

*The Year 2020*

# *EXCHANGE JOURNAL*



姓名：蔡易霖(Irene)

系級：政大金融三

學號：106208096

Email: irenetsai880831@gmail.com

交換學校：E.M.Lyon Business School 法國里昂高等商業大學

交換系所：Bachelor in Business Administration

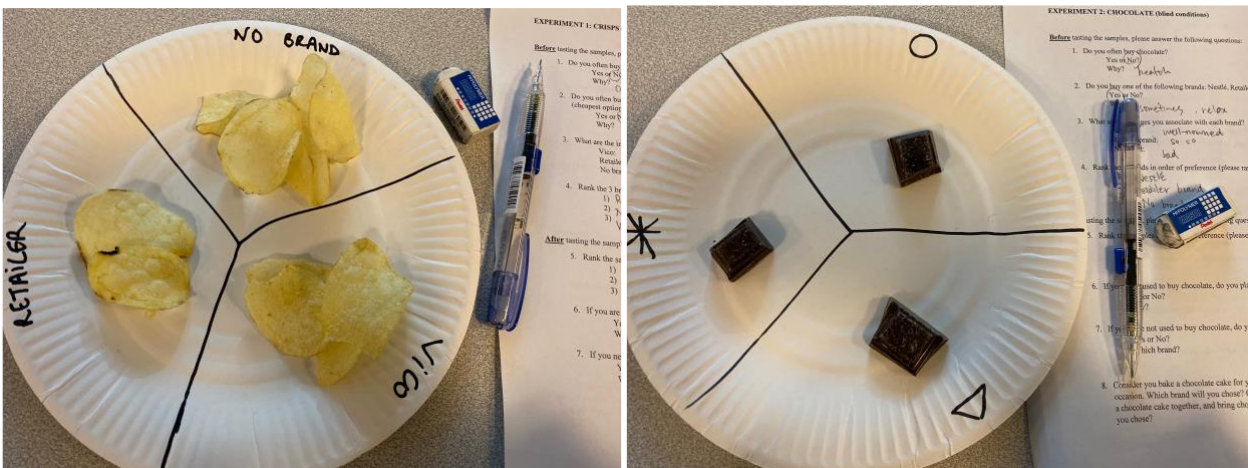
交換學期：108/02

我總共修了 30 ECTS ( 相當於台灣 15 學分 ) · E.M. Lyon Business School 這學期是規定最少要 25 ECTS 。

有三個主修可以選擇 · 我的主修是 **Branding and Communication**

**1. Customer Behavior, ECTS : 5**

這門課基本上就是在講述如何分析「消費者行為」。從第一層的個人(individual)的感官、認知、刻板印象，再到第二層社會群體(social group)研究，研究消費者可能受到家庭、同儕、社會階級等等影響消費行為。最後一層是文化(culture)，講述在全球化、迷思、成年禮等等習俗因素對消費行為的影響。這堂課還蠻有趣的，尤其是第一層一個人。因為上課的時候老師會做很多實驗，問同學們針對影像畫面、廣告、用語等等詢問大家的觀感。最令我印象的是，有一堂課，老師要我們針對洋芋片跟巧克力的選擇消費行為做實驗。實驗的目的是為了測試消費者對於「有名的牌子」/「零售商--retailer」/「沒名的牌子—no brand」的觀感。分為兩組，一組在試吃前，已經知道三種 Chips/Chocolate 各為甚麼牌子，另一組完全不知道。再試吃的前後老師都會問大家心目中最喜歡。實驗結果是，完全不知道品牌的人，試吃前，大部分的人都會選擇有名的牌子 ( chips: Vico ; chocolate: nutella )，即便比較貴，但是試吃完後 80%的人都選擇了 retailer。這個實驗其實點出，消費者會因為有名品牌的關係，直接給予產品一定程度上印象加分，但是其實在消費者不知道品牌的情況下，試吃完，其他相對較沒有名氣的牌子，消費者更喜歡。



\* Vico : 法國知名洋芋片品牌，價格偏高，主打鹽分含量較少。

\* Nutella : 義大利知名巧克力果醬品牌，法國上課常常針對這個牌子做研究、討論。

## **2. Business Game International Business Development, ECTS : 5**

這門課非常有趣，有一個類似線上商業遊戲的平台，學生分組，模擬商業策略，互相較勁總共七輪 (Round 1~ Round 7)，一輪相當於公司營運一年，最後看哪一組的「公司股東總回報」(Cumulative Shareholder Total Return, %)最高。模擬的公司是一間製藥公司，製藥種類有兩種，一為止痛藥，二為抗氧化劑。客戶有美國、芬蘭、法國三地；而藥廠在美國以及芬蘭製造。

這門非常重，因為老師直接連續七天 Round 1~7 不間斷 (當時已經遠距教學)。每一 Round 開始前，要先繳交這一輪的策略，以及針對上一輪的檢討，然後我們開始計算這一年預期的銷售量，然後根據對手調整售價、管銷研成本，廠房機器設備投入、物流問題、舉債多寡、是否發股利等等商業決策。每一輪結束後，要將結果做成「儀表板」(Dashboard)，作為回報股東資料的重點摘要。當然每一輪結束，都要跟教授線上討論這輪有待改進之處。七輪全部結束後，要有一份 5 頁的 Slides，總結一下這七輪的結果，以及一份報告書。

## **3. Channel and Retail Management, ECTS : 5**

這是一門有關「零售銷售管道」的課，分析「製造者 Manufacturer→零售商 Retailer→消費者 Customer」之間的合作關係。這門課頗重，因為每一堂課都要交出一份報告，報告通常老師會給一個「資料庫」database，以及案件，有點像是 case study，分析案件需求，從 database 中整理資料，製造圖表等等，最後得出解決問題的結論。我們總共做了三份小報告，一份大報告(Lee' s Case)，都是這樣的模式。不同於書上管理學理論知識，這門課更接近實務層面，比如說 Lee 這間牛仔褲製造商，database 裡面又有 1800+ 間的零售合作客戶，分析從市場份額 market share、滲透率 penetration rate、產品項目、目標客群等等變數，一層一層抽絲剝繭出 Lee 真的需要持續合作的對象，以符合公司新的政策目標。

## **4. International Marketing, ECTS : 2.5**

這門課是由一位美國教授來教學，內容就是「行銷概論」，跟教科書差不多，並沒有讓我覺得有特別的地方。不過算是行銷的入門，課程廣泛介紹所有跟行銷相關的內容，反倒是其他課才一一深入研究某個領域。不過教授本身在許多企業擔任過主管職位，分享了許多例子，這點讓這門課不是過於理論！

## **5. International Business Law, ECTS : 2.5**

這門課是由一位在美國紐約專攻商貿法的律師來教學。老師上課非常有趣，就是典型的國外法學院教法，不斷不斷一直問學生這個案件的癥結點在哪裡，身為一名律師該從哪一點下手打官司，這一點又是援引至法條哪一個原則，過去的案件為何法官駁回，問題在哪.....一連串的問題，學生上課就是一直回答老師的問題，老師不會直接告訴你答案，反而會經由一次又一次的辯論反駁慢慢找出勝訴的關鍵。

## **6. Branding, ECTS : 5**

這門課是一門基本的「品牌營銷」的課，內容跟教科書差不多。不過藉由報告的方式，讓我認識更多的法國的牌子。三份報告中，一份是法國鞋商—VEGA，主打環保球鞋。一份是法國奢侈品—Hermès 愛馬仕，報告也連帶研究其他奢侈品 (珠寶/皮革/化妝品) 的品牌定位，還蠻有趣。最後一份是法國知名果醬製造商—Bonne Mamam。



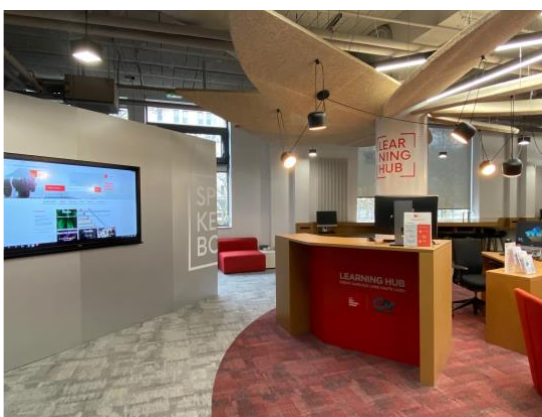
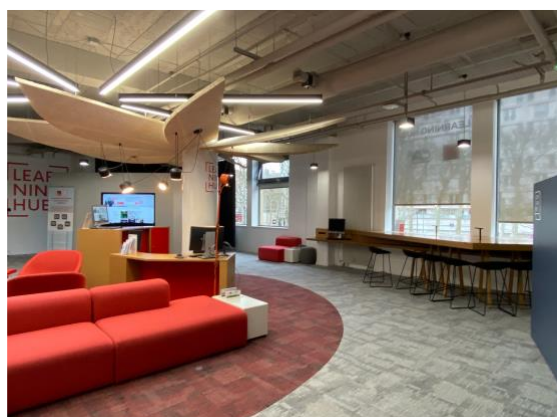
## 7. Customer Relationship Marketing, ECTS : 5

這門課是我覺得還蠻基本，講述許多在行銷過程中，所有的客戶關係、策略管理。這門會認識很多行銷相關專有名詞，還會認識很多美國/歐洲 FMCG 的品牌，小從食品品牌和超市，大到製車廠與精品業的研究，思考不同產業背後的行銷方式。課程進行方式多是教授先介紹一段，學生分組討論，先結果寫在白板上，之後報告給全班聽。

**總結課程心得**：雖然沒有修到我一直想修的 **Luxury Management** (因為這學期沒有開...)，修的課程算是基礎，不過跟法國同學交流，也讓我學到很多！最喜歡的課應該就是 **Business Game** 了，雖然很累，不過很充實，可能是因為比起 Marketing，我還是比較喜歡 Finance，這堂課就是一直 deal with number！此外，我詢問了一些教過 **Luxury Management** 的老師，原來在奢侈品的世界，重要的從來不是定價，而是怎麼行銷團隊跟設計師溝通，行銷部門看重是否抓到消費者吸引，設計部門端看設計師的創意，這算是讓我改觀！

## 學校環境

因為我是學士班學生，校區其實不在里昂，在里昂南邊搭火車要 50 分鐘的 Saint Étienne，我都稱呼為「聖村」。學校雖小，只有一棟大樓，不過算是應有應有。從我住的地方走路只要 20 分鐘，離市中心（火車站）40 分鐘左右。學校內有讀書區、討論區，甚至有「睡覺區」！學校用餐區有賣三明治等等簡餐，也有微波爐公帶便當的同學加熱。學校附近也有超市、pizza/sandwich 店、銀行、藥局、彩妝店、健身房、麵包店、肉舖...可以說是非常方便。



### 食：

- 自炊：我本身就很喜歡廚藝料理，所以如果沒有出去玩，平常在家裡就是自己煮，一次煮兩餐，連隔天要去學校的中餐便當一起，學校都有微波爐。外加上在歐洲外食是非常貴的，不是餐廳，就是速食店。速食店就是一個漢堡/三明治，外加一個薯條，和一杯飲料就要 6~7 歐，而且還很不健康！自己煮的話，還可以挖掘法國超市的美食，上面只要寫「PROMO/SOLDES」就是「特價」的意思。

在法國超市我會分成三種，第一種是最便宜的德超 Lidl，肉製品很便宜，不過就是種類很少（去德國才發現 Lidl 東西種類很多，而且更便宜）。第二種是家樂福、Intermarché、Auchan，價位中等，種類多。第三種就是最貴的 Monoprix，有點像台灣的 Jason，價格偏高，不單單只賣食物、生活用品，連衣服都有賣。





- **餐館**：既然都到法國里昂美食之都，一定要來試試「里昂傳統菜—Bouchon」，我總共吃兩次，一次在老里昂(Vieux Lyon)—La Chimere；另一個是在半島區(Presqu'île)—Restaurant Le Vivarais。法國基本上一份套餐都是一前菜 + 主餐 + 甜點。

✔ 前菜 (左：荷蘭起司沙拉；右：橄欖油奶油烤蝸牛)



✔ 主餐 (左：里昂魚丸；右：烤豬腳肉)



✔ 甜點 (左：紅酒燉洋梨；右：水果舒芙蕾)



- **甜點**：當然來到法國這個甜點國度一定要試試經典的「馬卡龍 macarone」和「法式脆餅 crêpe」馬卡龍我非常推薦這一家—[Chocolats Pralus](#) (法國連鎖點)，它的馬卡龍一個只要一歐，而且有多種口味可以選擇，我最喜歡的是咖啡的口味。在法國有一款經典的甜點，叫做 **praline 果仁糖**，它可以單吃，也可以做成多種甜點的口味，像是馬卡龍、麵包、巧克力，喜歡甜食的可以試試！

▼ 左：Pralus 馬卡龍；右：巧克力法式脆餅



**交通**：在法國交通算是便利，如果沒有出遠行，在家裡附近就是搭輕軌 tramway 或公車，不過大部分的時間為了省交通費，我都是盡量用走路的，還可以順便欣賞法國的街道美景！

如果出遠門的話，可以分成下列幾種方式作參考：

1. **廉價航空**：易捷 easyjet 或瑞安 Ryanair。機票越早票越便宜～
2. **長途巴士**：省交通費難免會選擇坐長途巴士，像我第一次從里昂到巴黎（因為新冠病毒，也是最後一次 QQ）坐 Flixbus 只要 10 歐左右，非常便宜，但是要坐 7 小時...

Blablabus：法國境內以及周圍國家

Flixbus：幾乎通所有歐洲

3. **法國國鐵(SNCF)**：有 TER、Intercités、OUIGO 可以選擇。不知道怎麼選，直接上網進 SNCF 公司網站（或下載 APP），點選出發站以及目的地，系統會自動幫你列出所有時間點可以通行的火車。
4. **法國高鐵(TGV)**：最快速，也是最貴的，如果有青年票，會便宜很多。青年票 (Carte Avantage Jeune) 要上網申請填資料（參考[這個網站](#)），對象是 12~25 歲的青年，折扣約 70%，申辦一年要先繳交 49 歐，但這一年一間完全享有青年票優惠！如果你常常搭 TER 跟 TGV 會很划算！

### **注意**

\* 可以直接下載 **Omio** 這個 APP，它整合所有交通工具（飛機/火車/高鐵/公車）會幫你找最適合/便宜的通行方法。但是購票的話，建議不要透過 Omio，去原本的網站，因為我發現常常價格跟原本的有出入！

\* 買完車票後，一定要去一個小台機票「打/刷票」，作為有購票，並且票沒有重複使用的證明！

\* 治安：在歐洲難免會遇到小偷扒手等等問題，搭乘交通工具警戒心不要鬆懈！