

ธรรมเนียมการติดต่อธุรกิจใ่อูซเบกิสถาน

ภูมิภาคเอเชียกลางถูกจับตามองจากนักลงทุนทั่วโลกมากขึ้น ทั้งในแง่ของแหล่งลงทุนและตลาดส่งออกที่น่าสนใจ เนื่องจากอุดมไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ โดยเฉพาะน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ ขณะที่ประชากรในภูมิภาคดังกล่าวเริ่มมีกำลังซื้อสูงขึ้น ทั้งนี้ **อุซเบกิสถาน (Uzbekistan)** เป็นหนึ่งในประเทศที่ถูกจับตามองเป็นพิเศษ เนื่องจากมีขนาดเศรษฐกิจราวร้อยละ 14 ของภูมิภาคเอเชียกลาง รวมทั้งมีอัตราขยายตัวเฉลี่ยถึงร้อยละ 8.5 ในช่วงปี 2549-2553 แม้ในช่วงที่ผ่านมามีการค้าระหว่างไทยกับอุซเบกิสถานยังอยู่ในระดับไม่สูงนัก โดยในช่วง 4 เดือนแรกของปี 2554 ไทยส่งออกสินค้าไปอุซเบกิสถานเพียง 3.9 ล้านดอลลาร์สหรัฐ คิดเป็นสัดส่วนเพียงร้อยละ 0.005 ของมูลค่าส่งออกสินค้าทั้งหมดของไทย แต่มีอัตราการขยายตัวในระดับสูงที่ร้อยละ 18.2 สำหรับสินค้าสำคัญที่ไทยส่งออกไปอุซเบกิสถาน ได้แก่ เครื่องปรับอากาศ เม็ดพลาสติก เหล็ก เคมีภัณฑ์ และตู้เย็น

ทั้งนี้ ปัจจัยที่จะช่วยให้นักธุรกิจไทยประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจกับชาวอุซเบกิสถาน คือ การทำความเข้าใจธรรมเนียมและวัฒนธรรมการติดต่อธุรกิจกับชาวอุซเบกิสถาน ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมากจากธรรมเนียมปฏิบัติของชาวไทย ดังนี้

➤ ภาษา

- ภาษาราชการ คือ ภาษาอุซเบก (Uzbek) ซึ่งมีชาวอุซเบกิสถานราวร้อยละ 74 ใช้สื่อสาร รองลงมาเป็นภาษารัสเซีย (Russian) ร้อยละ 14 ภาษาทาจิก (Tajik) ร้อยละ 4 และภาษาอื่นๆ ร้อยละ 8

➤ ศาสนา

- ราวร้อยละ 88 ของประชากรทั้งหมดนับถือศาสนาอิสลาม (ส่วนใหญ่นับถือนิกายซุนนีย์) รองลงมาร้อยละ 9 นับถือศาสนาคริสต์นิกายออร์ทอด็อกซ์ และร้อยละ 3 นับถือศาสนาอื่นๆ

➤ เชื้อชาติ

- ราวร้อยละ 80 ของประชากรทั้งหมดเป็นชาวอุซเบก รองลงมาร้อยละ 6 เป็นชาวรัสเซีย ร้อยละ 5 เป็นชาวทาจิก ร้อยละ 3 เป็นชาวคาซัค และอีกร้อยละ 4 เป็นเชื้อชาติอื่นๆ

➤ การทักทาย

- โดยทั่วไปผู้ชายชาวอุซเบกิสถานนิยมกล่าวคำทักทายว่า "Salam" ร่วมกับการจับมือทักทายกัน และหอมแก้มข้างใดข้างหนึ่ง ขณะที่ผู้หญิงนิยมกล่าวคำทักทายดังกล่าวร่วมกับการกอดและหอมแก้มซ้าย
- การเรียกชื่อนิยมเรียกชื่อแรก แต่ควรเรียกคำนำหน้าชื่อด้วยหากเพิ่งรู้จักกันครั้งแรก

➤ นามบัตร

- การแลกเปลี่ยนนามบัตรยังไม่เป็นที่นิยมนักในอุซเบกิสถาน แต่หากนำไปมอบให้คู่เจรจาควรมอบให้ครบทุกคน และมอบด้วยมือขวา

➤ การเจรจาทางธุรกิจ

- การนัดประชุมหรือติดต่อเจรจาทางธุรกิจควรส่งจดหมายแนะนำตัวไปก่อน ซึ่งประกอบด้วย ชื่อบริษัท ประวัติการดำเนินงาน และวัตถุประสงค์ในการเข้าพบหรือประชุม ทั้งนี้ จดหมาย

ดังกล่าวควรทำทั้งฉบับภาษาอังกฤษและภาษาอุซเบก เพื่อให้มั่นใจว่าคู่เจรจาเข้าใจความหมายของจดหมายอย่างถูกต้อง

- โครงสร้างสังคมของชาวอุซเบกิสถานค่อนข้างซับซ้อน จึงให้ความสำคัญกับระเบียบขั้นตอนการเข้าประชุม โดยเฉพาะลำดับการแนะนำตัว การเลือกที่นั่ง และการเริ่มสนทนา
 - การเจรจามักดำเนินไปอย่างค่อนข้างช้าร่วมกับการจิบน้ำชา รวมถึงหัวข้อการสนทนาอาจไม่สัมพันธ์กันหรือมีการเปลี่ยนหัวข้อสนทนาอย่างรวดเร็ว
 - การสนทนาต้องสบตาผู้พูดทุกครั้ง เพราะชาวอุซเบกิสถานมักถือว่าการไม่สบตาคู่สนทนาเป็นการแสดงออกว่ากำลังพูดโกหกหรือไม่มีความจริงใจ
 - ชาวอุซเบกิสถานมักใช้เวลาตัดสินใจในการเจรจาธุรกิจค่อนข้างนาน แต่ไม่ควรแสดงกิริยาหรือท่าทางไม่พอใจหรือเร่งรีบให้ตัดสินใจ เนื่องจากถือว่าเป็นการเสียมารยาท จึงควรเตรียมความพร้อมก่อนไปเจรจา และเตรียมทางเลือกสำหรับข้อตกลงไว้หลายแนวทาง
- **ของขวัญ**
- ชาวอุซเบกิสถานนิยมให้ของขวัญในช่วงวันเกิด วันแต่งงาน และวันครบรอบวันสำคัญต่างๆ
 - ชาวอุซเบกิสถานไม่ให้ความสำคัญกับราคาของของขวัญ แต่ให้ความสำคัญกับความจริงใจในการมอบให้
 - ควรระมัดระวังการให้ของขวัญที่ขัดกับหลักศาสนาอิสลาม อาทิ ไม่ควรให้อาหารที่มีส่วนผสมของสุกร หรือเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หากเป็นไปได้ควรให้อาหารฮาลาล
 - ในกรณีที่เป็นผู้ได้รับของขวัญจากชาวอุซเบกิสถาน ควรปฏิเสธเป็นมารยาทสักสองครั้ง แล้วจึงค่อยรับ รวมถึงไม่ควรแกะห่อของขวัญทันทีที่ได้รับ
- **งานเลี้ยง**
- หากได้รับเชิญไปร่วมรับประทานอาหาร ควรนำดอกไม้หรือขนมซึ่งมีการห่อไว้อย่างดีไปด้วย เพื่อเป็นการแสดงน้ำใจแก่เจ้าภาพ ในกรณีที่ได้รับเชิญไปที่บ้านควรถอดรองเท้าก่อนเข้าบ้านทุกครั้ง ซึ่งบางบ้านอาจเตรียมรองเท้าแตะไว้ให้สวมภายในบ้าน
 - ควรไปก่อนเวลานัดสักครึ่งชั่วโมง รวมถึงสวมใส่เสื้อผ้าลำลองแต่ต้องเรียบร้อย ผู้ชายไม่ควรสวมเน็คไท ขณะที่ผู้หญิงไม่ควรสวมใส่ชุดที่เปิดเผยมากนัก
 - ควรแนะนำตัวและทักทายกับสมาชิกทุกคนในบ้าน โดยอาจจับมือทักทาย
 - ควรขอให้เจ้าภาพเป็นผู้เลือกที่นั่งให้ ทั้งนี้ บนโต๊ะอาหารมักถูกจัดอย่างเป็นทางการ หากไม่แน่ใจว่าจะเริ่มรับประทานอาหารอย่างไร ควรทำตามผู้อื่น โดยควรตั้งข้อศอกและมือไว้เหนือโต๊ะตลอดเวลารับประทานอาหาร
 - การเสิร์ฟอาหารมักเริ่มจากผู้สูงวัยก่อน ตามด้วยแขก และเด็ก
 - ใช้มือขวาทุกครั้งในการตักอาหารหรือขณะส่งอาหารให้ผู้อื่น

ส่วนวิจัยธุรกิจ 1 ฝ่ายวิจัยธุรกิจ
เดือนมิถุนายน 2554