



CHINESE VISITOR GUIDE





Chinese Visitor Guide

Chers clients,

Au premier coup d'œil, ce «Chinese Visitor Guide» vous fait peut-être penser à un passeport et ce rapprochement n'a rien de fortuit. En effet, ce guide a été conçu pour vous aider à gérer de façon optimale les situations que vous pouvez rencontrer avec une clientèle chinoise appréciant particulièrement le shopping: comme un passeport, il vous aidera à passer les frontières culturelles.

Mieux connaître son interlocuteur et ses habitudes facilite les contacts et la compréhension; les relations sont plus agréables pour les deux parties. Si vos visiteurs chinois sont contents de leurs vacances, ils auront tendance à dépenser plus. Une bonne ambiance et un bon moyen de paiement, voilà qui incite à des achats spontanés qui feront augmenter votre chiffre d'affaires. Ne laissez pas passer cette opportunité!

Nous vous souhaitons d'excellentes affaires!

SIX Payment Services

Votre précieux client



Prenez connaissance des éléments essentiels à connaître au sujet de votre clientèle chinoise pour être en mesure de lui fournir une assistance parfaite. Quelques rudiments de la langue chinoise et quelques conseils de comportement vous aideront à mettre vos clients à l'aise et à leur donner envie de revenir chez vous.



Informations générales

Données sur la Chine et conseils de comportement



Réception et accueil

Établir des liens en accueillant votre client
comme il se doit



Le shopping, une véritable expérience

Faire des achats, l'expérience de vacances numéro 1



A la caisse

Informations utiles en matière de paiement



Hôtellerie

Les petits détails qui font toute la différence



Éviter les incidents

Gérer les situations embarrassantes

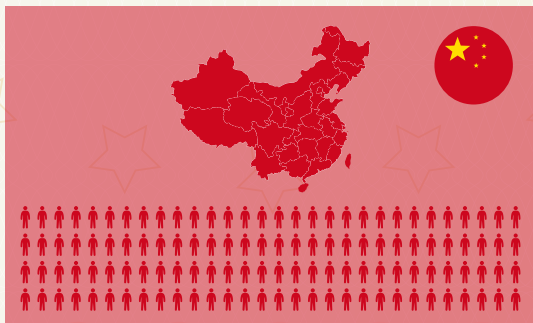
Données sur la Chine

Sachez d'où viennent vos clients chinois et comment ils vivent.

(Etat 2012)

Quelques données intéressantes:

Capitale:	Pékin (Beijing)
Langue officielle:	mandarin (chinois du nord)
Type d'État:	République populaire
Monnaie:	1 yuan se divise en 10 jiao et vaut € 0,125
Fuseau horaire:	HEC + 7 heures
Préfixe téléphonique:	+86



Comparatifs:

Nombre d'habitants en Chine

1'340'000'000

Nombre d'habitants en Europe

740'000'000

Superficie:

Chine

9'571'302 km²

Europe

10'180'000 km²**Densité de population:**

Chine

140 habitants par km²

Europe

73 habitants par km²

Conseils divers sur la manière de se comporter

Sachez à quels détails vos clients chinois accordent de l'importance, quels gestes et formules ils utilisent pour se faire des amis et au contraire ce qu'ils apprécient moins.



Le principe fondamental à respecter dans vos contacts avec la clientèle chinoise est le suivant: préserver l'harmonie, éviter les situations désagréables et les conflits.



Toute déclaration négative, y compris sur son propre pays, suscitera l'incompréhension. Si les sujets politiques ne sont pas fondamentalement tabous, il est néanmoins préférable de les éviter!



Apprenez quelques expressions en chinois. Même si vous ne parlez pas parfaitement la langue, c'est un geste qui engendre immédiatement la sympathie et votre client appréciera vos efforts.



Ne vous mouchez pas devant des Chinois. Votre client chinois connaît très certainement cette pratique occidentale mais il aura néanmoins une impression déplaisante.



Éléments de vocabulaire

Voici quelques expressions chinoises qui vous seront utiles. Ce genre de petits détails fait plaisir au client. Et si le client est content, vous l'êtes aussi!

Français**Anglais****Chinois**

S'il vous plaît

Please

Qǐng
请

Merci

Thank you

Xiè xiè
谢谢

Oui

Yes

Shì
是

Non

No

Bù shì
不是

Excusez-moi

Excuse me

Dùì bù qǐ
对不起

Je m'appelle ...

My name is ...

Wǒ jiào
我叫Je ne parle pas
chinois.I don't speak
Chinese.Wǒ bù huì shuō zhōngwén
我不会说中文

Symbolique des couleurs

Les Chinois accordent beaucoup d'importance aux symboles qui jouent un grand rôle dans la culture traditionnelle chinoise et qui sont à la base des caractères de la langue écrite. Une signification positive ou négative est aussi associée aux couleurs.



Le rouge est la couleur de la joie et de l'été. Il représente la communauté et le cœur. Il a donc une connotation très positive.



Avec vos clients chinois, il vaut mieux éviter le blanc qui est associé à la mort, au vieillissement et à la perfidie.



Le jaune était autrefois la couleur réservée à l'empereur. Il symbolise la terre, le centre, la Chine, la gloire et le progrès.



CONSEIL

Utilisez du papier-cadeau rouge et un ruban jaune.

— En Europe, le bleu, qui a une connotation positive, est utilisé dans de nombreux logos d'entreprises.

En Chine, le bleu symbolise une ascension sociale pénible et difficile.



+ Le vert représente la vie et le printemps. Sa symbolique positive est cependant bien moins forte que celle du rouge et du jaune.



— Le noir représente entre autres l'obscurité et la mort, l'hiver et le nord. C'est du nord de l'empire que sont venues les incursions les plus terribles et les plus belliqueuses.



Réception et accueil

La première impression est importante. Réservez à vos clients chinois un accueil respectueux, déférent et cordial. Ainsi ils se sentiront parfaitement à l'aise avec vous.



Pour saluer, commencez par vous incliner légèrement. Il s'agit de faire un simple mouvement vers l'avant de la tête et des épaules.



Ne regardez pas votre interlocuteur chinois dans les yeux trop fixement ou trop directement. C'est une pratique qui, en Chine, est perçue comme désagréable et intrusive.



Ce n'est pas sans raison que l'on appelle la Chine le «pays du sourire». Souriez! Le sourire est une marque de sympathie; il établit un lien positif entre vous et votre partenaire chinois.



«Se serrer la main» est une pratique courante en Chine mais qui est néanmoins perçue comme occidentale. Si vos visiteurs chinois font eux-mêmes ce geste, veillez à ne pas leur serrer la main trop fermement, vous risqueriez de paraître impoli.



Formules de salut

Un «bonjour» amical suffira pour gagner la sympathie de votre visiteur. Vous avez donc tout intérêt à faire un petit effort de vocabulaire.

Français

Bienvenue!

Bonjour!

Comment allez-vous?

Au revoir!

Enchanté!

Bon voyage!

Avez-vous passé
une bonne journée?

Anglais

Welcome!

Hello!

How are you?

Good bye!

Pleased to
meet you!

Have a nice trip!

Did you enjoy
your day?

Chinois

Huān yíng!
欢迎!

Nǐ hǎo!
你好!

Nín hǎo me?
您吗么?

Zài jiàn!
再见!

Hěn gāo xìng jiàn dào nǐ!
很高兴见到你!

Yì lù píng ān!
一路平安!

Nín jīn tiān guò dé kāi
xīng mē?
您今天过得好么?

Échange de cartes de visite

Pour échanger des cartes de visite, on se contente souvent ici de tendre sa carte entre l'index et le majeur sans autre forme de procès.

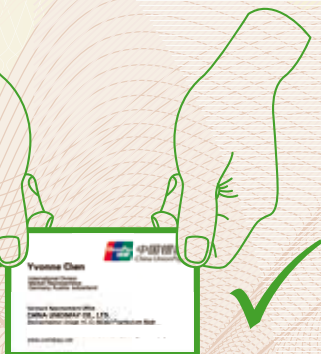
Il en va tout autrement en Chine où cette action n'apparaît pas seulement comme un échange d'informations mais aussi comme une manière de marquer son profond respect à son interlocuteur.

Recette du succès:

1. Tenez votre propre carte de visite à hauteur de poitrine, à deux mains, en utilisant les pouces et les index.
2. Veillez à orienter la carte de manière à ce qu'elle soit lisible par votre vis-à-vis. Le haut de votre corps doit être légèrement incliné vers l'avant.
3. Regardez d'abord la carte puis procédez à l'échange.
4. Prenez la carte de visite de votre interlocuteur avec les deux mains également, lisez le nom et le titre à haute voix mais pas trop fort et souriez à votre interlocuteur (dans le cadre d'une réunion, vous placerez la carte devant vous sur la table).

Étudiez la
carte de visite
d'un air intéressé
et approuveur.

Ne la rangez
pas trop vite.



N'utilisez en
aucun cas cette
carte de visite
pour y prendre
des notes!



En règle générale, les noms
de famille sont monosylla-
biques et s'écrivent devant
le prénom, lequel comprend
souvent plusieurs syllabes.

Le shopping: une véritable expérience

Le shopping est l'activité préférée des Chinois pendant leurs vacances et ils aiment la partager avec d'autres. C'est pour cela qu'ils font souvent leurs achats en groupe, de préférence le soir ou le week-end.



N'orientez pas votre regard exclusivement sur l'acheteur principal mais sur tous les membres du groupe.



N'interrompez pas brutalement l'opération de vente si votre interlocuteur commence à négocier, c'est une pratique qui fait partie intégrante de l'expérience d'achat.



Proposez à votre client du «tax free shopping» et informez-vous par avance sur la procédure à suivre.



Évitez les gestes de refus. Si quelque chose ne va pas ou ne vous convient pas, souriez en disant «bù shì», c'est-à-dire «non».



Pour moi, c'est du chinois!

Les Chinois aiment les articles de marque. Les objets dont ils raffolent sont généralement des articles de luxe comme des montres, des sacs, des articles en cuir et des vêtements de haute couture.

Les noms de marque ne peuvent pas toujours être transposés en chinois ni traduits mot à mot. De ce fait, nos oreilles occidentales ont parfois du mal à les reconnaître. En voici une petite sélection:

Marque	Prononciation chinoise	Caractères
Burberry	Babǎoli	巴宝莉
Cartier	Kǎdìyà	卡地亚
Chanel	Xiāngnài'ér	香奈儿
Gucci	Gǔqí	古驰
Hermès	Àimǎshì	爱马仕
Hugo Boss	Yúguǒ Bō shì	雨果博斯
Louis Vuitton	Lùyìsī wēi dēng	路易威登
Omega	Ōumǐjiā	一欧米茄
Prada	Pūlādá	普拉达
Rolex	Láolìshì	劳力士
Swarovski	Shīhuáluò shì qí	施华洛世奇
Swatch	Sī wò qí	斯沃琪

A la caisse

Les Chinois préfèrent payer avec leur carte de crédit UnionPay. C'est le mode de paiement dans lequel ils ont le plus confiance.



En acceptant la carte UnionPay vous augmenterez votre chiffre d'affaires. Les Chinois ont souvent plusieurs cartes UnionPay. Sachez tirer profit de cet important potentiel!



N'insistez pas pour vous faire payer en liquide. Le retrait d'espèces est peu pratique, peu sûr et onéreux.



Placez bien en évidence votre autocollant d'acceptation de la carte UnionPay sur la porte de votre magasin. C'est une manière d'augmenter votre chiffre d'affaires et de mettre vos clients chinois à l'aise.



En Chine, l'étiquette est très formelle. Mais dans la vie quotidienne, les Chinois privilégient une communication efficace, ce qui peut paraître inamical. Ne vous énervez surtout pas.



Traitez votre client comme un roi et proposez-lui spontanément le remboursement de la TVA.



Helpline UnionPay

L'acceptation de la carte UnionPay vous ouvre accès aux 3,5 milliards de consommateurs qui en sont titulaires. Voici trois conseils importants pour gérer les difficultés que vous pourriez rencontrer:

Situation	Solution
La carte UnionPay ne peut pas être lue ou la limite est déjà atteinte.	Le client doit téléphoner à la banque émettrice de la carte. S'il ne vous comprend pas, montrez-lui cette indication: 打电话给你的银行！ Dǎ diànhuà gěi nǐ de yínháng! «Téléphonez à votre banque!»
La banque du client n'est pas joignable.	Le client doit appeler le numéro d'assistance UnionPay. Téléphone: 00-800-800-95516
Le paiement par carte ou le terminal de paiement ne fonctionne pas.	Le service client de SIX est à votre service. Consultez la page web www.six-payment-services.com/contact pour trouver les coordonnées.

Votre Partner-ID:

Votre Terminal-ID:

Les chiffres chinois

Il peut être très utile d'utiliser les mains pour se faire comprendre. Mais attention! Il y a certaines subtilités à connaître... Vous pourriez très facilement vous méprendre et ne donner que 2 chocolats à un client chinois qui souhaite en acheter 8.

Le chiffre 4, qui porte malheur, est utilisé le moins possible car il se prononce comme le terme «mort». En revanche, 8 est un chiffre porte-bonheur en raison de sa proximité phonétique avec le mot «empire».

1

一

yī

2

二

èr

3

三

sān

4

四

sì

5

五

wǔ

6

六

liù

7

七

qī

8

八

bā

9

九

jiǔ

10

十

shí



1



2



3



4



5



6



7



9



10



Hôtellerie

Dans le secteur hôtelier, pour satisfaire sa clientèle chinoise, il vaut mieux connaître certaines règles du «Chinese way of living». Voici quelques conseils:



Dans leur chambre, mettez une bouilloire électrique à la disposition de vos hôtes. Il est presque aussi important pour eux de pouvoir faire chauffer de l'eau que de disposer de l'eau courante.



Prévoyez un adaptateur de prise électrique pour vos hôtes chinois. C'est une attention qui sera très appréciée.



Vos clients chinois seront très contents d'avoir une chambre qui porte un numéro porte-bonheur (de préférence 8, mais aussi 6 ou 9). Ces petites attentions ne coûtent rien et ont beaucoup d'effet.



Ne logez en aucun cas vos hôtes chinois au quatrième étage ou dans une chambre dont le numéro comprend un 4. Le chiffre 4 porte malheur car sa prononciation dans leur langue se rapproche de celle du mot «mort».



Le repas est pour le Chinois un moment de convivialité. Les Chinois sont de fins gourmets qui apprécient les bonnes choses. Voici quelques conseils pour réussir un service parfait à la chinoise:



Installez un groupe autour d'une table ronde.



N'utilisez pas votre index pour indiquer une table mais montrez la direction avec votre paume de main ouverte.



Mieux encore: conduisez-vous mêmes vos clients jusqu'à leur table et prenez immédiatement la commande des boissons. L'idéal serait de proposer une théière de thé vert pour tous!



Ne prévoyez pas de faire durer le dîner. Les clients chinois souhaitent manger vite et repartir aussitôt.



Ne soyez pas surpris:
en Chine, la soupe figure
parmi les boissons.



Prévoyez pour vos clients chinois une carte avec des photos qui facilitera leur choix.



Ne vous tracassez pas à respecter l'ordre des plats. Il vaut mieux tout mettre sur la table en même temps: entrées et plats principaux.



Même si vos clients chinois préfèrent manger chinois, ils aiment aussi faire des expériences et se laisseront volontiers tenter par les spécialités locales.



Il est possible que les Chinois ne soient pas vraiment intéressés par la carte des desserts. Apportez-leur plutôt des fruits frais.



Ne négligez pas les délices régionaux!

CONSEIL

Ne chuchotez pas devant vos clients chinois. Ce serait une véritable violation de l'étiquette.

Dans quelle ville votre client prévoit-il de se rendre?

Si votre client vous annonce qu'il prévoit de se rendre à «Balí», cela ne veut pas dire qu'il s'envole vers l'Indonésie mais qu'il va visiter la «ville des amoureux». Élargissez vos connaissances géographiques en apprenant quelques appellations chinoises:

Villes d'Europe	Prononciation chinoise	Caractères
Amsterdam	Āmüsitàdān	阿姆斯特丹
Berlin	Bólín	柏林
Bruxelles	Bùlǔsà'ěr	布鲁塞尔
Budapest	Bùdápèisī	布达佩斯
Genève	Rìnnèiwǎ	日内瓦
Londres	Lúndūn	伦敦
Luxembourg	Lúsēnbǎo	卢森堡
Paris	Báilí	巴黎
Rome	Luómǎ	罗马
Varsovie	Huáshā	华沙
Vienne	Wéiyěnnà	维也纳
Zurich	Sūlǐshì	苏黎世

Éviter les incidents

Dans la section «Généralités», nous avons appris que OUI se dit «shì» et NON «bù shì». En fait «bù» signifie PAS et «bù shì» signifie donc PAS OUI. Cet exemple éloquent est typique de la manière dont les Chinois abordent les déclarations négatives. Elles ne se font pas directement mais par des voies détournées; comme le dit le philosophe Lao-Tseu:

*«Dureté et rigidité sont compagnons de la mort.
Fragilité et souplesse sont compagnons de la vie.»*

Dureté et rigidité qualifieront un NON net et direct tandis que PAS OUI sera associé à la souplesse.

Ce mode de comportement indirect est présent dans tous les domaines de la vie. Il trouve son origine dans la philosophie de Lao-Tseu (le taoïsme) et les leçons de Confucius (le confucianisme) qui s'articulent autour de l'harmonie et de la recherche de l'équilibre.

C'est la raison pour laquelle s'ils ont un problème, vos clients chinois ne l'exposeront pas directement. Ils ne formuleront pas leurs questions et souhaits de but en blanc mais par des voies détournées.

Vous comprenez peut-être mieux maintenant pourquoi nous avons appelé cette section «ÉVITER LES INCIDENTS» et non «RÉCLAMATIONS».

**Le problème est
abordé directement**



**Le problème est abordé
par une voie détournée**



Perdre la face

Quand on parle de la Chine, on entend souvent dire qu'il faut éviter les situations dans lesquelles un Chinois risque de «perdre la face». Que veut dire exactement «perdre la face» et comment cela peut-il arriver?

Pour garder la face, nous autres Européens restons généralement sur notre position et la défendons coûte que coûte. Avec la clientèle chinoise, ce genre d'attitude frontale risque de provoquer des situations désagréables et des malentendus.



Perdre la face correspond tout simplement à une rupture de l'harmonie du groupe dans lequel survient un déséquilibre.



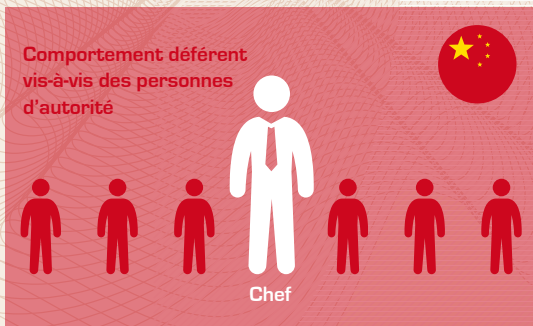
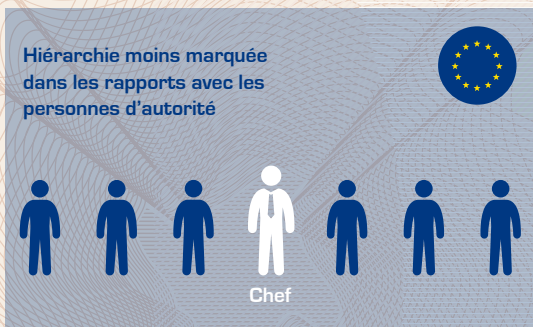
Quand quelqu'un ne se conduit pas correctement ou s'emporte, les Chinois répondent par le sourire. C'est une réaction qui est souvent interprétée à tort comme de la moquerie alors qu'il s'agit d'une tentative désespérée de sauver la situation en rétablissant l'harmonie.



Si vous voulez que votre interlocuteur chinois vous prenne au sérieux et vous juge courtois, arborez un sourire amical et ayez de la retenue.



Si dans un groupe, la personne la plus importante ne bénéficie pas de l'attention et du respect qui lui sont dus, elle risque aussi de perdre la face.

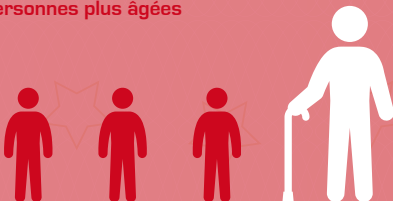


Les personnes à qui l'on doit le respect ne comprennent pas seulement les chefs mais aussi les personnes plus âgées qui sont honorées et respectées pour leur sagesse.

Attention due vis-à-vis des personnes plus âgées



Respect extrême vis-à-vis des personnes plus âgées





Payment Services



Ouvrez la porte de l'Orient
et misez sur une carte:
UnionPay.



www.six-payment-services.com/unionpay
www.unionpay.com

Beaucoup de bonheur avec le signe «Fú»



Le signe «Fú» ci-dessus est aussi reproduit sur la couverture de ce livret. C'est d'abord le symbole du bonheur. Mais pas seulement! Ce signe signifie aussi richesse et bienfait.

Dans cet esprit, nous souhaitons que tout se passe pour le mieux avec votre clientèle chinoise, respectivement que les deux parties fassent de bonne affaires et des expériences bénéfiques!



SIX Payment Services SA
Hardturmstrasse 201
Case postale 1521
8021 Zurich
Suisse
Téléphone: +41 58 399 9111

SIX Payment Services (Europe) SA
10, rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Luxembourg
Téléphone: +352 355 66 1

www.six-payment-services.com/contact

