

## ธรรมเนียมห้ารู้ในการติดต่อกิจการกับชาวอินเดีย

อินเดียเป็นตลาดขนาดใหญ่ด้วยจำนวนประชากรราว 1,150 ล้านคน มากเป็นอันดับ 2 ของโลกรองจากจีน ในจำนวนนี้ราว 300 ล้านคนเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีกำลังซื้อสูง ส่งผลให้อินเดียเป็นตลาดส่งออกสำคัญอันดับ 1 ของไทยในภูมิภาคเอเชียใต้ด้วยมูลค่าส่งออก 3,223 ล้านดอลลาร์สหรัฐในปี 2552 นอกจากนี้ การค้าระหว่างไทยและอินเดียยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่องด้วยแรงหนุนจากเศรษฐกิจอินเดียที่คาดว่าจะขยายตัวในอัตราเฉลี่ยราวร้อยละ 8 ต่อปีในช่วง 5 ปีข้างหน้า ประกอบกับสินค้าไทยจำนวน 82 รายการยังได้รับยกเว้นภาษีนำเข้าภายใต้ความตกลงการค้าเสรีไทย-อินเดีย (Thailand-India Free Trade Agreement) ทำให้อินเดียเป็นตลาดใหม่ที่น่าสนใจสำหรับผู้ประกอบการไทย ทั้งนี้ เพื่อให้การติดต่อกิจการกับชาวอินเดียเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ ผู้ประกอบการไทยควรทราบธรรมเนียมปฏิบัติสำคัญดังนี้

- **การทักทายและการสนทนา** รูปแบบการทักทายที่เป็นที่ยอมรับในทุกรัฐของอินเดีย คือ การยกมือไหว้พร้อมทั้งกล่าวคำว่า “นมัสเต” อย่างไรก็ตาม คำทักทายอาจแตกต่างกันในแต่ละรัฐหรือในแต่ละศาสนา เช่น ในรัฐทมิฬนาฑูทักทายด้วยคำว่า “วานักก้า” ในกลุ่มชาวมุสลิมทักทายด้วยคำว่า “ซาลาม มุอลายกุม” ส่วนการทักทายด้วยการจับมือแบบสากลเป็นที่ยอมรับในกลุ่มผู้มีการศึกษาค่อนข้างสูง ทั้งนี้ สุภาพบุรุษไม่ควรจับมือทักทายกับสุภาพสตรียกเว้นสุภาพสตรียื่นมือให้ก่อน และจะสัมผัสเฉพาะส่วนนิ้วมือเท่านั้น นอกจากนี้ ขณะสนทนาควรแสดงความชื่นชมวัฒนธรรม ประเพณีอันเก่าแก่ของอินเดีย และหลีกเลี่ยงหัวข้อสนทนาเรื่องความยากจน ความขัดแย้งทางศาสนาและวรรณะ

- **การเจรจาธุรกิจกับชาวอินเดีย** นิยมใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาราชการของอินเดีย ในการสื่อสาร ทั้งนี้ ชาวอินเดียมีวัฒนธรรมยืดหยุ่นมากในเรื่องเวลา จึงเป็นไปได้เสมอว่าคู่เจรจาธุรกิจอาจมาช้ากว่าเวลานัดหมาย ซึ่งโดยทั่วไปในการนัดหมายชาวอินเดียเพื่อเจรจาธุรกิจครั้งแรกควรนัดหมายกับผู้บริหารระดับสูงที่สุดเพื่อให้ได้รับคำตอบที่ชัดเจนและมีผลในทางปฏิบัติ และไม่ควรนัดหมายในวันหยุดประจำชาติ นอกจากนี้ ชาวอินเดียไม่นิยมปฏิเสธข้อตกลงโดยตรงไปตรงมาแต่จะเลี่ยงด้วยการกล่าวคำว่า “จะพยายาม” ขณะเดียวกันเป็นที่น่าสังเกตว่าหลังจากเจรจาธุรกิจเสร็จแล้ว ชาวอินเดียอาจพูดคุยถึงเรื่องส่วนตัวเพื่อกระชับความสัมพันธ์ ซึ่งขณะพูดคุยกันห้ามยื่นเท้าเอวเพราะถือเป็นการไม่ให้เกียรติคู่สนทนา

- **การมอบของขวัญ** ของขวัญที่นิยมให้แก่ชาวอินเดีย ได้แก่ ดอกไม้ ช็อกโกแลต น้ำหอม และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ขนาดเล็ก ซึ่งควรห่อกระดาษให้เรียบร้อย แต่ไม่ควรใช้กระดาษห่อของขวัญสีขาวหรือสีดำ เนื่องจากชาวอินเดียถือว่าสีดังกล่าวนำโชคร้ายมาให้ นอกจากนี้ ควรหลีกเลี่ยงการมอบเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และเนื้อวัว รวมทั้งของขวัญที่มีรูปสุนัข เนื่องจากชาวอินเดียถือว่าสุนัขเป็นสัตว์ไม่สะอาด ทั้งนี้ หลังจากได้รับของขวัญแล้วชาวอินเดียจะไม่เปิดห่อของขวัญต่อหน้าผู้ให้ ซึ่งเป็นธรรมเนียมปฏิบัติที่แตกต่างจากของชาติตะวันตก

- **การแต่งกาย** สุภาพบุรุษนิยมสวมชุดสูทและไม่ผูกเนคไท ยกเว้นกรณีเจรจาธุรกิจที่ค่อนข้างเป็นทางการ เช่น ด้านกฎหมายหรือด้านธนาคาร ส่วนสุภาพสตรีควรสวมเสื้อสูทกับกางเกง ไม่ควรสวมกระโปรงสั้น เพราะถือว่าไม่สุภาพ นอกจากนี้ ไม่ควรสวมเครื่องแต่งกายที่ผลิตจากหนังวัวไปพบชาวฮินดู เนื่องจากชาวฮินดูนับถือวัวเป็นพาหนะของพระอิศวร ขณะที่ชาวฮินดูมีจำนวนมากกว่าร้อยละ 80 ของประชากรทั่วประเทศ

- **เกร็ดน่ารู้อื่น ๆ อาทิ**

- ชาวอินเดียมักยื่นของด้วยมือขวาเนื่องจากมือซ้ายถือเป็นมือที่ไม่สะอาด
- หากชาวอินเดียส่ายหน้าหมายถึงตอบตกลง
- ขณะสนทนาไม่ควรยื่นไถ่กับชาวอินเดียมากเกินไป เพราะถือเป็นการรุกร้าความเป็นส่วนตัว
- ชาวอินเดียถือว่าการจ้องมองผู้ใหญ่หรือเจ้านายเป็นการเสียมารยาท ดังนั้น หากคนอินเดียไม่สบตาขณะพูดนั้นหมายถึงการแสดงความนอบน้อม

ส่วนวิจัยธุรกิจ 2 ฝ่ายวิจัยธุรกิจ

กันยายน 2553