

Réussir en Malaisie : cinq conseils

La Malaisie fascine ses visiteurs, à la fois par sa structure multiraciale bien assimilée par la population, son dynamisme et un habile mélange d'ultra-modernisme et de vestiges d'un passé colonial. Ses 7% de croissance annuelle du PNB, sa position centrale dans l'ASEAN (Association of Southeast Asian Nations) et ses énormes réserves en gaz et pétrole en font un partenaire important au sein d'une Asie du sud-est en pleine mutation.

1. **Ne sous-estimez pas la compétitivité de la Malaisie** (quasi égale à la Belgique dans le dernier rapport du WEF - *World Economic Forum*). Nos hommes d'affaires sont souvent très surpris, à leur arrivée à Kuala Lumpur, de l'ultramodernisme de cette ville. Cette partie du monde évolue très vite et, si le PNB par habitant de la Malaisie n'est que de 4500 dollars US par an (3 fois plus à Kuala Lumpur, ville de 2 millions d'habitants), sa conversion en terme de pouvoir d'achat réel lui donne une qualité de vie proche de la Wallonie. La seule différence est que le PNB y croît annuellement de plus de 7%.

2. **Soyez conscient de la multiculturalité locale.** La Malaisie compte 65% de Musulmans, 26% de Chinois et 7% d'Indiens, chacun fier et attentif à ses propres traditions, son mode de vie et ses coutumes. Il est très important de respecter scrupuleusement chaque usage (vestimentaire, alimentaire, ...). Aussi la tenue vestimentaire doit être correcte et sans fantaisie. Evitez les critiques politiques et culturelles (surtout sur la religion). Le cadeau (pas indispensable) doit être choisi en fonction de l'origine de votre contact. Un Musulman n'acceptera ni alcool, ni porc. Un Chinois acceptera avec plaisir une bouteille de vin ou un bon cognac.

3. **Ne perdez pas la face.** Soyez calme mais aussi ferme dans la négociation, car si l'Asiatique ne veut pas perdre la face, évitez de perdre la vôtre. Dans le cas d'un conflit, veillez à trouver un compromis permettant à chacun de garder la tête haute. Il est très important de négocier.

4. **Soyez patient et persévérant** dans votre approche commerciale en prenant soin d'inspirer confiance à votre interlocuteur (souvent après plusieurs rencontres ou voyages). Dans votre discussion, alternez les sujets professionnels et les sujets propres à la culture locale. Les Malaisiens parlent avec plaisir de sport (golf, badminton et football ... anglais !), de nourriture (grande passion locale pour la bonne chère que nous pouvons aisément partager avec eux) ou encore de la beauté et de la convivialité de leur pays (dont ils sont, à juste titre, très fiers).

5. **Soignez votre première prise de contact.** Veillez à vous introduire correctement en accompagnant votre demande d'une présentation de votre société, de l'objet et la durée de votre rencontre. Un homme d'affaires malaisien appréciera souvent une invitation pour un déjeuner demandé à l'avance.

Lors de votre rencontre, il est important de ne pas omettre de mentionner les titres civils locaux tels que *Dato*, *Datuk*, *Tan Sri*, *Tunku* (membre d'une famille régnante). De plus, si vous avez affaire à un Musulman qui a effectué le pèlerinage à la Mecque, il a droit au titre de *Haji*.

La Malaisie n'a plus grand chose à apprendre de nous. Seules les entreprises professionnelles et bien préparées qui mettent en place des moyens humains et financiers pourront réussir sur ce marché compétitif.

Philippe DELCOURT, AWEX, Attaché économique et commercial à Kuala Lumpur