

VOYAGE

– Jours fériés –

1^{ER} JANVIER : jour de l'an

NOUVEL AN CHINOIS : en janvier ou en février suivant l'année lunaire

1^{ER} MAI : fête du travail

1^{ER} OCTOBRE : fête nationale

Ces trois dernières fêtes sont des jours fériés mais en pratique les entreprises sont souvent fermées une semaine.

– Décalage horaire –

PARIS/PÉKIN : + 7 heures en hiver et + 6 heures en été.

Sur le sol chinois, 5 fuseaux horaires mais toute la Chine vit à l'heure de Pékin. Le vol Paris-Pékin dure 10 heures.

– Formalités –

VISA : un passeport en cours de validité (valable plus de 6 mois après la date de retour) et un visa sont obligatoires (un visa tourisme peut suffire pour un court séjour).

SANTÉ : aucune vaccination n'est exigée à ce jour au départ de l'Europe mais les vaccins contre l'hépatite B, le tétanos, la poliomyélite et la typhoïde sont fortement recommandés en cas de séjour prolongé.

POINTS DE REPÈRE

– Téléphone –

FRANCE → CHINE :

00 86 indicatif de la zone,

n° de votre correspondant (sans le 0 initial).

CHINE → FRANCE :

00 33 n° de votre correspondant (sans le 0 initial).

– Monnaie – Renminbi/Yuan (CNY)

– Unités de mesure et réseau électrique –

Le système métrique est d'usage mais le système chinois traditionnel subsiste.

1 mou = 6 ares / 1 li = 576 mètres / 1 jin = 500 grammes

Réseau électrique : 220 volts.

Il est conseillé de se munir d'un adaptateur international comportant des fiches plates dites américaines.

LES FRANÇAIS VUS PAR LES CHINOIS

La France est connue comme un pays d'histoire, de culture, de goût, de fantaisie mais aussi comme un pays de liberté et d'indépendance nationale.

Les Français sont vus comme très innovants au niveau technique mais cette bonne image n'a pas d'influence dans les affaires. Par contre, le sens de l'improvisation et le manque de lucidité des Français sont perçus par les Chinois comme de la prétention.

CONTACTEZ – NOUS !

AIN

Anne-Marie Laboucheix
Tél. 04 74 32 13 00
amlaboucheix@ain.cci.fr

ARDÈCHE

Franck Liotier
Tél. 04 75 69 27 22
franck.liotier@ardeche.cci.fr

DRÔME

Françoise Vernusse
Tél. 04 75 75 70 05
f.vernusse@drome.cci.fr

GRENOBLE/GREX

Anne-Laure Pauty
Tél. 04 76 28 29 41
anne-laure.pauty@grex.fr

NORD ISÈRE

Didier Gerin
Tél. 04 74 31 44 32
d.gerin@nord-isere.cci.fr

ROANNE – LOIRE NORD

Cécile Talon
Tél. 04 77 44 54 73
c.talon@roanne.cci.fr

SAINT-ÉTIENNE MONTBRISON

Isabelle Maisse
Tél. 04 77 43 04 53
isabelle-maisse@saint-etienne.cci.fr

BEAUJOLAIS

Pierre-Yves Guenot
Tél. 04 74 62 73 00
pyguenot@villefranche.cci.fr

LYON

Aya Kitahama
Tél. 04 72 40 57 70
kitahama@lyon.cci.fr

SAVOIE

Maryline Favre
Tél. 04 79 75 93 75
m.favre@savoie.cci.fr

HAUTE-SAVOIE

Danielle Meunier
Tél. 04 50 33 72 70
dmeunier@haute-savoie.cci.fr

RHÔNE-ALPES

Florent Belleteste
Tél. 04 72 11 43 34
belleteste@rhone-alpes.cci.fr

PUBLICATION

► **Chambre de commerce et d'industrie de région Rhône-Alpes**

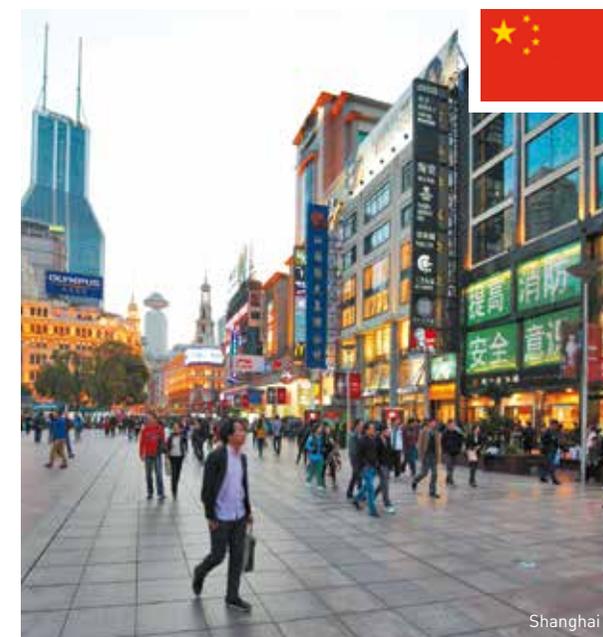
32 quai Perrache
CS 10015
69286 Lyon cedex 02
www.rhone-alpes.cci.fr



GUIDE DU SAVOIR ÊTRE À L'EXPORT

Travailler avec les Chinois

Quelques règles d'usage dans les affaires



Développer et maintenir de bonnes relations avec les Chinois, vous permettez de mieux appréhender leur état d'esprit, tels sont les objectifs de ce guide réalisé par CCI International Rhône-Alpes, en collaboration avec ses correspondants en France et en Chine.

Et n'oubliez pas qu'à l'étranger, vous êtes l'étranger !

COMPORTEMENT DANS LES RENDEZ-VOUS D'AFFAIRES

– Préparation –

Les Chinois accordent une grande importance au réseau de relations ou d'influences « guanxi ». **Collectez un maximum d'informations sur vos interlocuteurs chinois** : leurs objectifs, le statut juridique de l'entreprise, l'effectif, l'historique, les liens avec les autorités locales et/ou centrales pour savoir avec qui vous négociez. Votre partenaire chinois se sera renseigné d'une manière détaillée sur vous et l'entreprise que vous représentez avant votre première rencontre.

Avant une première rencontre, déterminez vos objectifs et votre feuille de route. Listez les différentes étapes et les résultats que vous souhaitez obtenir lors du processus de négociation. **Déterminez dès le départ les concessions que vous ne voulez pas faire et les points non négociables.** Fixez les points de vigilance.

Choisissez dans votre entreprise un négociateur qualifié, avec une position hiérarchique et un titre, qui prouve la considération que vous accordez à votre interlocuteur. Ce négociateur devra conduire les tractations du début à la fin car en Chine cette continuité est primordiale.

Bon à savoir Prenez aussi un interprète français-chinois qui connaît les deux cultures. Son rôle est de vous comprendre et de faire passer vos messages ainsi que de décoder les comportements de vos interlocuteurs chinois et de vous les expliquer. Il doit connaître votre métier. **Gardez la maîtrise du choix de votre interprète.**

– Temps –

La ponctualité est de rigueur pour les rendez-vous comme pour les repas d'affaires. Le fait d'arriver en retard est considéré comme un manque d'éducation.

Les Chinois raisonnent à long terme. La phase de prise de contact est assez longue. Votre interlocuteur chinois s'intéressera d'abord à vous. C'est ainsi qu'il vous jauge pour savoir s'il veut vous accorder sa confiance. Cette phase préalable lui permet aussi d'appréhender quel négociateur vous êtes. C'est toujours la partie chinoise qui fixe le tempo de la négociation.

– Entretiens –

Les Chinois ont la faculté de toujours garder en tête leur objectif final, tout en faisant preuve d'une énorme capacité d'adaptation à des situations nouvelles. **Efforcez-vous d'identifier l'objectif final de vos interlocuteurs.** Si vous vous trouvez en face d'un groupe de négociateurs, il n'est pas rare que chacun ait son « rôle ». Des « voltes-faces » subites peuvent faire partie du scénario. Restez à l'écoute, soyez courtois et calme. Débriefez après chaque entretien et fixez la trame pour la prochaine étape.

– Négociation –

Le cadre de la négociation ne se limite pas aux seuls entretiens. Il est prolongé par des repas d'affaires ou d'autres activités que nous pourrions qualifier de loisirs. Les relations durables sont celles où il y a un intérêt commun. **Privilégiez une relation gagnant-gagnant.**

– Produits –

En Chine, on accorde une importance primordiale à l'entreprise plutôt qu'aux produits qui doivent cependant être adaptés aux attentes chinoises.

Les prix sont systématiquement négociés. Évitez de trop vanter les mérites de votre entreprise et de vos produits, et surtout, de critiquer ouvertement vos concurrents. Restez factuels et laissez vos partenaires se faire leur propre opinion.

– Documentation –

Les documents écrits sont importants, servez-vous, dans la mesure du possible, de cartes, de graphiques pour illustrer les points essentiels. Il est très utile de faire traduire en chinois un document présentant vos idées clés et d'en remettre une copie aux membres de la délégation. Les cartes de visite bilingues sont indispensables et doivent comporter une traduction en chinois du nom de famille de l'intéressé.

Bon à savoir L'échange de cartes de visite est un cérémonial qui se fait en présentant sa carte les deux mains tournées vers l'interlocuteur. En recevant la carte de visite de votre interlocuteur chinois, réceptionnez-la également à deux mains en prenant le temps de l'étudier.

– Usages –

Les cadeaux sont recommandés tant qu'ils se présentent comme de petits souvenirs et font l'objet d'échanges. Ils se



donnent en fin de réunion ou de repas. Présentez votre cadeau en le tenant des deux mains pour témoigner de votre respect à votre interlocuteur. Soignez l'emballage en préférant la couleur rouge (porte-bonheur) au blanc (symbole de mort). Il n'est pas correct d'ouvrir un cadeau en présence de celui qui vous l'a offert ou de multiplier les remerciements.

L'État est omniprésent dans les affaires. La Chine est une démocratie populaire ; même si l'économie se libéralise elle reste très dépendante des autorités locales avec lesquelles il est préférable de développer de bonnes relations. **Évitez les sujets de politique et de religion.** Ne perdez jamais votre sang-froid et votre contrôle, vous perdriez leur estime. Restez modeste, ne soyez pas arrogant et ne leur faites pas perdre la face, vous endommageriez durablement votre relation. Dans cet esprit, les Chinois ne disent jamais « non », leur « oui » n'est pas un accord, il signifie seulement « je vous ai entendu ».

ÉTAT D'ESPRIT ET MENTALITÉ

– Repas d'affaires –

Ces repas sont faits pour détendre l'atmosphère, mieux connaître ses partenaires et, le cas échéant, faire passer des messages qu'il serait impossible d'aborder dans le cadre des entretiens. **Restez à l'écoute et observez.**

Il est poli de manger un peu de tous les plats, de ne pas finir son assiette et de porter des toasts « Cambei » (cul sec), en choquant le bas du verre de l'autre convive, mais légèrement en dessous, pour témoigner de son respect tout en restant sobre.

– Approche –

L'approche chinoise est globale alors que l'occidentale est analytique. Cependant, les Chinois, très observateurs, analysent les situations dans le détail. **Traditionnellement, la formation aux décisions est collégiale** ; c'est pourquoi l'avis de chaque personne est pris en compte quelle que soit sa position hiérarchique au sein de l'entreprise car « un petit grain de sable peut bloquer la machine ». Dans le secteur privé, la prise de décisions évolue vers le modèle de management occidental.

– La Chine au quotidien –

Avec les Jeux olympiques de 2008 et l'Expo 2010 à Shanghai, les choses ont beaucoup évolué. Toutefois, il reste prudent de vous munir d'une carte de visite de votre hôtel et l'adresse de votre destination écrite en chinois.