TRADE Solutions BNP PARIBAS

THAÏLANDE : LA PRATIQUE DES AFFAIRES

Dans cette page : Culture des affaires | Les horaires

Culture des affaires

Les principes fondamentaux de la culture des affaires

La culture d'entreprise thaïlandaise présente certaines des caractéristiques de l'étiquette de travail des autres pays d'Asie du Sud-Est. Cependant, comme la Thaïlande n'a jamais été colonisée, la culture des affaires a été moins influencée par la culture occidentale. Parmi les caractéristiques communes de la culture d'entreprise thaïlandaise avec les pays voisins figurent le collectivisme, la courtoisie, le concept de “sauver la face” et une forte hiérarchie. La culture d'entreprise a également été façonnée par le concept de «sanuk», un effort visant à atteindre la satisfaction de tout ce que l'on fait et à tirer le meilleur parti de chaque situation. «Mai Pen Rai» ("peu importe") est une expression thaïlandaise qui caractérise le centre général de la vie et l'approche des entreprises. Par conséquent, alors que les Thaïlandais sont connus pour être productifs et travailler dur, ils le sont également pour être satisfaits de ce qu’ils ont.

Les hiérarchies définissent non seulement l'environnement de travail, mais la société thaïlandaise dans son ensemble. Le statut individuel (âge, niveau d'éducation, ancienneté, rang dans l'entreprise) est généralement toujours pris en compte dans les interactions sociales et professionnelles. Par conséquent, certains Thaïlandais peuvent également poser des questions personnelles aux étrangers afin de mieux comprendre leur statut et de s’assurer qu’ils y répondent correctement et se comportent de manière appropriée. Le plus haut niveau de respect est réservé au roi et à la communauté monastique. Les Thaïlandais n'ont pas tendance à remettre en cause la structure hiérarchique et, par conséquent, ne remettent pas en cause les décisions émanant de la direction. Ils sont plus susceptibles d’observer la chaîne d’autorité, qui est clairement définie au sein des entreprises. Cette longue chaîne ralentit également le processus de prise de décision.

Les relations personnelles sont la clé du succès d’une transaction en Thaïlande et le degré de proximité avec les professionnels thaïlandais peut avoir préséance sur l’offre. La haute direction étant souvent une famille, en particulier dans les petites et moyennes entreprises, il est important de bien la connaître personnellement. Le concept de « face » est également crucial dans les interactions commerciales, car les personnes cherchent à préserver leur réputation et celle de leur entreprise et des autres. Les étrangers doivent éviter les situations embarrassantes et ne pas mettre leurs homologues thaïlandais dans une position difficile.

Le premier contact

Les rendez-vous pour des réunions de travail formelles doivent être pris longtemps à l’avance sur une invitation écrite souvent suivie d’un coup de téléphone. Il est également judicieux de reconfirmer la réunion la veille du jour prévu. En raison de la difficulté de circuler dans les grandes villes thaïlandaises, les professionnels étrangers ne doivent pas programmer plus de deux réunions par jour. En outre, il est également conseillé de planifier des réunions entre novembre et mars, si possible, car la plupart des hommes d’affaires thaïlandais partent en vacances en avril et en mai, période de nombreuses vacances bouddhistes. Les Thaïlandais, en particulier ceux qui n'ont pas étudié à l'étranger, ne maîtrisent pas très bien l'anglais. Il est donc judicieux de vérifier si un interprète sera nécessaire.

La gestion du temps

La ponctualité est appréciée et les étrangers sont censés arriver à l'heure aux réunions et rencontres sociales. Il est donc conseillé de vérifier la situation du trafic dans les grandes villes, en particulier à Bangkok, car les embouteillages et les travaux routiers réguliers peuvent entraîner des retards importants. Bien que les étrangers soient censés arriver à l'heure, les réunions peuvent ne pas toujours commencer à l'heure. En outre, les réunions sont rarement chronométrées et ont tendance à faire dépasser l'heure de fin prévue, la procédure étant considérée comme plus importante que le contenu.

Les salutations et les titres

Le Wai est la forme de salut la plus répandue en Thaïlande, tant pour les hommes que pour les femmes, et s'applique aussi bien aux rencontres professionnelles qu'aux rencontres sociales. Le geste de Wai est exécuté en plaçant les paumes des mains ensemble, en les élevant au visage avec le bout des doigts à la hauteur des yeux et en inclinant légèrement la tête. Il y a une grande formalité dans le «wai» et le niveau auquel les mains sont placées a une grande signification. Les contacts commerciaux étrangers ne sont pas censés initier un «wai», mais il est insultant de ne pas rendre le wai. Si un wai n'est pas proposé, il convient de serrer la main des hommes et de saluer les femmes. Alternativement, un professionnel thaïlandais pourrait simplement tendre la main au lieu d’offrir un geste wai. Les gestes du Wai sont offerts à une personne de statut égal ou supérieur. Les subordonnés devraient offrir un premier wai.

La politique de cadeaux

Les cadeaux sont courants mais plus occidentalisés et moins formels qu'ailleurs en Asie de l'Est et du Sud-Est. Il est conseillé d'apporter un cadeau de votre pays d'origine. Les cadeaux partageables, y compris les fruits, les bonbons et les collations, sont recommandés, car chaque

participant à une réunion devrait pouvoir recevoir une partie de votre cadeau. D'autres petits articles tels que des livres et des stylos peuvent également convenir. Les cadeaux doivent être donnés et reçus avec la main droite et un geste wai (placez vos mains devant, comme dans la prière, et inclinez la tête au point où votre nez touche votre pouce). Les cadeaux ne sont généralement pas ouverts devant le donneur.

Le code vestimentaire

Bien que la tenue professionnelle ne soit pas strictement formelle, il est important de porter une tenue appropriée qui vous permettra d'être pris au sérieux par les partenaires commerciaux thaïlandais. Les costumes de couleur conservateurs avec chemise et cravate conviennent aux hommes. Les vestes ne sont pas indispensables, mais il est bon d'en porter, en particulier pour les réunions avec les partenaires principaux. Un pantalon ou une jupe couvrant les genoux et un chemisier ou une chemise conviennent aux femmes. Les vêtements moulants et sans manches doivent être évités. Les chaussures doivent être enlevées dans certains bureaux et dans la plupart des maisons. Il est donc conseillé de porter des chaussures faciles à enfiler et à retirer. Les tenues chic et décontractées sont acceptables pour les évènements d'entreprise.

Les cartes de visite

Certains professionnels thaïlandais attachent une grande importance aux cartes de visite, qui sont considérées comme le « visage » d'une personne et la représentation de son statut. Les cartes sont généralement échangées lors de la première réunion et il est conseillé de donner et de recevoir des cartes avec votre main droite (ou les deux mains). Les cartes de visite doivent être de haute qualité et êtes écrites en thaï d'un côté et en anglais de l'autre. Les titres académiques sont également utilisés sur la carte. Les diplômes, en particulier des universités de renommée internationale, confèrent un statut et les Thaïlandais peuvent les inclure sur leur carte de visite. Il est important d'examiner attentivement la carte de visite avant de la ranger. Les cartes doivent être rangées dans un porte-carte ou laissées sur la table pendant la réunion et ne pas être rangées dans votre poche arrière.

La gestion de réunions

Comme la première réunion sert généralement à établir une relation, les décisions importantes ne sont prises que lors des réunions suivantes. De petites discussions sont attendues avant les réunions et il est jugé impoli de se lancer directement dans les négociations.

Le statut, les relations et le pouvoir tendent à être plus importants que le contenu des négociations. Les Thaïlandais respectent généralement les hommes d'affaires étrangers ayant de solides relations dans le pays et seront plus disposés à accepter leurs offres. Bien que la Thaïlande ait une attitude favorable aux entreprises, les décisions sont prises assez lentement et après plusieurs réunions avec des partenaires plus âgés. Il est donc important de rester patient. Les tactiques de pression doivent être évitées. La planification se faisant généralement à court terme, il est donc judicieux de souligner les avantages immédiats de l'offre.

Les Thaïlandais tendent à préférer la communication indirecte et ont peu de chances de dire ouvertement « non » aux offres, comme dans la plupart des autres cultures d'Asie de l'Est. Ils ont tendance à donner des réponses vagues pour rester courtois et s'attendent à ce que les étrangers soient aussi subtils, en particulier lorsqu'ils répondent négativement. Sauver la "face" est primordial pour les professionnels thaïlandais, car les personnes cherchent à préserver leur réputation et celle de leur entreprise et des autres. Les conversations sensibles ou difficiles sont généralement initiées par des cadres supérieurs. Les Thaïlandais sont généralement de bons auditeurs et vont rarement interrompre un orateur. Les étrangers devraient également éviter d'interrompre les Thaïlandais lorsqu'ils parlent. Les moments de silence sont fréquents, les réponses étant examinées avec soin et les étrangers ne doivent pas paraître trop pressés d'obtenir une réponse. Il est également important que les étrangers ne mettent pas leurs mains dans leurs poches lorsqu'ils parlent à quelqu'un. Il faut éviter de bouger les mains en parlant car cela donne aux Thais l'impression que la personne est en colère.

Les réceptions d'affaires sont courantes, car elles sont considérées comme un aspect important de la création des relations. Les affaires peuvent ou peuvent ne pas être discutées. Il est important de laisser les homologues thaïlandais s'attaquer au problème en premier. Les étrangers doivent également attendre avant de manger et de boire que la personne la plus âgée autour de la table ait été servie. La position la plus honorée est au milieu de la table et l'invité d'honneur est assis sur le côté de la table le plus éloigné de la porte.

Plus d'informations

Contactez l'équipe BNPP Trade Development pour trouver un intermédiaire prêt à vous accompagner en Thaïlande.

Les horaires

Les jours et les horaires d'ouverture

Les horaires de travail habituels sont de 8h00 à 17h00 du lundi au vendredi.

Les banques sont ouvertes entre 9h30 et 15h30, du lundi au vendredi. Les guichets de change sont en général ouverts entre 7h00 et 20h00. Les banques qui se trouvent dans les grands magasins suivent les horaires d'ouverture de ces derniers, qui sont en général de 10h00 à 20h00. Dans certains endroits limités, il existe des machines pour convertir des devises en billets. Elles fonctionnent 24h/24.

Les administrations gouvernementales sont en général ouvertes entre 8h30 et midi et entre 13h00 et 16h30, du lundi au vendredi.

Les jours fériés

Nouvel An	1er janvier
Jour de Makha Bucha	février
Jour de Chakri	6 avril
Jours de Songkran	13-15 avril (12, 16 et 17 dans certaines régions)
Fête du travail	1er mai
Jour du couronnement	5 mai
Fête du labour	mai
Jour de Visakha Bucha	mai
Jour d'Asarnha Bucha	juillet
Début du jeûne bouddhiste	juillet
Anniversaire de la reine	12 août
Journée de commémoration de Chulalongkorn	23 octobre
Anniversaire du roi	5 décembre
Journée de la Constitution	10 décembre
Veille du Nouvel An	31 décembre

La compensation des jours fériés Oui

Les périodes pendant lesquelles les entreprises sont généralement fermées

Fête du Travail	1er mai
Anniversaire de la reine	12 août
Anniversaire du roi	5 décembre
Journée de la Constitution	10 décembre

Sites de réservation d'hôtels Faire des affaires en Thaïlande

© eexpand, Tous droits de reproduction réservés.
Dernières mises à jour en Mars 2024