

มารยาทการติดต่อธุรกิจ

จัดทำข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2557



นักธุรกิจชาวตะวันตกจะแยกแยะเรื่องศาสนาออกจากการทำธุรกิจอย่างชัดเจน แม้กระทั่งชาวคริสเตียนที่เคร่งครัดก็ยังไม่นำความเชื่อทางศาสนาของพวกเขามาเป็นประเด็นในการเจรจาธุรกิจ ซึ่งแตกต่างจากนักธุรกิจชาวซาอุดีที่มีความเชื่ออย่างฝังลึกว่า ทุกสิ่งที่เกิดขึ้นล้วนเป็นพระประสงค์ของพระเจ้า หรือพรหมลิขิต (Fatalism) รวมถึงการได้มาพบปะกันเพื่อติดต่อเจรจาข้อตกลงต่าง ๆ ทางธุรกิจด้วย ดังนั้นผู้ประกอบการชาวไทยจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเรียนรู้เกี่ยวกับมารยาทและธรรมเนียมปฏิบัติในการติดต่อธุรกิจกับชาวซาอุดีให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นโดยไม่ได้ตั้งใจ

1. ลักษณะโครงสร้างและการบริหารจัดการขององค์กรธุรกิจในซาอุดีอาระเบีย

โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจในซาอุดีอาระเบียจะปกครองและดำเนินกิจการในลักษณะของธุรกิจครอบครัว (Family-based structure) เนื่องจากชาวซาอุดีเชื่อว่าสมาชิกในครอบครัวเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้มากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้จากพนักงานในบริษัทที่ส่วนมากเป็นเครือญาติในตระกูลเดียวกัน โดยผู้ที่มีอาวุโสสูงจะได้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงขององค์กร นอกจากนี้ นักธุรกิจชาวซาอุดีนิยมใช้ระบบพวกพ้อง (Nepotism) ในการบริหารองค์กร ยกตัวอย่างกรณีการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งพวกเขาจะพิจารณาเลือกจากความสนิทสนมและความสัมพันธ์ส่วนตัว (Connection) มากกว่าความสามารถส่วนบุคคล (Talent) ทำให้การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กรธุรกิจของชาวซาอุดีกลายเป็นเรื่องที่ทำเป็นอย่างยิ่ง แม้แต่กับพนักงานทั่วไประดับล่าง เพราะพวกเขาเหล่านั้นอาจจะเป็นลูกหลานหรือญาติคนโปรดของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรที่สามารถให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการเจรจาต่อรองธุรกิจของผู้ประกอบการไทยได้ในอนาคต

ทั้งนี้ องค์กรธุรกิจในซาอุดีอาระเบียมีระบบโครงสร้างแบบลำดับชั้นที่เข้มแข็ง (Strongly hierarchical lines) และผู้บริหารแต่ละคนจะมีรูปแบบการบริหารจัดการที่ชัดเจน กล่าวคือ พวกเขาจะเป็น

ผู้ออกคำสั่งและตัดสินใจเชิงนโยบาย ขณะที่ผู้บังคับบัญชาจะเป็นเพียงผู้นำนโยบายเหล่านั้นไปดำเนินการในเชิงปฏิบัติต่อไป อย่างไรก็ตาม หัวหน้าบางคนอาจจะเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับแผนธุรกิจของบริษัท ก่อนที่เขาจะเป็นผู้ตัดสินใจสุดท้าย ซึ่งนักธุรกิจชาวซาอุดีเชื่อว่า รูปแบบการบริหารจัดการองค์กรที่มีผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำ และผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ปฏิบัติตามนั้น จะช่วยให้การดำเนินงานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยการสั่งการในแต่ละเรื่องจะต้องมีความชัดเจน ครบถ้วน และไม่คลุมเครือ

2. มารยาทการติดต่อธุรกิจ

<p>การทักทายและการแนะนำตัว</p>	<p>ผู้ชายและผู้ชายสามารถจับมือทักทายกันได้ตามปกติ แต่สำหรับผู้หญิงจะห้ามจับมือทักทายกับผู้ชาย ส่วนผู้หญิงกับผู้หญิงที่สนิทกันแล้ว จะทักทายด้วยการกอดและชนแก้ม ขณะที่ผู้ชายกับผู้ชายอาจจะมีการชนแก้มทักทายด้วยก็ได้ โดยคำกล่าวทักทายที่ใช้กันทั่วไป คือ ‘อัสซาลามู อะลัยกุม’ (As Salamualaikum) ในภาษาอาหรับแปลว่า การนำสันติสุขมาสู่ท่าน และอีกฝ่ายต้องกล่าวตอบว่า ‘วะ อะลัยกุม อัสซาลาม’ (WaAlaikum as Salam) แปลว่า ขอสันติสุขนั้นคืนสู่ท่านเช่นกัน ทั้งนี้ จะกล่าวทักทายผู้ที่มีอาวุโสสูงสุดก่อนเป็นลำดับแรก และการสบตาคู่สนทนาถือว่าการแสดงความจริงใจ แต่ไม่ควรจ้องตามากเกินไป โดยเฉพาะกับผู้หญิง โดยหลังจากการทักทายแล้ว ควรมอบนามบัตรให้กับทุกคนในที่ประชุม ซึ่งนามบัตรจำเป็นต้องมี 2 ภาษา คือ ภาษาอังกฤษ และภาษาอาหรับ และควรระบุตำแหน่งหน้าที่ให้ชัดเจน</p> <p>โดยทั่วไปชื่อเต็มของชาวซาอุดีในภาษาอาหรับมีความยาวมาก และอาจเป็นการยากที่จะออกเสียงให้ถูกต้องสำหรับชาวต่างชาติ ซึ่งผู้ประกอบการไทยควรศึกษาและสอบถามข้อมูลจากผู้รู้ถึงการเรียกชื่อคู่เจรจาที่ถูกต้อง เพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดและความสับสนในการเรียกชื่อ เช่น นาย Abdul Rahman bin Omar al-Ahmad อาจจะแนะนำตัวเองกับคู่เจรจาว่าเขาชื่อ Abdul Rahman ซึ่งชาวต่างชาติอาจเข้าใจว่าเขาชื่อ Abdul และนามสกุล Rahman แต่ที่ถูกต้องคือ al-Ahmad เป็นนามสกุล และ bin Omar เป็นชื่อกลาง ทั้งนี้ หากบุคคลนั้นมีตำแหน่งที่สำคัญ ควรระบุตำแหน่งดังกล่าวเพื่อเป็นการให้เกียรติและยกย่องด้วย โดยจะเรียกนำหน้าชื่อจริงเท่านั้น และไม่นิยมเรียกนำหน้าชื่อสกุล เช่น ‘Shaikh’ สำหรับผู้นำองค์กร/หัวหน้าสมาคม ‘Ustadh’ สำหรับอาจารย์</p>
<p>การแต่งกาย</p>	<p>เมื่อเดินทางไปติดต่อธุรกิจกับชาวซาอุดี ผู้ประกอบการไทยควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและสะอาดสอาด โดยผู้ชายสวมสูทสากลนิยม ผูกเนคไท และอาจสวมเสื้อเชิ้ตแขนสั้นได้ แต่ห้ามสวมกางเกงขาสั้นเด็ดขาด ส่วนผู้หญิงควรสวมสุทกระโปรงยาวคลุมข้อเท้าหรืออย่างน้อยต้องคลุมปิดหัวเข่า ไม่รัดรูปจนเกินไป และไม่แนะนำให้ผู้หญิงสวมกางเกง ทั้งนี้ ควรเตรียมผ้าคลุมศีรษะไปด้วย และกรณีไปสถานที่สาธารณะบางแห่งอาจต้องสวม ‘อาบายะห์’ (Abaya) ซึ่งเป็นชุดคลุมยาวสีดำ พร้อมกับผ้าคลุมศีรษะ</p>



ตัวอย่างการแต่งกายของนักธุรกิจหญิงชาวซาอุดีอาระเบีย

การประชุม เจรจาธุรกิจ

ในการพบปะกันครั้งแรก ผู้ประกอบการไทยอาจต้องเจอกับบุคคลอื่นที่ไม่ได้คาดหวัง มาร่วมประชุมด้วยจำนวนมาก โดยที่พวกเขาเหล่านั้นก็อาจจะไม่รู้จกกันมาก่อนเช่นกัน เนื่องจากคู่เจรจาชาวซาอุดีต้องการแสดงให้เห็นถึงความไม่แบ่งแยกฝักฝ่าย (Undivided) ซึ่งเมื่อเดินมาถึงห้องประชุมแล้วพบว่าคู่เจรจาของเรากำลังสนทนากับบุคคลอื่นอยู่ ผู้ประกอบการไทยควรนั่งรอสักครู่จนกว่าจะถึงโอกาสที่เหมาะสม ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้อาจสร้างความหงุดหงิดให้กับนักธุรกิจชาวตะวันตกที่ค่อนข้างให้ความสำคัญกับเรื่องเวลาและงานอย่างมาก

ทั้งนี้ เนื่องจากรูปแบบและพิธีการประชุมที่ไม่มีแผนการอย่างชัดเจน ประกอบกับระหว่างการประชุมนักธุรกิจชาวซาอุดีจำเป็นต้องออกไปปฏิบัติพิธีกรรมทางศาสนา ทำให้การประชุมแต่ละครั้งต้องใช้เวลาและไม้อาจคาดการณ์ระยะเวลาที่แน่นอนได้ นอกจากนี้พวกเขามักจะถกเถียงหรือพูดในประเด็นเดิมซ้ำไปซ้ำมา (Endless round) และบางครั้งอาจขาดความต่อเนื่อง (Disjointed) เนื่องจากมีผู้ร่วมประชุมจำนวนมาก ซึ่งชอบพูดพร้อมกันแบบไม่ยอมฟังคนอื่น โดยปกติการประชุมมักจะเริ่มช้ากว่ากำหนด และแม้ว่าผู้บริหารระดับสูงมักจะเดินเข้าห้องประชุมเป็นคนสุดท้าย แต่พวกเขากลับคาดหวังให้ผู้มาเยือนมาให้ตรงเวลา ซึ่งไม่ควรสายเกิน 15-20 นาที หากมีเหตุสุดวิสัย ควรรีบแจ้งให้อีกฝ่ายทราบทันที

การติดต่อ สื่อสาร

ภาษาหลักที่ใช้ในการติดต่อธุรกิจส่วนใหญ่เป็นภาษาอาหรับ แต่ปัจจุบันนักธุรกิจชาวซาอุดีรุ่นใหม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี และอาจไม่จำเป็นต้องใช้ล่ามเพื่อช่วยแปลภาษา ทั้งนี้ หากเลือกใช้ภาษาอังกฤษในการเจรจา ผู้ประกอบการไทยควรพูดให้สั้น กระชับ และได้ใจความ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากชาวซาอุดีมักสื่อสารด้วยภาษาที่อ้อมค้อม (Circuitous) และคำที่สละสลวย (Flowery phrases) หรือโอ้อวดเกินจริง (Exaggerations) เช่น พวกเขาจะไม่พูดปฏิเสธด้วยคำว่า 'ไม่' แต่จะตอบเลี่ยงด้วยประโยคที่คลุมเครือว่า 'ขอคิดดูก่อน' หรือแสดงออกด้วยการนั่งเงียบ ดังนั้น ผู้ประกอบการไทยควรตอบได้ในลักษณะเดียวกัน เนื่องจากชาวซาอุดีอาจมองว่าเป็นการหยาบคายหรือกดดันพวกเขา หากเราแสดงความคิดเห็นที่ตรงไปตรงมามากเกินไป นอกจากมีเหตุผลสนับสนุนที่เพียงพอ ซึ่งจะถือเป็นเรื่องที่ยอมรับได้ในที่ประชุม

เมื่อได้รับเชิญ

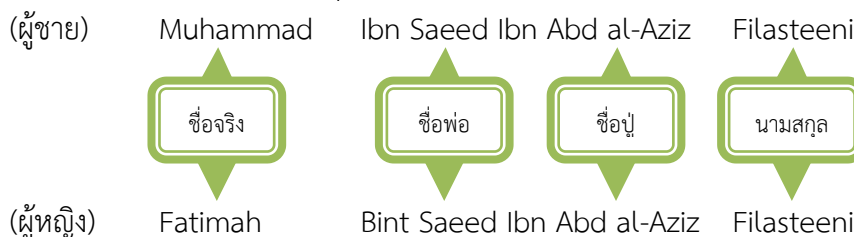
- กรณีไปที่บ้านเพื่อนร่วมงานหรือคู่เจรจาชาวซาอุดี

<p>ไปร่วม รับประทานอาหาร</p>	<p>แม้ว่าเจ้าภาพหรือเจ้าบ้านจะเชิญให้แขกเลือกที่นั่งได้ตามใจชอบ แต่ควรรอให้เจ้าภาพหรือผู้ชายที่มีอาวุโสที่สุดนั่งลงก่อน ซึ่งปกติแล้วเขาจะเชิญให้แขกมานั่งข้างเจ้าภาพ และโดยทั่วไปจะมีการพูดคุยกันเล็กน้อยเกี่ยวกับสุขภาพและครอบครัว (หลีกเลี่ยงการสนทนาเรื่องการเมืองภายในประเทศและระหว่างประเทศ) หลังจากนั้นเจ้าภาพจะปล่อยให้แขกและทุกคนได้เพลิดเพลินกับรสชาติความอร่อยของอาหารที่พวกเขาจัดเตรียมไว้ให้ ทั้งนี้ ควรถอดรองเท้าออกและวางไว้หน้าบ้าน ก่อนก้าวเข้าไปในบ้านของชาวซาอูดี</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>กรณีไปที่ภัตตาคารหรือโรงแรม</i> ผู้มีเกียรติสูงสุดจะถูกจัดให้นั่งในตำแหน่งหัวโต๊ะอาหาร ถัดมาเป็นแขกผู้มีเกียรติที่มีความสำคัญรองลงมา และเรียงความสำคัญต่อมาเป็นลำดับ โดยอาหารจะเสิร์ฟให้แขกผู้มีเกียรติเป็นลำดับแรก ตามด้วยผู้ชายที่มีอาวุโสที่สุด เรียงลำดับอายุจนถึงผู้ชายที่มีอายุน้อยที่สุด แล้วจึงจะเสิร์ฟอาหารให้ผู้หญิงเป็นลำดับสุดท้าย
<p>การรับประทานอาหาร</p>	<p>อุปกรณ์หลักที่ใช้ในการรับประทานอาหารคือ ช้อนและส้อม แต่อาหารบางอย่างอาจใช้มีดแทน ส่วนมีดจะใช้ในบางกรณี โดยธรรมเนียมปฏิบัติของชาวซาอูดีจะใช้มือขวาหยิบจับอาหารเท่านั้น และห้ามใช้มือซ้ายเด็ดขาด ทั้งการจับอาหาร ส่งอาหาร และแม้แต่วางบนโต๊ะอาหาร เนื่องจากถือเป็นมือข้างที่สกปรก หากต้องการใช้ส้อม ควรวางช้อนก่อนแล้วเปลี่ยนมาถือส้อมด้วยมือขวา สำหรับการรับประทานอาหารที่ต้องใช้มือหยิบโดยตรง จะต้องล้างมือให้สะอาดก่อนมานั่งที่โต๊ะอาหาร ซึ่งร้านอาหารส่วนใหญ่จะมีอ่างสำหรับล้างมือไว้บริการโดยเฉพาะ ทั้งนี้ ก่อนการรับประทานอาหาร แขกทุกคนจะกล่าวคำว่า ‘Sah-tain’ ในภาษาอาหรับแปลว่าขอให้เจริญอาหาร (Bon appetit) และเมื่อรับประทานอาหารเสร็จแล้ว ควรกล่าวคำว่า ‘Daimah’ ในภาษาอาหรับแปลว่า ขอให้มีความสุขสมบูรณ์ตลอดไป เพื่อเป็นการขอบคุณเจ้าภาพ</p>
<p>การมอบของขวัญ</p>	<p>สำหรับชาวซาอูดี การมอบของขวัญไม่ใช่เรื่องที่ต้องถือปฏิบัติ แต่หากต้องการมอบของขวัญให้กับคู่เจรจาชาวซาอูดี เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในอนาคต ผู้ประกอบการไทยควรศึกษาข้อห้ามต่าง ๆ ให้ดี และตรวจสอบให้แน่นอนว่าของสิ่งนั้นไม่ขัดต่อหลักศาสนาอิสลาม เช่น ไม่ควรมอบเครื่องประดับทองหรือผ้าไหมให้คู่เจรจาผู้ชาย แต่หากต้องการมอบเครื่องประดับเป็นของขวัญ ก็ควรเลือกที่ทำจากวัสดุเงิน (Silver) นอกจากนี้ มีข้อต้องห้ามอื่น เช่น เครื่องดื่มและน้ำหอมที่มีแอลกอฮอล์ ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมหรือส่วนประกอบจากหมู มิดและของมีคม เป็นต้น ส่วนของที่ควรมอบ เช่น พรมทอมือ หรือสินค้าหัตถกรรมจากประเทศไทย</p>

3. เกร็ดความรู้ทั่วไป

- ชื่อภาษาอาหรับของชาวซาอูดี ประกอบด้วย 3 ชื่อ คือ
 - 1) ชื่อจริง (Ism) มักเป็นชื่อที่มีความหมายถึงลักษณะบุคลิกที่คาดหวังให้คนนั้นเป็น เช่น Kareem ในภาษาอาหรับแปลว่า มีเมตตา (Generous) หรือ Muhammad ในภาษาอาหรับแปลว่า น่าสรรเสริญ (Praiseworthy) นอกจากนี้ อาจตั้งชื่อตามชื่อของพระเจ้า โดยใช้คำว่า ‘Abd’ และ ‘Amah’ นำหน้าชื่อพระเจ้าที่นับถือ สำหรับผู้ชายและผู้หญิง ตามลำดับ ซึ่งมีความหมายในภาษาอาหรับว่า ผู้รับใช้พระเจ้า (Servant of God) เช่น Abdullah สำหรับผู้ชาย และ Amatullah สำหรับผู้หญิง
 - 2) ชื่อกลาง (Nasab) หรือชื่อบิดา (patronymic) โดยใช้คำว่า ‘Ibn’ และ ‘Bint’ นำหน้าชื่อบิดา สำหรับผู้ชายและผู้หญิง ตามลำดับ เช่น Ibn Osman มีความหมายว่า บุตรของนายอูซมาน และ Bint Osman มีความหมายว่า บุตรีของนายอูซมาน ทั้งนี้ ชื่อกลางอาจตั้งย้อนไปถึง ต้นตระกูลลำดับก่อนก็ได้ เช่น ปู่ ปู่ทวด ขึ้นอยู่กับสถานะและความสำคัญทางสังคม บุคคลนั้น
 - 3) ชื่อสกุล (Laqab หรือ Nisbah) โดย Laqab เป็นชื่อเชิงพรรณนาถึงบรรพบุรุษของตระกูล ส่วน Nisbah เป็นชื่อเผ่า เมือง หรือประเทศเกิดของบรรพบุรุษ ซึ่งอาจนำมาใช้เรียกแทนชื่อของชาวซาอูดีได้ เช่น Filasteeni มีความหมายว่า ชาวปาเลสไตน์ ทั้งนี้ ชื่อสกุลทั้งสองแบบสามารถใช้ได้เหมือนกัน แต่จะไม่ใช้รวมกันทั้งสองชื่อ

ยกตัวอย่างชื่อเต็มของชาวซาอูดี เช่น



ทั้งนี้ หากชื่อเต็มยาวเกินไป อาจจะใช้เรียกชื่อลูกชายของพวกเขาแทนได้ โดยใช้คำว่า ‘Abu’ และ ‘Umm’ นำหน้าชื่อลูกชายคนโต สำหรับผู้ชายและผู้หญิง ตามลำดับ เช่น Abu Kareem มีความหมายว่า บิดาของนายการิม เป็นต้น

- ปัจจุบันชาวซาอูดีนิยมเชิญแขกไปรับประทานอาหารที่ภัตตาคารหรือโรงแรมมากกว่าที่บ้านของพวกเขา เนื่องจากความสะดวกและความพร้อมในการจัดเตรียมงาน ทั้งนี้ โดยทั่วไปคู่ภรรยา (Spouses) ของผู้มาเยือนจะไม่ได้รับเชิญให้ไปร่วมรับประทานอาหารที่ภัตตาคารหรือโรงแรม แต่อาจจะได้รับเชิญให้ไปที่บ้าน

- ภัตตาคารหรือโรงแรมในซาอูดีอาระเบียจะแยกห้องอาหารสำหรับผู้ชายและผู้หญิงออกจากกัน โดยผู้หญิงโสดจะถูกจัดให้รับประทานอาหารในห้องสำหรับครอบครัว แต่หากจำเป็นต้องรับประทานอาหารร่วมกัน เช่น กรณีการพบปะเจรจาธุรกิจ ซึ่งปัจจุบันนิยมใช้ภัตตาคารหรือโรงแรมเป็นสถานที่ในการหารือ จะมีข้อห้าม มิให้ผู้หญิงสัมผัสจานอาหารที่กำลังเสิร์ฟให้กับผู้ชายมุสลิม เว้นแต่ผู้ชายนั้นเป็นญาติของเธอ

- การมอบนามบัตรควรวี้นด้วยมือขวา และหันด้านภาษาอาหรับให้กับคู่เจรจาชาวซาอุดี ขณะเดียวกันควรรับนามบัตรด้วยมือขวา และควรเหลือบอ่านนามบัตรที่ได้รับมาสักครู่ก่อนวางไว้บนโต๊ะ ตรงหน้าที่เรานั่ง โดยไม่ควรรีบเก็บใส่กระเป๋าทันที เพราะจะเป็นการแสดงความไม่เคารพต่อผู้ให้
- กรณีห้องประชุมมีผู้เข้าร่วมจำนวนมาก และไม่สะดวกในการจับมือทักทายกับทุกคน สามารถอนุโลมให้จับมือทักทายกับเจ้าภาพหรือผู้ที่มีอาวุโสสูงสุด แล้วโบกมือทักทายคนอื่นที่เหลือได้
- การนำเสนอสินค้าหรือการแนะนำบริษัท ควรสั้น กระชับ และมีภาพประกอบที่น่าสนใจ โดยควรเผื่อเวลาสำหรับการถามตอบด้วย ซึ่งผู้ที่ซักถามรายละเอียดส่วนใหญ่มักจะเป็นบุคคลในตำแหน่งทั่วไป ขณะที่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจจะเข้ามาสังเกตการณ์เงียบ ๆ เท่านั้น
- เนื่องจากการเจรจาธุรกิจกับชาวซาอุดีมักใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน บางกรณีอาจใช้เวลาหลายปี ซึ่งพวกเขาถือว่าเป็นเรื่องเหนือการควบคุม เนื่องจากเหตุการณ์ทุกอย่างขึ้นอยู่กับพระประสงค์ของพระเจ้า ดังนั้น ผู้ประกอบการไทยอาจต้องยอมรับข้อตกลงแรก แม้ว่าผลกำไรที่ได้จะไม่ดีนัก แต่หากสามารถพิสูจน์ให้นักธุรกิจชาวซาอุดีเห็นว่าเราเป็นคู่ค้าที่ดีก็จะได้รับข้อเสนอที่คุ้มค่าอีกมากมายตามมาในอนาคต
- ชาวซาอุดีมักจะตัดสินใจเลือกทำธุรกิจกับคู่เจรจาที่พวกเขารู้จักและชื่นชอบ ดังนั้น ผู้ประกอบการไทยควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพวกเขา ซึ่งนอกจากภาพลักษณ์ขององค์กรที่เข้มแข็งและมั่นคงแล้ว การสร้างความเชื่อใจและการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมก็เป็นอีกเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งในการติดต่อเจรจาธุรกิจกับชาวซาอุดี และมักจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเท่านั้น กล่าวคือ ขณะที่คู่เจรจาชาวซาอุดีรู้สึกเป็นมิตรกับเรา แต่เขาอาจจะไม่รู้สึกเช่นเดียวกันกับบุคคลอื่นในบริษัทของเรา นั่นหมายความว่า การเปลี่ยนตัวผู้แทนเจรจาธุรกิจหรือ ผู้ประสานงานอาจส่งผลให้เกิดการยกเลิกข้อตกลงก็เป็นได้
- ผู้ประกอบการไทยไม่ควรแสดงความรู้สึกไร้ค่าหรือผิดหวัง หากการประชุมไม่เป็นไปอย่างที่คาดหวังไว้ โดยควรพยายามมีปฏิสัมพันธ์ร่วมที่ดีตลอดการประชุม เนื่องจากปฏิกิริยาการแสดงออกของคู่เจรจาชาวต่างชาติในที่ประชุม อาจมีผลต่อการตัดสินใจในข้อตกลงทางธุรกิจของนักธุรกิจชาวซาอุดี
- ชาวซาอุดีมักมีระยะเวลาการสนทนาที่ใกล้ชิดกันมาก โดยประมาณ 2 ฟุตหรือใกล้กว่านั้น ซึ่งผู้ประกอบการไทยไม่ควรถอยห่างออกมา แม้จะรู้สึกอึดอัดก็ตาม เพราะชาวซาอุดีจะมองว่าเรารู้สึกไม่อยากอยู่ใกล้พวกเขา
- การแสดงท่าทางหรือภาษามือในซาอุดีอาระเบียค่อนข้างเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังมากกว่าประเทศอื่นในกลุ่มอาหรับ โดยเฉพาะการสัมผัสศีรษะของคนอื่น แม้กระทั่งกับเด็กเล็กก็ตาม นอกจากนี้ มีการแสดงท่าทางอื่น ๆ ที่ถือเป็นเรื่องหยาบคายในซาอุดีอาระเบีย เช่น การชี้นิ้วไปที่คนหรือสิ่งของ (ควรใช้การผายมือแทน) การยกนิ้วโป้ง (Thumb up) การเผยให้เห็นพื้นรองเท้าหรือฝ่าเท้า การใช้มือซ้ายหยิบจับสิ่งของ เป็นต้น
- การแสดงความเคารพของชาวซาอุดีจะขึ้นอยู่กับความอาวุโส สถานะทางสังคม และตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคคลนั้น โดยเฉพาะผู้ที่มีอาวุโส จะได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ ดังนั้น คณะเจรจาธุรกิจของผู้ประกอบการไทยที่วางแผนในการเดินทางไปติดต่อเจรจาธุรกิจกับชาวซาอุดีควรมีบุคคลอาวุโสร่วมคณะเดินทางไปด้วย นอกจากนี้ ควรเลือกโรงแรมที่พักและยานพาหนะที่ใช้เดินทางในประเทศที่มีระดับ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และหลีกเลี่ยงการถูกดูหมิ่นจากชาวซาอุดี และควรรักษาภิรียมารยาทในสังคมที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจและการยอมรับจากพวกเขาด้วย

○ การจัดหาผู้แทนในท้องถิ่นเพื่อทำหน้าที่เป็นสื่อกลาง (Intermediary) และการมีผู้สนับสนุนการเดินทาง (Sponsor) เป็นอีกเรื่องที่สำคัญอย่างมาก เนื่องจากพวกเขาสามารถช่วยเหลือในเรื่องการแนะนำคู่เจรจาที่เหมาะสมและช่วยเชื่อมความสัมพันธ์และวัฒนธรรมที่แตกต่างของทั้งสองฝ่ายได้

○ เนื่องจากชาวซาอุดีอาระเบียคุ้นเคยกับการบอกเวลาตามช่วงการละหมาด แทนการบอกตามเวลาสากล ประกอบกับการประชุมที่ไม่มีกำหนดเวลาที่ชัดเจน ทำให้เป็นเรื่องยากที่จะระบุเวลานัดหมายและกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการพบปะหารือกับนักธุรกิจชาวซาอุดี ดังนั้น ผู้ประกอบการไทยควรทำการนัดหมายล่วงหน้าอย่างน้อย 3-4 สัปดาห์ และไม่ควรจัดตารางนัดหมายในแต่ละวันมากกว่า 1 งาน เพื่อป้องกันการผัดนัดหรือการเลื่อนนัดหมายอื่น

○ นักธุรกิจชาวซาอุดีส่วนใหญ่มีลักษณะการทำงานแบบหลายอย่างในเวลาเดียวกัน (Polychromic) และบ่อยครั้งที่มีมักจะเปลี่ยนเรื่องเจรจา ทั้งที่ยังไม่ได้ข้อสรุปในเรื่องเดิม หรือกลับมาเจรจาเรื่องเดิมที่ได้ข้อสรุปยุติไปแล้ว นอกจากนี้ พวกเขาอาจจะคุยโทรศัพท์หรือขัดจังหวะการประชุม ซึ่งไม่ได้มีเจตนาที่ไม่ดี (No bad intentions) แต่เพียงต้องการยืดเวลาและสร้างอำนาจในการต่อรองเท่านั้น ดังนั้น ผู้ประกอบการไทยควรระมัดระวังเรื่องการแสดงออกทางความรู้สึกต่อสถานการณ์แบบนี้ด้วย โดยควรยืนยันเงื่อนไขข้อตกลงและประเด็นที่ต้องการเจรจา เพื่อแสดงถึงความจริงจังและสร้างความน่าเชื่อถือในสายตาของคู่เจรจา

○ ผู้ประกอบการไทยควรปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายในซาอุดีอาระเบียเกี่ยวกับรายละเอียดในสัญญาซื้อขายก่อนตัดสินใจลงนามในสัญญาดังกล่าว ทั้งนี้ ไม่ควรพาทนายความหรือที่ปรึกษาทางกฎหมายมาร่วมโต๊ะลงนามสัญญาด้วย เนื่องจากนักธุรกิจชาวซาอุดีอาจมองว่าเป็นการไม่เชื่อใจกัน

○ แม้ว่านักธุรกิจหญิงชาวไทยจะมีหนังสือรับรองตำแหน่งจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กร แต่ก็อาจไม่ได้รับความเชื่อถือจากคู่เจรจาชาวซาอุดี เนื่องจากสถานะทางสังคมของผู้หญิงในประเทศนี้ยังอยู่ในกรอบจำกัดและด้อยกว่าผู้ชาย ดังนั้น หากจำเป็นต้องเดินทางไปร่วมเจรจาธุรกิจในซาอุดีอาระเบีย อาจจะให้เพื่อนร่วมงานที่เป็นผู้ชายทำหน้าที่ในการเจรจา โดยนักธุรกิจหญิงไทยเป็นผู้อยู่เบื้องหลังแทน

ข้อมูลอ้างอิง:

1. CDA Media. (ND). *Business Culture in Saudi Arabia* (Online). Retrieved from <http://www.worldbusinessculture.com/Business-in-Saudi-Arabia.html>
2. Lothar Katz. (April 2010). *Negotiating International Business - Saudi Arabia* (Online). Retrieved from http://instruction2.mtsac.edu/rjagodka/BU5M_51_Project/Negotiating/SaudiArabia.pdf
3. Mike Lininger. (ND). *International dining etiquette: Saudi Arabia* (Online). Retrieved from http://www.etiquettescholar.com/dining_etiquette/table-etiquette/mideast_dinner_etiquette/saudi_arabia.html
4. Nicholas Fitzraymond Parker. (January 2014). *Your guide to Saudi Arabia* (Online). Retrieved from http://www.executiveplanet.com/index.php?title=Saudi_Arabia
5. Wikipedia. (ND). *Arabic name* (Online). Retrieved from http://en.wikipedia.org/wiki/Arabic_name