

8 ข้อควรรู้

เอาอยู่มารยาทธุรกิจแบบญี่ปุ่น

เอกสิทธิ์ เหมมวด

คณบดีบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ญี่ปุ่น ได้ขึ้นชื่อว่าเป็นตลาดส่งออกสำคัญ ทั้งยังเป็นประเทศที่มีการเข้ามาลงทุนในประเทศไทยมหาศาล ถ้าหากเรามีความเข้าใจพื้นฐานทางวัฒนธรรมญี่ปุ่นสักนิดก่อนที่จะได้ร่วมงาน หรือเจรจาติดต่อการค้ากับนักธุรกิจชาวอาทิตย์อุทัยก็จะสร้างความประทับใจได้ไม่น้อย เราอาจจะเคยได้ทราบเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยเกี่ยวกับมารยาททางธุรกิจแบบญี่ปุ่นกันมาบ้างแล้ว ในครั้งนี้ผมจะเสนอเคล็ด (ไม่) ลับ 8 อย่างที่เราต้องจำใส่ใจเมื่อคบค้ากับชาวญี่ปุ่น

ข้อแรก ชาวญี่ปุ่นได้รับอิทธิพลจากลัทธิขงจื้อและพุทธนิกายเซน จึงให้ความสำคัญกับความเป็นธรรมชาติและความเป็นสงบสุข ดังนั้น ชาวญี่ปุ่นจึงมักไม่ค่อยแสดงออกถึงอารมณ์ หรือความรู้สึก มีข้อแนะนำว่า **เราไม่ควรแสดงสีหน้า ท่าทาง ออกมื่อออกไม่มากเกินไปในขณะที่คุยธุรกิจ** อย่างไรก็ตามเราสามารถพูดแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งได้โดยตรง แต่ต้องรักษาการแสดงออกทางกายให้สงบนิ่ง เพื่อแสดงออกว่าสิ่งที่กำลังเสนออยู่นั้นเป็นเรื่องมุมมองเกี่ยวกับงาน ไม่มีผลถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ข้อที่สอง เนื่องจากการรักษาน้ำใจระหว่างบุคคลมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น **ชาวญี่ปุ่นมักจะไม่ตอบปฏิเสธโดยตรง** แต่ก็จะไม่ตอบตกลงไว้ก่อนแล้วไปเบี้ยวสัญญาเอาภายหลัง ชาวญี่ปุ่นจะใช้วิธีการตอบบ่ายเบี่ยงเป็นอย่างอื่นซึ่งทำได้หลากหลายวิธี วิธีการที่นิยมมากคือการอ้างว่าต้องหารือกับทีม หรือพรรคพวกเสียก่อนจึงจะตัดสินใจได้ หรืออีกวิธีหนึ่งคือการหัวเราะออกมาซึ่งมักใช้กลบเกลื่อนความตื่นเต้น ความตระหนกตกใจ ความเขินอาย ความสับสน หรือความรู้สึกไม่เห็นด้วย

ข้อที่สาม ชาวญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับความอาวุโสอีกด้วย ดังนั้นผู้ที่มีความดีศักดิ์สูงกว่ามักจะเดินนำ เช่น เดินนำเข้าห้องประชุม หรือสามารถเลือกที่นั่งได้ก่อน โดยปกติแล้ว **ผู้อาวุโสจะเลือกที่นั่งที่**

อยู่ด้านในสุดของห้องและผู้เยาว์จะได้นั่งใกล้ประตู นอกจากนี้การเรียกชื่อในการเจรจาธุรกิจนั้น ควรเรียกนามสกุลตามด้วย “ซัง” เช่น เรียกคุณซุเนโอะ โสเนะคาวะ ว่า “**โสนะคาวะซัง**” ส่วนชื่อจริงนั้นจะใช้ในหมู่เพื่อน คนสนิท หรือเมื่อได้รับอนุญาตแล้วเท่านั้น

ข้อที่สี่ ชาวญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับการรักษาเวลาเป็นอย่างมาก การมาตรงต่อเวลาถือเป็นการให้เกียรติและ **การมาสายถือเป็นการแสดงความไม่รับผิดชอบและไม่ให้เกียรติ** นั้นเอง โดยทั่วไปเราควรไปถึงก่อนเวลาประมาณ 5 นาทีครับ นอกจากนี้การนัดประชุมที่มีความสำคัญ ควรต้องแสดงความสำคัญโดยการโทรนัดหมายก่อนจะส่งอีเมลตามไปในภายหลัง เพราะการโทรศัพท์ถือเป็นการให้เกียรติอย่างมาก

ข้อที่ห้า วัฒนธรรมการให้นามบัตรของชาวญี่ปุ่นเป็นที่ขึ้นชื่อมานาน เรามักจะเห็นการแนะนำตัวเป็นครั้งแรกด้วยการให้นามบัตร **เป็นเรื่องสำคัญที่เราต้องให้เกียรติผู้เป็นเจ้าของนามบัตร**



ด้วยการรับด้วยสองมือและเมื่อรับมาแล้วเราก็ควรอ่านนามบัตร นั้นด้วยท่าทางสนใจทันที ใช้เวลาจดจำนามบัตรนั้นสักพัก แล้วอาจจะกล่าวคำชื่นชมเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือหน่วยงานที่สังกัด หลังจากนั้นจึงวางไว้บนโต๊ะด้านหน้าอย่างบรรจง หรือถ้าหากเป็นการแลกเปลี่ยนนามบัตรระหว่างทางเดิน ก็ควรที่จะเก็บนามบัตรด้วยอาการตั้งใจและทะนุถนอม วิธีการง่ายๆ แต่ก็สามารถครองใจคู่ค้าชาวญี่ปุ่นได้แน่นอน

ข้อที่หก การให้ของขวัญและการจัดเลี้ยงหลังเลิกงานก็เป็นสิ่งสำคัญ ชาวญี่ปุ่นใส่ใจรายละเอียดในการรักษาความสัมพันธ์นอกเวลางานด้วย **ของขวัญที่เหมาะสมมักเป็นของที่มีราคาไม่แพง แต่แสดงถึงความตั้งใจ เช่น การซื้อขนมมาฝากเมื่อกลับมาจากพักร้อน และจะดียิ่งขึ้นหากสืบทราบได้ว่าคู่ค้าของเราชื่นชอบอะไรเป็นพิเศษ** นอกจากนี้เราควรหลีกเลี่ยงการให้ของขวัญราคาแพง เพราะอาจจะถูกมองว่าเป็นการติดสินบนได้ การจัดเลี้ยงลูกค้า หรือจัดเลี้ยงคู่ค้า จึงเป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมและสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น

ข้อที่เจ็ด การรักษาหน้าของเพื่อนร่วมงานชาวญี่ปุ่นก็มีความสำคัญเช่นกัน โดยปกติมีข้อสังเกตว่า **การดำเนินคดีเป็นรายบุคคลมักจะทำในที่ลับเพื่อไม่ให้เพื่อนร่วมงานเสียหน้า** สำหรับการชื่นชมอาจจะมีการชื่นชมเป็นรายบุคคลบ้าง แต่บ่อยครั้งมักจะเป็นการแสดงความชื่นชมรวมทั้งกลุ่ม หรือทีม เพราะชาวญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับทีมมากกว่าความเด่นดังส่วนบุคคล

ข้อที่แปด ในวัฒนธรรมญี่ปุ่นเลข 8 ถือเป็นเลขมงคล บ่อยครั้งที่เราจะเห็นการตั้งชื่อสินค้าเกี่ยวข้องกับเลขแปด เช่น ร้านบะหมี่หมายเลข 8 เป็นต้น ในทางกลับกัน **เลข 4 ถือเป็นเลขอัปมงคล เพราะเลข 4 มีเสียงพ้องกับคำว่า "ความตาย" ในภาษาญี่ปุ่นนั่นเอง** ดังนั้นการตั้งราคาสินค้า ชื่อสินค้า หรือวันที่เปิดตัวสินค้าใหม่ มักหลีกเลี่ยงเลข 4 หรือวันที่ 4 เป็นต้น

ทราบอย่างนี้แล้ว ในการติดต่อ หรือเจรจาทางธุรกิจกับนักธุรกิจชาวอาทิตย์อุทัยคงเป็นไปได้อย่างคล่องตัว และสร้างความประทับใจให้กับเขาได้เป็นอย่างมาก 



เว็บไซต์หางานตรงใจ
เชื่อมบุคลากรไทยสู่บริษัทเครือข่ายญี่ปุ่น
www.jobtni.com



สอบถามเพิ่มเติมที่ :
คุณพิมพ์พร 02-763-2752, 02-763-2704