เป็นภาษาราชการ ชาวตุรกีทั่วไปพูดภาษาอังกฤษได้ไม่มากนัก อย่างไรก็ตาม นักธุรกิจชาวตุรกีส่วนใหญ่ โดยเฉพาะในเมืองอิสตันบูล สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดี ขณะที่หนุ่มสาวชาวตุรกีรุ่นใหม่มีพื้นฐานภาษาเยอรมันเป็นอย่างดี เนื่องจากนิยมเข้าศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาในเยอรมนี ดังนั้น หากนักธุรกิจไทยรู้ภาษาเยอรมันควบคู่กันกับภาษาอังกฤษก็จะยิ่งสร้างโอกาสในการเข้าถึงชาวตุรกีได้ง่ายขึ้น

- **การแต่งกาย** การติดต่อธุรกิจกับชาวตุรกี นักธุรกิจควรแต่งกายให้รัดกุม โดยหากเป็นการติดต่อธุรกิจในเมืองสำคัญ สุภาพบุรุษควรแต่งกายด้วยชุดสูท ผูกเน็กไท ขณะที่สุภาพสตรีควรสวมชุดสูทหรือชุดกระโปรง อย่างไรก็ตาม หากเป็นการติดต่อธุรกิจในเขตอื่น ๆ โดยเฉพาะทางภาคตะวันออกของประเทศ นักธุรกิจควรแต่งกายให้รัดกุมยิ่งขึ้น อาทิ สุภาพสตรีควรสวมชุดที่ปกปิดแขนและขาให้มิดชิด เนื่องจากเป็นย่านที่เคร่งครัดทางศาสนา

- **การนัดหมาย** ควรนัดหมายทางโทรศัพท์ โดยนัดล่วงหน้าอย่างน้อย 1-2 สัปดาห์ และยืนยันการนัดหมายก่อนถึงกำหนด 2-3 วัน ทั้งนี้ เวลาทำการปกติของหน่วยงานต่าง ๆ มีดังนี้

  - **สำนักงานทั่วไป** เปิดทำการวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 9.00 - 17.00 น.
  - **ธนาคาร** เปิดทำการวันจันท ร์ – ศุกร์ แบ่งเป็น 2 ช่วง เช้า 9.00 – 12.00 น. และบ่าย 14.00 – 17.00 น.

ทั้งนี้ ไม่ควรนัดหมายเจรจาธุรกิจกับชาวตุรกีในเทศกาลถือศีลอดเดือนรอมฎอน (ระหว่างเดือนกันยายน-ตุลาคม) รวมถึงควรตรวจสอบการนัดหมายในช่วงเดือนกรกฎาคม – สิงหาคม เนื่องจากเป็นช่วงที่ชาวตุรกีนิยมลาหยุดพักผ่อนประจำปีเพื่อไปท่องเที่ยวกับครอบครัว

- **การทักทาย** ชาวตุรกีมักทักทายชาวต่างชาติด้วยการจับมือ อย่างไรก็ตาม หากเป็นการทักทายกับสุภาพสตรีควรรอให้สุภาพสตรีเป็นฝ่ายยื่นมือออกมาก่อน และระหว่างการทักทายควรสบตากับคู่เจรจา ทั้งนี้ คำทักทายเบื้องต้นที่ควรทราบ ได้แก่ “Merhaba” แปลว่า สวัสดี “Gunaydin” แปลว่า สวัสดีตอนเช้า “Nasilsiniz” แปลว่า สบายดีหรือเปล่า “Gule Gule” แปลว่า ลาก่อน และ “Iyi Gunler” เป็นคำอวยพรให้เจอแต่สิ่งดี หลังจบการสนทนา

- **การติดต่อธุรกิจ** กิจการในตุรกีส่วนใหญ่ยังคงเป็นธุรกิจครอบครัวหรือธุรกิจในหมู่ญาติสนิท ดังนั้นเมื่อมาถึงที่นัดหมายควรเริ่มจับมือทักทายกับผู้ที่มีอาวุโสสูงสุดซึ่งส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าครอบครัว

และเป็นเจ้าของธุรกิจเป็นอันดับแรก และควรทักทายด้วยการจับมือให้ครบทุกคน ทั้งนี้ ควรเตรียมนามบัตรสำหรับแนะนำตัวให้พร้อม นามบัตรควรพิมพ์ด้านหนึ่งเป็นภาษาอังกฤษ และอีกด้านหนึ่งเป็นภาษาตุรกี เพื่อแสดงถึงการเตรียมพร้อมในการติดต่อธุรกิจและง่ายแก่การเข้าใจ การมอบนามบัตรต้องยื่นด้วยมือทั้งสองข้าง ทั้งนี้ นามบัตรของชาวตุรกีมักมีคำว่า “Bey” เป็นคำตามหลังชื่อสุภาพบุรุษ และ “Hanim” ตามหลังชื่อสุภาพสตรี

- **เทคนิคการเจรจา** เมื่อพบคู่เจรจาไม่ควรเจรจาธุรกิจทันทีที่พบหน้า แต่ควรสร้างความคุ้นเคยก่อน ด้วยการพูดคุยเรื่องประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมของชาวตุรกี ซึ่งเป็นสิ่งที่ชาวตุรกีภาคภูมิใจ นอกจากนี้หากคู่สนทนาเป็นสุภาพบุรุษ อาจเลือกบทสนทนาเกี่ยวกับกีฬาฟุตบอล เนื่องจากชาวตุรกีส่วนใหญ่ชื่นชอบกีฬาฟุตบอล ดังนั้นการทราบข้อมูลเกี่ยวกับสโมสรฟุตบอลชั้นนำของตุรกี อาทิ ทีม Galatasaray หรือทีม Besiktas และทราบรายละเอียดเกี่ยวกับตัวผู้เล่นในทีมดังกล่าว จะช่วยสร้างความประทับใจแรกพบได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ ควรหลีกเลี่ยงการพูดคุยประเด็นทางการเมืองระหว่างการเจรจาทางธุรกิจ และควรยืดหยุ่นกับเวลาของการเจรจาแทนที่จะกำหนดเวลาไว้ตายตัว
- **การมอบของขวัญ** ชาวตุรกีไม่มีธรรมเนียมการมอบของขวัญในการติดต่อธุรกิจ ทั้งนี้ การรับเชิญไปรับประทานอาหารเย็นที่บ้านของชาวตุรกี ผู้มาเยือนอาจเตรียมขนมปังหรือของตกแต่งบ้านเป็นของฝาก แต่ไม่นิยมมอบดอกไม้ให้กับเจ้าของบ้าน และหากผู้เชิญมีเด็กเล็กในบ้าน ผู้มาเยือนควรเตรียมขนมหวานหรือลูกกวาดเป็นของกำนัล
- **ภาษากายของชาวตุรกี** ชาวตุรกีใช้การผงกศีรษะขึ้นหรือพยักหน้าลงเล็กน้อย สื่อความหมาย “ใช่” ขณะที่การผงกศีรษะขึ้นพร้อมกับเลิกคิ้วแสดงความหมาย “ไม่มั่นใจหรือสงสัย” ส่วนการสื่อความหมายว่า “ไม่ใช่” ชาวตุรกีจะผงกศีรษะขึ้นพร้อมออกเสียง “tsk”

ส่วนวิเคราะห์ธุรกิจ ฝ่ายวิชาการ

พฤศจิกายน 2551