



2009汇集协会商人培训项目

销售和管理

- Août 2009

CHEN Linliang
Richard BERAHA

姓名

单位

电话

邮件



目录

| | |
|-----------------|---|
| 1. 销售..... | 1 |
| 2. 管理..... | 6 |
| 3. 推荐学习和咨询..... | 8 |

1. 销售

■ 什么是销售？

- 把东西卖出去的艺术；
- 不仅销售的是产品和服务，同时也包括销售人员和企业品牌。
- 中国式销售：“60年代卖酒、70年代卖“牛”、80年代卖药、90年代卖字、21世纪卖品牌”
- 温州式销售：70年代卖稀缺，80年代卖伪劣，90年代卖市场，21世纪卖品牌
- 现代销售：产品+服务；顾问式，网络化；注重客户价值和个性要求

■ 在法华商的销售

- 主要涉及产品：服装、首饰、皮具、鞋类等产品的批发、零售；中餐日本餐馆、咖啡烟吧等；建材、计算机硬件、日用百货、食品的进口等
- 主要销售模式：
 - 露天市场经营
 - 普通商店零售
 - 商业中心零售
 - 商业聚集区批发（中间批发商或厂家直销）
 - 连锁经营（Miss Coquines，康奈，Golf, 一些日本餐馆等）
 - 电子商务（华人街、战斗在法国、eBay、Mongallet等）

1. 销售

■ 在法华商的销售

➤ 销售方面的一些常见问题：

- 店铺环境和布局一般
- 销售人员缺乏培训，不够专业
- 顾客的信息服务不足（网站、邮件、传单等）
- 产品销售靠低价推动，产品缺乏个性或包装
- 缺乏完善的售后服务
- 主动营销不足，经常被动地等待客户
- 缺乏对销售的管理和分析
-

2009年九月

汇集协会商人培训项目

3

■ 在法华商的销售

➤ 可能的改善途径：

- 重视形象和客户体验，改善环境
- 提高销售人员的技能
- 丰富顾客服务信息（产品、商店、服务等）
- 重视产品个性和包装，差异化经营，提高利润率
- 主动出击寻找客户、进行市场营销
- 尝试对销售和客户进行管理
-

2009年九月

汇集协会商人培训项目

4

1. 销售

■ 寻找客户（市场营销）

- 市场调研了解客户和需求（谁是你的客户，你找谁？）
- 怎么寻找你的客户？（企业名录、展销会、营销员、广告、网络平台和人际网络等）
- 让客户了解你（网站、邮件、传单、广告等）
- 如何营销？（包装产品、确定价格、网络销售、促销推广）
- 营销模式：合作、服务、广告、网络等

2009年九月

汇集协会商人培训项目

5

■ 寻找客户（市场营销）

- 平台或渠道
 - 巴黎工商会罗列的企业及沙龙名录（法语）
<http://www.cci.fr/developpement/index.asp?idlangue=5&idmetapage=2#salons>
 - 法国露天市场信息
<http://www.lecam-2000.com/pages/edition.html>
 - Alibaba（国际贸易）
 - Google/Baidu等（网络广告）
 - Ebay, Priceminister等（小型，零售）
 - Huarenjie.fr, Revefrance.com（法国华人社区小型电子商务平台）

2009年九月

汇集协会商人培训项目

6

1. 销售

■ 客户接待（销售技巧）

- 优秀销售人员需要具备的条件
 - 了解产品知识
 - 态度诚恳有耐心
 - 熟练掌握销售技巧
 - 熟悉产品和市场的最新动态（比如服装最新潮流、颜色、款式等）
- 销售的准备工作：
 - 商品陈列、库存和产品的整洁
 - 环境、卖场的氛围
 - 售货员良好的形象和精神面貌

2009年九月

汇集协会商人培训项目

7

■ 客户接待（销售技巧）

- 销售技巧的作用 (Pourquoi on a besoin de technique de vente)
 - 提高客户购买率
(Augmenter le taux de transformation (No. Achat/No. personne))
 - 吸引顾客购买而非消极等待
(Faire acheter plutôt que vendre)
 - 满足客户需求，提高服务和客户忠诚度
(Satisfaire le client pour le rendre fidèle)

!! 所有的西方公司都为其销售人员提供专业的培训。

Tous les entreprises occidentales formes le personnel commercial à l'accueil et l'entretien de vente.

2009年九月

汇集协会商人培训项目

8

1. 销售

■ 客户接待（销售技巧）

- 怎样专业接待客户和销售 (Comment faire?)
 - ① 微笑热情的接待 (Accueil avec sourire et chaleur)
 - ② 观察和提问来发现客户 (Découvrir le client par des observations et des questions)
 - ③ 分析总结客户需求 (Synthétiser et reformuler le besoin du client)
 - ④ 给客户推荐产品和服务建议 (Proposer des produits et des services avec des arguments)
 - ⑤ 和客户反复沟通 (Repasser aux clients (oui, mais.....))
 - ⑥ 以微笑和简洁作结 (微笑留住客户) (Conclure avec simplicité et sourire (fidélité)

2009年九月

汇集协会商人培训项目

9

■ 客户管理

- 为什么要做客户管理？
 - 老客户比新客户更有潜力，成本更低
 - 不做客户管理，大小客户眉毛胡子一把抓，效率偏低
 - 通过客户管理提供个性化的客户服务，留住客户
 - 通过客户管理优化客户结构，减少市场风险

更加了解客户 – 提供个性化人性化的服务 – 客户更满意更忠诚

!! 相比于寻找新客户，维持已有客户显得更加经济。

!! 很少有华商重视和实践客户管理。

Plutôt que chercher de nouveaux clients, il est moins couteux de conserver les clients existants.

Peu de commçants chinois pratique une gestion de clientèle.

2009年九月

汇集协会商人培训项目

10

1. 销售

■ 客户管理

➤ 怎么做客户管理？

- 记录客户基本信息（客户资料：地址、年龄、职业、购买记录等）
(Info basique de clients: adresse, profession, histoire d'achat etc.)
- 了解客户的个性化信息和需求（个人爱好、购买习惯等）
(Info personnelle de clients: intérêt, habitude d'achat etc.)
- 整理和分类客户，分清主次和不同类型
(Classer des clients selon des tailles et des catégories)
- 尽可能地满足客户个性化需求
(Service personnalisée fidélise le client.)
- 经常联系已有客户，特别是重要客户，挖掘老客户潜力
(Contacter et relancer des clients existants, exploiter le potentiel d'anciens clients)

2. 管理

■ 什么是管理？

- 做事情的艺术（把事情做好，做得高效，做得完美）
- 企业管理：通过计划、组织、控制、激励和领导等协调人财物使企业更好地发展。

管什么？ 进销存产，人财物，时间和信息

- 怎么管？
1. 人本：主要是管人（动力、权责、权威、民主）
 2. 系统：不是管一会儿，管几点（分工、回路、全面）
 3. 效益：要能赚钱（管理是为了企业能盈利，出效益，提高价值）

2. 管理

■ 什么是管理？

➤ 企业管理：计划 - 组织 - 控制 - 激励和领导



2009年九月

汇集协会商人培训项目

13

■ 在法华商的管理

- 主要管理方式：
- 家庭式经营管理
 - 看重个人和他人的经验；
 - 倚重道德和文化
 - 注重口头交流
 - 管理相对严格
 - 走一步算一步多过事先安排
 - 一级直接管理，较少间接管理
- 一些存在的问题：
- 缺乏管理能力或人才
 - 缺乏长期的目标和规划
 - 风格上有些像“封建家长”或“生产队长”
 - 家庭式公司，权责不明，管理混乱
 - 难以突破上下两层组织形式，形成三四层机构

2009年九月

汇集协会商人培训项目

14

2. 管理

■ 产品管理

➤ 做什么产品：

- 专而精胜于泛而滥
- 合理定位、展现个性；

➤ 怎么做：

- 注重产品和服务结合
- 质量和品牌结合
- 提高利润率；

所占销售额比例

所占利润比例

| 产品 | 所占销售额比例 | 所占利润比例 |
|-----|---------|--------|
| 产品A | ~35% | ~45% |
| 产品B | ~45% | ~35% |
| 产品C | ~20% | ~20% |

!!精力有限，做万金油不如选取一样做精做专

2009年九月

汇集协会商人培训项目

15

■ 员工管理：

➤ 如果老板一味试图控制员工，不让其分享经济利益和精神利益。

➤ 如果员工：

- 只贡献劳力而非脑力
- 没有相称的报酬、福利和成长

➤ 那么：员工工作难以尽心尽力，缺乏责任心和积极性

➤ 建议：

- 制定合理明确的规章、按章办事
(共同明确的游戏规则是一切的前提)
- 权责分明、知人知事、人尽其用
(谁什么时候在哪里做什么结果如何？适当放权和发挥员工积极性、工作目标>工作任务)
- 科学决策、冷静理智处理矛盾
(理性思考、就事不就人)

2009年九月

汇集协会商人培训项目

16

4. 推荐学习和咨询

■ 推荐学习

- 余世维讲座、郎咸平
- 杂志：《L'entreprise》《经济管理文摘》《销售与市场》《世界经理人》《哈佛商业评论》《东方企业家》《浙商》
- 企业管理网站：
 - <http://www.lentreprise.com/>
 - <http://www.journaldunet.com/management/>
 - 世界经理人 <http://www.ceonline.com/>
 - MBA百科 <http://wiki.mbalib.com/>
 - 中国企管网 <http://www.china-qg.com/>

2009年九月

汇集协会商人培训项目

17

■ 推荐学习

- 法国关于中小企业的网站：
 - 法国政府网—中小企业 <http://www.pme.gouv.fr>
 - 公共服务网—中小企业 <http://pme.service-public.fr>
 - 中小企业网 <http://www.tpe-pme.com>
 - 中小企业展览会 <http://www.planetepme.org>
 - 中小企业网络 <http://www.netpme.fr>
 - 中小企业商务 <http://www.businesspme.com>
 - 中小企业协会 <http://www.cgpm.org>

2009年九月

汇集协会商人培训项目

18

4. 推荐学习和咨询

■ 推荐学习

- 中国关于中小企业的网站：
 - 商务部中小企业栏目 <http://wmfzj.mofcom.gov.cn/u/u.html>
 - 中国中小企业国际合作协会 <http://www.chinasme.org.cn/index1.asp>
 - 宁波中小在线 <http://www.nbsme.gov.cn>
 - 杭州中小企业服务网 <http://www.hzsmesc.com>
 - 上海中小企业 <http://www.1128.org>
 - 中小企业管理咨询网 <http://www.e-ask.com.cn/default.asp>
 - 中国中小企业研究 <http://www.sme2000.com.cn>
 - 中国中小企业协会 <http://www.ca-sme.org>

2009年九月

汇集协会商人培训项目

19

■ 咨询渠道参考

- 法国（法文）：
 - CCIP巴黎工商会
 - OSEO Anvar Ile-de-France www.oseo.fr
 - FRAC 01 55 65 35 62
 - 其他咨询公司
- 中文：各个华人华商咨询公司

2009年九月

汇集协会商人培训项目

20



汇集协会

成立时间：2003 年 2 月 19 日
(正式刊物编号 1571)

汇集协会致力于协助移民群众融入法国社会与公民生活。协会由一群中国浙江温州的年轻人所发起，从中积极协助华人的社会融入，并且进一步开放给所有在法国领土定居的外国人。

协会计划推展有六大面向：

- 人道：致力于个人与周遭环境的发展。
- 社会：透过积极参与当地社会生活，增进各项权利及公民权的认识与使用。
- 语言：增进法语学习与个人自主。
- 文化：促进与法国人民的接触交流，有助于开放接纳不同文化。
- 经济：透过就业与创业之法律与法规的协助，增进移民的社会融入。
- 社会科学研究：让法国社会认识中国浙江移民的生活。(与巴黎高等社会科学院之社会学分析与介入研究中心 CADIS-EHESS 合作的社会人类学研究计划)

2006-2007 年度，汇集协会获得巴黎市政府、巴黎市警察局、巴黎大区 (Ile de France)、国家福利局 (CAF)、促进融合与反歧视推动支援基金 (FASILD)、欧洲社会基金 (Fond Social Européen) 等单位的经费补助。其余经费则来自华人的捐款、会员入会费以及协会提供各项服务所酌收的费用。2006 年 9 月，汇集协会已有六名工作人员以及三十多名义工支援会务运作。

联系方法：

Association HUIJI 汇集协会
5-7 rue du Moulin Joly, 75011 PARIS
地铁站：Couronnes (ligne 2)
电话：01 43 55 43 24
电邮：assoc.huiji@gmail.com
网站：www.huiji.org

汇集协会商人培训项目联系人：陈林亮

电邮：linliang.huiji@gmail.com 电话：0634155687

汇集协会商人培训项目

汇集协会免费商业培训是一个通过基础商业培训促进华人融入的免费社会服务项目。项目由汇集协会主办，法国社会和谐平等中心 ASCE 和巴黎市政府融资，资深专业人士共同参与。关于培训的具体安排和内容请关注协会网站。

项目介绍:

2007 年八月，汇集协会的一项关于在法中国商人培训的社会调查显示，在公司开办和经营相关知识和手续方面，在法中国商人有着广泛的培训需求。为了帮助中国商人更好地了解办理手续和改善企业经营，汇集协会多方调动资源，向法国官方申请项目，与巴黎工商会 CCIP 合作，邀请法律、会计和管理咨询专家参与并广泛联系商界人士。

培训内容从广大华人的实际出发，部分参考 CCIP 课程，注重实用性和操作性。课程由经济管理硕士和各领域专业人士共同讲解和回答疑问。讲解以中文解说为主，辅以法语词汇。去年 9 月初的免费商业培训共有 38 位华人参加，培训的内容和效果受到了大家的一致好评。今年 6 月的项目报告会议上，巴黎市政府和法国社会和谐和平等促进中心 (l' Acsé) 的代表们对项目也给予了十分的肯定。

团队介绍:

- 陈林亮：浙江大学本科毕业，巴黎十二大国际贸易硕士，法国路桥工程师学院企业创新硕士
- Richard BERAHA: 法国 Cogef 咨询公司创办人和前总裁，法国社会学研究人士，专注于移民研究特别是法国温州移民领域，曾在法国做过当地少数社群研究，另外他也是汇集协会现任主席。
- Michel Bouilly: 法国资深律师，在八区有自己的律师事务所，公司和商业租赁领域专家
- 赵九伟：会计专业毕业，有丰富的会计工作经验，特别是针对法国华人公司的方面。
- ZENG David: 餐饮专业毕业，参加过法国餐饮协会的专业培训，有着丰富的餐饮业工作和经营经验。

内容介绍:

- 开办公司：介绍开办公司的相关手续和办理方法、公司类型的选择、相关办理机构和帮助信息等。
- 公司税务：公司会计基础及其基本流程、基础税务知识、纳税手续和方法以及一些相关问题探讨。
- 商铺租赁：介绍法国商铺租赁及其一般规则介绍，商铺买卖、租用的一般手续和方法、商铺的估值等。
- 管理和销售：介绍商业销售技巧、商业管理基础及一些常用管理方法和工具的介绍等。
- 餐馆经营：餐馆行业及相关规则介绍，特别是关于餐馆的卫生管理规范 and 用工制度，以及实例探讨等。