

Lärare i Karleby handelsinstitut

Frankrike är Europas näst största stat med ca 60 miljoner invånare. Landet är mycket mångfasetterat vad gäller historia, kultur, landskap och klimat. Fransmännen lever i sin egen värld, vars centrum är Frankrike. De är mycket fästa vid sitt hemland och flyttar ogärna någon annanstans, med undantag av Paris. De vill utöva en självständig politik och idka självständig handel. Om man vill göra affärer med fransmännen bör man inte bara känna till deras underhandlingsteknik, utan också deras mentalitet och kultur. Frankrike är inget enhetligt samhälle och den franska identiteten baserar sig på regioner och medborgarskap. Områden som Bretagne, Alsace, Provence och Baskien avviker mycket från varandra.

Arbetskulturen på min praktikplats, damavdelningen på varuhuset avvek i mitt tycke inte särskilt mycket från arbetskulturen på motsvarande arbetsplatser i Finland, men vissa olikheter kan förvisso noteras.

På avdelningen jobbade ca åtta personer som höll på med samma jobb från morgon till kväll. Personalen talade så gott som bara franska, men vi klarade oss bra och alla var mycket trevliga och vänliga och handledde gärna.

Varuhuset håller öppet alla dagar, alltså även lördagar från 9.30 till 20.00. Majoriteten av fransmännen gör 35 timmars arbetsveckor och på varuhuset arbetar man i skift till följd av den långa öppethållningstiden. Jag hade också flexibel arbetstid beroende på veckodag och på att jag hade lång arbetsresa och var beroende av buss och spårvagn. Utöver söndag, som aldrig är öppethållningsdag, har personalen en ledig dag i veckan. Den stora rean "soldes", som alla så ivrigt väntade på, började på onsdag den 11.1. på samma klockslag, prick klockan åtta, i hela landet. Om ca en vecka efter första prisreduktionen blev det ny prissättning. Priset sänktes ytterligare med 10 % och därtill fick stamkunderna som hade kundkort, -15 %.

Arbetstiden på varuhuset följs upp med stämpelkort, som används både när man kommer till jobbet och går från jobbet och även om man avlägsnar sig lunchdags. Lunchrast har man i regel mellan kl. 12 och 14. Lunchen är en timme och kafferaster har man i princip inte. Lunchen är mycket viktig för fransmännen och intas i allmänhet tillsammans med någon arbetskompis på något matställe i stadens centrum, eller alternativt köper man en smaklig mättande baguette som man äter stående. Efteråt tar man ofta en kopp kaffe och en liten sötsak på något av de många mysiga caféerna eller konditorierna. När man återvände från lunchrasten blev man så gott som alltid tillfrågad om hur maten smakade - *Bien mangé?* Maten var ett dagligt och viktigt samtalsämne.

I Frankrike är man som bekant mycket mån om att hälsa på varandra. Redan i personalens omklädningsrum hälsade man på alla med *Bonjour*, oberoende om man kände varandra eller inte. I officiellare sammanhang skakar man hand i allmänhet. Dem man är närmare bekant med, som t.ex. avdelningens arbetskompisar, utbytte man varje morgon *bijoux* med, dvs. kindpussar och i Nantes ger man fyra stycken, alltså två på vardera kinden, vilket betyder att det är rätt mycket "pussande". Till att börja med kändes det lite obekvämt och tillgjort, men småningom blev man van vid det och det kändes helt naturligt. Då man kom hem till Finland saknade man sättet t.o.m. – åtminstone för ett tag. Man ska också komma ihåg att höra efter hur folk mår och fråga *Ça va?* och naturligtvis svara *Ça va bien*, om man själv blir tillfrågad. Andra viktiga ord och fraser, som ständigt används är: *S'il vous plaît, Merci... Pardon... Au revoir, A bientôt*. Hövlighet framför allt!

Ur kundbetjäningssynvinkel är hälsandet mycket viktigare i Frankrike än i Finland. Man säger inte enbart *Bonjour* till kunden utan tillägger alltid *Madame* och *Monsieur*. Som försäljare är man hela

tiden på alerten och uppmärksammar och hälsar på alla som kommer in i affären eller på avdelningen. Den franska konsumenten vill överlag också ha mera personlig service än den finska. Fransyskan vill t.ex. veta hur plagget sitter och hur det passar henne, är färgen bra osv. Hur ärlig och diplomatisk man i alla sammanhang ska vara, måste man själv avgöra. Man ska också komma ihåg att säga Ni, till såväl kunder som personer man inte känner eller är bekant med. Det kommer aldrig på frågan att en kassafröken duar en kund vid kassan, såsom man gör här hemma hos oss. En förman/chef tilltalar man i allmänhet med Madame/Monsieur plus tillnamn. Det är bara riktigt nära bekanta och vänner som man duar.

För att kunna betjäna en kund i Frankrike förutsätts att man kan lite franska, åtminstone så pass mycket att man förstår vad kunden vill ha och kan hjälpa honom eller henne i köpsituationen. Fransmännen talar i regel bara franska, de älskar sitt språk och är måna om det. Inte heller ungdomarna är så värst kunniga eller villiga att tala engelska, trots att de studerar språket i skolan lika mycket som våra ungdomar. Den negativa attityden till engelskan har sina historiska skäl. Att alla franska TV-program ytterligare är dubbade främjar inte heller folkets engelskkunnande. För att man själv ska trivas och klara sig i landet är det nödvändigt att man kan lite franska. Att leva bland fransmännen blir då betydligt enklare.

Eftersom jag råkade börja jobba ett par dagar inför rean *soldes* så vill jag ta upp några saker som gäller den kulturen. Frankrike har fortfarande två stora, viktiga och mycket lockande årliga realisationssäsonger, vilka enligt den franska finansministern kunde vara fler. Detta skulle främja konsumtionen och också hjälpa klädbutikerna att tömma sina lager oftare, tycker han. Handelsministern däremot motsätter sig starkt det här och anser att det resulterar i olönsam försäljning och till att närbutikerna småningom försvinner. Fastän franska affärer har specialerbjudanden eller stamkundserbjudanden året runt, så är de egentliga stora riksomfattande realisationerna endast två till antalet, den stora sommar- och den stora vinterrealisationen, som varder pågår i sex veckor och som får kallas för *soldes*. Reorna börjar alltid samma dag och vid exakt samma klockslag - kl. 8.00 på morgonen - i hela landet. Många anser att den här kutymen är föråldrad och hoppas på modernisering och liberalisering.

Ett par dagar för rean, byttes alla etiketter ut till prisetiketter med ordinariepris plus nedsatt pris. Rabatten var till en början 20—30 % och om ca två veckor sänktes priset ytterligare med 10 % och stamkundskortsinnehavarna fick därtill -15 %. Dagen före rean var försäljningssiffran 0 euro. Kunder gick bara runt och försökte fika ut de nedsatta priserna och få en överblick över sortimentet och vad de skulle köpa på rean. Köandet till varuhuset började tidigt och rusningen var enorm då klockan slog 8.00 och dörrarna öppnades. Påminde närmast om Stockmanns Galna dagar och om realisationerna hos oss förr i tiden.

Trots den IT-tid vi lever i så tyckte jag att mycket av arbetet gjordes manuellt. S.k. "kontrollanter" gick varje dag omkring på avdelningarna och delade ut handskrivna resultatlistor om olika saker och också på vår egen avdelningen utfördes egna manuella uträkningar över försäljningen. Lite ålderdomliga och tidsödande system på ett så stort företag.

Arbetet på de övriga avdelningarna, logistikavdelningen och accessoaravdelningen som jag också bekantade mig med, var rätt likt arbetet på motsvarande avdelningar i vårt land dvs. samma rutiner. Produkterna registreras, bokförs, prissätts, förses med alarm, delas ut till olika avdelningar osv. Exponeringen av varorna är självklart ytterst viktig med tanke på försäljningen och markandsföringssättet var mycket globalt till formen.

Det enda negativa med att jobba på bottenvåningen var att där var svinkallt. Ute var det minusgrader och kall fuktig dimma och från de enkla dörrarna vid huvudingången drog det alldeles förfärlig. Tror inte finska försäljare skulle tolerera sådana arbetsomständigheter. Frankrike är inte bara känt för sin mat och sitt vin utan också för sin *Haute Couture*. Det här betydde ändå inte att jag behövde skaffa mig en dyr utstyrsel för att kunna jobba på damavdelningen, men eftersom avdelningen säljer damkonfektion i prisklass över medelprisnivån för välbärgade, märkesmedvetna fransyskor, förutsattes det att även personalen på avdelningen klädde sig väl och någorlunda chic. På en del andra av varuhusets avdelningar såg man däremot ledigare klädsel.

Personligen tyckte jag att jag kom bra överens med alla, såväl med kunderna som med personalen. Människorna var hyggliga och okomplicerade och skilde sig inte så värst mycket från oss finländarna och vår mentalitet. Personalen instruerade mig tämligen väl i systemet på varuhuset, och kanske för att jag var vuxen och har en lång arbetslivserfarenhet bakom mig, var det inte så svårt att komma in i deras system och anpassa sig till det. Egen aktivitet och frimodighet krävs nog ändå i alla sammanhang för att man skall få ut så mycket som möjligt av praktikperioden. Dessutom bör man ta seden dit man kommer.

Hierarkin inom arbetslivet är striktare i Frankrike än hos oss och vördnaden för chefer är större. Arbetsmoralen hos varuhuset personal var hög, tyckte jag och saker och ting förlöpte i regel snabbt och bra. Lite inblick i hur det är för en mörkhyad att jobba och bo i Frankrike fick jag via en av mina arbetskamrater som är eritrean till börd, men genom giftermål fått franskt medborgarskap. Flickan var en av de få mörkhyade bland personalen på varuhuset och hon lät förstå, att det överlag är ganska svårt för afrikaner att få bra jobb i staden, beroende på olika fördomar som fransmännen har gentemot utlänningar, och kan man inte språket så är det kört. Majoriteten av personalen var fransmän.

Arbetsresan tog nästan en timme både morgon och kväll. Transportmedlen fungerade väl och höll i princip alltid tiden, förutom vid snöstormen. Det enda negativa var, att den sista bussen på kvällen gick 20.30, vilket medförde att jag på sena kvällar måste få annan skjuts för att komma "hem".

Praktiken på varuhuset var intressant och lärorik och jag är mycket nöjd med min vistelse i Frankrike och rekommenderar liknande praktik å de varmaste. *Bon courage!*

Viimeksi muutettu: maanantai, 24 lokakuu 2011, 13:30