



MALAISIE : LA PRATIQUE DES AFFAIRES

Dans cette page : [Culture des affaires](#) | [Les horaires](#)

Culture des affaires

Les principes fondamentaux de la culture des affaires

La Malaisie est un mélange complexe d'ethnies et de religions qui vivent et travaillent ensemble et a donc une culture d'affaires diverse qui peut varier en fonction du milieu dont est issu votre homologue local. Malgré des différences internes, la patience, la tolérance, le respect de la hiérarchie et l'intérêt pour les relations personnelles sont des valeurs communes à toutes les ethnies et religions.

La culture d'entreprise malaisienne a tendance à être très hiérarchisée, ce qui se manifeste sous divers aspects durant les réunions, allant de la disposition des sièges au processus de prise de décision. Les réunions visant à prendre des décisions sont très populaires et durent souvent longtemps, car chaque participant est généralement consulté avant de prendre une décision. Les grandes décisions sont généralement prises par le sommet de hiérarchie.

Les relations personnelles sont essentielles lors de la négociation avec des contacts commerciaux malaisiens, indépendamment de leur origine religieuse ou ethnique. Les réunions initiales servent à apprendre à connaître votre interlocuteur plutôt qu'à prendre une décision. La loyauté, l'harmonie et la non-agression sont la clé d'une bonne relation.

Le premier contact

Certains Malaisiens apprécient les relations personnelles et préfèrent les réunions physiques que les communications par courrier électronique et / ou Skype. Lorsque vous rencontrez des contacts commerciaux en Malaisie pour la première fois, il est important de respecter leur statut au sein de l'entreprise. La première réunion permettra aux homologues de mieux se connaître.

La gestion du temps

La ponctualité et la gestion du temps ne constituent pas une priorité en Malaisie. Cependant, arriver à l'heure pour une réunion est important. Les réunions peuvent commencer plus tard que prévu, même si tout le monde est présent, car les gens ont tendance à ne pas se presser ou à ne pas paraître impatients. Il n'est pas inhabituel que les réunions commencent par beaucoup de discussions informelles. Les réunions ne sont généralement pas programmées à l'avance (surtout en dehors de la communauté chinoise) et peuvent dépasser l'horaire de fin initialement prévu. Les partenaires commerciaux musulmans peuvent également prendre une pause pour la prière quotidienne islamique.

Les salutations et les titres

Les salutations varient considérablement en fonction de l'origine ethnique du contact commercial local et de son sexe. Lors de leurs rencontres avec des personnes du même sexe, les contacts commerciaux malais utilisent généralement la poignée de main et le salaam accompagnés d'un léger salut. En général, les contacts commerciaux chinois utiliseront également une poignée de main légère ou, chez les femmes, un léger signe de reconnaissance. Les relations professionnelles indiennes utiliseront la poignée de main et le Namaste. Lorsque vous saluez une personne du sexe opposé, les poignées de main sont courantes, cependant, il faut attendre que les femmes l'initient. Un signe de tête ou une légère révérence peuvent également être utilisés à la place d'une poignée de main. Les titres sont importants dans la culture des affaires malaisiennes et il est conseillé de s'adresser à vos partenaires commerciaux avec un titre, tel que «Dr», «Mme», «Mme» ou «Mlle» et leur nom de famille. Si les patrons ont des titres honorifiques devant leurs noms (par exemple, Datuk, Dato), ils doivent alors être désignés par leurs titres.

La politique de cadeaux

Les cadeaux ne sont pas aussi courants que dans certains pays asiatiques tels que le Japon et la Corée du Sud. Néanmoins, les petits cadeaux sont appréciés et parfois échangés après une première rencontre. Les gros cadeaux ne sont généralement pas échangés, car ils sont considérés comme de la corruption. Les cadeaux doivent être emballés et il est peu probable que le cadeau soit ouvert devant le donneur. Les relations professionnelles étrangères doivent prendre en compte l'identité ethnique et religieuse de leurs homologues malaisiens : les objets à base d'alcool ou de porc destinés aux musulmans, les objets pointus ou les horloges pour les personnes d'origine chinoise devraient être évités.

Le code vestimentaire

Les hommes et les femmes portent généralement des vêtements formels et être bien coiffé est apprécié. La tenue occidentale standard, costume et cravate pour hommes et les costumes ou jupes et chemisiers pour les femmes est appropriée. Les femmes doivent être conscientes des sensibilités musulmanes et s'habiller de manière conservatrice. Il faut éviter de porter du jaune car la couleur est associée à la royauté malaisienne.

Les cartes de visite

L'échange de cartes de visite est attendu après une première réunion. Le respect manifesté par les contacts commerciaux étrangers pour la carte de visite est considéré comme révélateur de leur respect pour les contreparties locales. Il est conseillé d'utiliser les deux mains (ou la main

droite uniquement) pour recevoir et présenter une carte de visite. Les contacts commerciaux étrangers doivent également étudier la carte et ne pas la mettre dans la poche arrière de leur pantalon en signe de respect.

La gestion de réunions

Les réunions sont souvent longues et commencent par de longues discussions informelles. La durée de ces petites conversations devrait diminuer à mesure que la relation se développe. Les contacts d'affaires étrangers ne doivent pas s'attendre à une décision au cours des premières réunions, car elles sont principalement réservées à l'établissement du contact.

Des relations étroites sont la clé de la réussite des négociations avec les contacts commerciaux malaisiens. Le niveau de relation peut devenir encore plus important que l'ordre du jour de la réunion et avoir un impact sur le processus de prise de décision. Comme la plupart des décisions sont prises par les membres les plus âgés, il est important de leur montrer du respect et de leur adresser directement les questions ou propositions. Il ne vaut pas la peine de faire pression pour une décision au cours de la réunion, car la décision ne sera prise qu'après une analyse très détaillée de tous les faits et après la consultation de tous les membres pertinents du groupe et de la hiérarchie. Il est important que les homologues étrangers restent patients.

Les contacts commerciaux étrangers devraient rester calmes et diplomatiques, et ne pas être trop animés, que ce soit par la parole ou par leur langage corporel. Rejeter immédiatement une proposition est considéré comme impoli, car cela peut être mal interprété par la personne qui a fait cette offre. Les étrangers devraient également éviter d'interrompre ou de manifester leur mécontentement par des mouvements du visage ou des yeux et de couper la parole lors de réunions. Les Malaisiens évitent généralement de donner directement une réponse négative, même lorsqu'ils ne souscrivent pas à l'offre de leurs homologues. Les étrangers doivent se concentrer sur les allusions. Les mauvaises nouvelles sont également données de manière très détournée par le biais de messages codés. Par conséquent, les étrangers doivent lire entre les lignes.

Il est courant que les contacts commerciaux malaisiens divertissent leurs homologues étrangers. Les déjeuners et les dîners suivent les réunions importantes, principalement pour poursuivre une conversation légère, et pas nécessairement pour pousser avant les négociations. L'hôte ordonne généralement que les plats soient servis. Il est recommandé d'utiliser la main droite pour la manipulation des aliments.

Plus d'informations

Contactez l'équipe [BNPP Trade Development](#) pour trouver un intermédiaire prêt à vous accompagner en Malaisie.

Les horaires

Les jours et les horaires d'ouverture

Banques : de 10h00 à 15h00 du lundi au vendredi, de 9h30 à 11h30 le samedi.
Administration publique : de 8h00 à 13h00 et de 14h00 à 16h00 du lundi au jeudi, de 8h00 à 13h00 et de 14h45 à 16h00 le vendredi, de 8h00 à 13h00 le samedi.
Commerces : de 10h00 à 21h30 du lundi au dimanche pour les grands magasins et de 9h00 à 18h00 pour les petits magasins.
Durant le mois du Ramadan, l'activité économique est considérablement réduite et les horaires de travail changent.

Les jours fériés

Nouvel an	1er janvier
Hari Raya Qurban (Eid al-Adha)	Varie selon l'année
Awal Muharam (Nouvel an du calendrier musulman)	Varie selon l'année
Anniversaire du Prophète Muhammad	Varie selon l'année
Fête du travail	1er mai
Wesak day	13 mai
Anniversaire du roi	7 juin
Fête nationale	31 août
Journée de la Malaisie	16 septembre
Deepavali	22 octobre
Hari Raya Puasa (Eid al-Fitr)	Varie selon l'année
Noël	25 décembre

La compensation des jours fériés

Si le jour férié tombe un samedi ou dimanche, il est récupéré le lundi.

Sites de réservation

Kwintessential

