

交換生心得報告—春季班

一、 交換學校介紹及課程等學術方面資訊

EM LYON 在法國排名前三，與一般大學不同，全校皆為商學院，這是法國獨有的教育體制(grande ecole)。課程以行銷、策略與創業等領域聞名，其中創新類相關課程更居法國第一，正規學生除了兩年之課程修習，還需有一年的實習經驗才能畢業，是一間強調理論與實務的學校。



在 EM LYON，交換生統一被稱作 auditor，我們修的課程為 MSc in Management programme，在這個 programme 下課程有行銷、財務、創新、人資、供應鏈等類別，每類中又分許多課程可供選擇(包含英文或法文授課)，不過可惜的是，交換生只能選擇選修類別(elective)的課程，每學期學分低限為 15 ECTS，而每門課的上課時間為三個小時，中間只下課休息一次，約 10~20 分鐘。本學期(春季班)我總共選了四門課，以下分述之。

1. Service quality, customer satisfaction & relationships - 2,5 ECTS

本課程主要以「關係行銷」(relationship marketing)概念為中心，強調過去以產品為導向的行銷手法將不合時宜，企業若要維持長久競爭優勢，更應從服務之角度切入，強調與顧客間長久之友好關係，故本課程以服務品質、顧客滿意等主題切入，並介紹當服務失敗發生時該如何挽救。整體來說課程相當有趣，授課的老師英文非常流利且發音清楚，說話的速度稍快但反而吸引學生專心聽講，每周老師也會請不同的演講者針對主題作深入介紹，讓學生可以多元吸收。因學分為 2,5ECTS，故上課只有六周，課程要求方面，有一次小組報告及一次考試。小組報告需找一篇相對應的文章，並以課程所提之概念作介紹及延伸；考試則以老師上課之投影片為主，作答方式為填充與問答，整體來說 loading 不會很重。

2. CRM, RMI & loyalty strategies -2,5 ECTS

這門課需先修上述 Service quality, customer satisfaction & relationships 課

程，同樣以「關係行銷」為基礎，但將內容延伸至顧客關係管理、顧客忠誠策略之設計上。由於老師是同一人，故整體運作模式差不多，每周由不同的客座教授授課，期末也是一個組報告跟一個考試，組報告部分為個案演練，需針對老師指定之個案進行問題分析與並提出相對應解決辦法，課堂上各組再針對內容發表意見，整體來說 loading 不會很重，也可瞭解歐洲對於顧客關係管理之實務運作。

3. New venture growth and development - 5 ECTS

本課程主要針對創新事業 (entrepreneurial businesses) 發展中所面臨之可能機會及挑戰作探討，並提供學生一連串有關創業、創新之分析架構與決策支援工具。授課方式主要以創新觀念、理論介紹及個案討論為主，老師會發一本集結許多 paper 及



case 的講義書作為一學期之教材，每周上課的前半堂多為理論之講解，有時也會請業界人士來演講，而下半堂課的時間則讓同學一起針對個案所面臨之問題作討論。這門課的 loading 很重，每周上課前需把當周規定之文章、個案看完，以利於上課時參與討論，老師很注重大家的參與度；期末時則有一個組報告及考試。組報告方面需自行找一家新創立之公司，運用上課所學之理論模型，分析該公司遇到之問題及想出解決辦法，在找公司的過程比較困難，因組員多半是交換生，對於當地環境不是那麼熟悉，若能與法國學生同組應較能融入狀況。期末考試則有點恐怖，全部是問答申論題，需把老師發的那一大本講義念完，融會貫通後寫出自己的看法。

建議若想修本門課的學弟妹，最好是相關背景或曾修過類似課程，否則個案討論時會覺得有點無聊，加上英文能力如果不夠強，常常無法加入討論之行列，學期末之考試更是一大折磨。

4. Advertising and Communication-5 ECTS

本門課分別從理論及實務提供學生有關溝通管理 (communication management) 之知識與技巧，授課老師為一美國人，上課總以幽默及高亢之

語調進行，喜歡學生隨時舉手發問，但切記手機一律要關靜音，筆電也必須闔上。老師也會請許多實務界的專家來演講，例如 P&G、當地某行銷研究公司經理等，讓我們瞭解歐洲在行銷、廣告促銷等之運作模式，課程內容還算有趣。課程 loading 不算太重，有兩個組報告及期末考試。

二、社團及課外活動介紹

學校有各式各樣的社團供選擇，從學術到體育、藝文甚至廚藝與品酒，由於交換期間僅四個月，所以個人並沒有參加社團。而課餘活動方面，有類似學生會的組織，稱為 I-Link，定期會公佈 party、小旅遊、國際學生晚餐等活動，甚至在學校的 cafeteria 旁，每周三晚上都會有小型的 party，賣著啤酒及一些零食，這是一個社交場合，幾乎所有的交換生及法國本地學生都會到場，這是在台灣從不會看到的場景，感覺很奇妙。

三、日常生活概要

1. 食

法國物價與歐洲相比算高，若跟台灣比大約是三倍，因此省錢的方法還是自己下廚比較實際。學校內有 cafeteria 賣著簡單的點心、飲料可以充飢，而學校的餐廳則



非常貴，一餐要 8 歐，通常是教職員或外賓去的地方，第一次不小心誤入讓我的荷包大失血!而隔壁的理工大學(ecole centrale)則有便宜的套餐餐券可選擇，套餐包含主菜、麵包、生菜或甜點才 2.9 歐，份量相當大且划算。

2. 衣

由於是春季班去，所以剛好碰上冬天及春天兩季節。里昂的天氣在法國算不錯的，即便冬天也沒有寒風刺骨的感覺，加上歐洲是乾冷，所以準備一件禦寒大衣、雪褲、圍巾、手套、雪靴其實裝備就差不多，室內都有暖氣故不用太擔心。約三月多進入春天，天氣明顯晴朗許多，但一直到五月底其實都還有點微涼，所以衣服還是以薄長袖為主較適合，短袖頂多一兩件，除非是學期結束要去旅遊者，例如六月到義大利、西班牙，短袖衣褲才要多準備。

3. 住

大部分的交換生都住在 le Galion 中，這是學校提供的宿舍，一個月租金 415 歐，為單人房約 13 坪，內含獨立衛浴，每周會有人來打掃一次。比起一般在外租屋，或許這樣的租金算貴，但卻有較多的時間可與其他交換生互動，且走到學校只要 5 分鐘(在對面)方便又安全。宿舍內十人共用一廚房，每人會有一像抽屜的小冰箱可上鎖，冷凍櫃則是大家共用。有時候交換生會在廚房舉行 kitchen party 或是一起煮晚餐，這樣的互動我覺得挺好的，可以趁此機會多多了解各國文化。



宿舍中唯一不便的是無線網路，不知是不是學校有限制流量，網路速度慢且主機常故障，晚上七點後才能連上 Youtube 等影音網站，Skype 可以用但容易斷線，此外也沒有 Telnet 協定，無法瀏覽 BBS。而房間內雖然有附毛毯，但不知多久沒洗，所以我是自己有準備睡袋，一方面可當棉被，若要出去玩時也可方便攜帶。

4. 行

學校位於 Ecully 的山上，走到 Ecully 鎮上需要 15~20 分鐘，若要到里昂市區則一定要搭公車再轉地鐵。與我們最相關的是公車 no.3 及 no.55，no.3 可到地鐵站 Gorge de Loup，而 no.55 可直達火車站 Lyon Perrache，法國的公車很奇妙，發車都有一定的時刻表(大約 20 分鐘一班車)，且晚上班次極少，例如過了八點半後一小時才會有一班車，因此平時出門一定要先研究好，否則可能會面臨空等或回不了宿舍的命運。而里昂市區主要的交通工具有地鐵、tramway 及公車，車票可以購買一次十張的學生票(carnet pour etudiant)11.9 歐，有折扣且上述三種交通工具都可以用，此外，該票在一小時內可以重複使用。

四、文化交流體驗

大多數人會認為法國人的英文不好，或是不願意講英文，其實這樣的情形已有改善，例如在學校，課堂中學生總是侃侃而談，甚至比我們還流利，每每都讓自己感到警惕，大多數的交換生也是除了英文外，法文、德文兼備。但在比較鄉下地方，例如學校位處之 Ecully，鎮上的麵包店、銀行、藥妝店等店員幾乎不會講英文，故建議將來要到法國交換的學弟妹，最好能有一點法文基礎，基本的發音、生活必備單字要懂，這樣可以免去不少麻煩。我覺得法國人是個人情味濃厚



但不外顯的民族，若是生活中能主動說個 bonjour、merci、au revoir、bonne journee(你好、謝謝、再見、祝有美好的一天)等單字，他們也會熱情回應，藉由互動中更能體會法國人的生活。

五、注意事項

1. 機票、簽證：如電子報所述。
2. 宿舍：學校會寄有關宿舍的相關訊息，並詢問住宿意願，如果有意申請的學弟妹記得提早回覆，聽說上學期交換的人數多所以比較搶手，但以我下學期的狀況是還好，不過為保險起見，學弟妹還是可以主動詢問有關住宿事宜，宿舍秘書人很親切且樂於回答問題喔。
3. 選課：這學期改成線上選課，由於系統初始用所以第一天開放時就立刻當機，全校學生在同一時刻上線，我們因為在台灣就更難登入，以至於當我們進到系統時發現有些課已經額滿。建議學弟妹一旦發現系統有問題，可以立刻寫信給承辦秘書，告知欲選課程並請她幫忙，後來我們才知道秘書回覆速度很快且可以人工加選，否則在當下乾著急又求助無門實在很可憐。至於所選課程，雖然規定並沒列出加退選時程，但其實第一周上完課發現若想退選(加選要看有無餘額)，可以盡快通知秘書，否則基本上選到的課就要一直上完。

4. 法文課程：由於交換期間不滿半年，所以交換生是無法選修法文課程的，但學校有語言圖書室，可以自行上機自修，且包含多國語言可選擇。

如果學弟妹還有其他問題，歡迎寫信給我☺，祝大家交換愉快。

■ 實用網站：

法國教育中心 <http://www.taiwan.campusfrance.org/>

解悶來法國(留法同學會)<http://roc.taiwan.free.fr/bbs/index.php?w=0&h=0>

法國地圖、交通工具查詢 <http://fr.mappy.com>

法國國鐵訂票網站 <http://www.voyages-sncf.com>

法國旅遊中心 <http://www.franceguide.com/prehome/prehome.htm>

戴高樂機場進市區 http://www.paristoolkit.com/airport/paris_cdg_bus.htm#bus

法國郵局 <http://www.laposte.fr/Particulier>