

# 中西方文化差异与商务沟通

## ➤ 课程背景

今天，我们已经跨入 21 世纪，加入了 WTO。今天的中国企业面临的是整个世界。

中国的市场逐步走向规范，中国的经济发展迅速，中国与发达国家的商务交往会越来越频繁。而我们所面对的对手不再是周围那些与自己水平相当的国内企业，更多的挑战可能是来自发达国家的跨国公司，所以熟悉中西文化差异，并能很好的处理差异的优秀企业，必定会在竞争中脱颖而出。要改善生存之状态，惟有从沟通的心智模式的改变开始，超越固有思维，重塑竞争优势。

## ➤ 课程目标

- 认识中西文化差异
- 了解差异产生的原因
- 建立求同存异的基础原则
- 建立正确的沟通价值观，营造合作氛围
- 了解科学沟通方法，建立良好的合作关系
- 系统学习中西商务沟通方法和技巧
- 运用现代化的管理手段，更好地管理工作，走向成功

## ➤ 课程时间

2 天

## ➤ 课程大纲

### 1. 沟通的定义与重要性

- ◆ 沟通的原则
- ◆ 沟通中的四个环节

- ◆ 沟通的冰山模式
- ◆ Johari 窗口

## 2. 中西方沟通方式差异

- ◆ 公私观念
- ◆ 为人处事
- ◆ 沟通习惯
- ◆ 思维方式
- ◆ 应变能力
- ◆ 对制度的态度

## 3. 高效沟通的步骤

- ◆ 事前准备
- ◆ 确认需求
- ◆ 阐述观点
- ◆ 处理疑义
- ◆ 达成协议
- ◆ 共同实施

## 4. 有效的肢体语言

- ◆ 有效肢体语言的重要性
- ◆ 声音训练
- ◆ 眼神识别
- ◆ 面部表情
- ◆ 身体语言
- ◆ 塑造良好的肢体语言

## 5. 有效的沟通技巧

- ◆ 如何有效地搜集信息，掌握全部情况
- ◆ 漏斗原则
- ◆ 聆听技巧
- ◆ 提问的技巧（开放式询问、限制性询问）
- ◆ 表达的技巧

- ◆ 双赢说服技巧
- ◆ 反馈技巧

## 6. 冲突处理技巧

- ◆ 引起冲突的因素
- ◆ 冲突处理的方法
- ◆ 冲突处理的过程
- ◆ 认识冲突的利益
- ◆ 运用冲突强化团队

## 7. 沟通中的情绪管理

- ◆ 认识情绪
- ◆ 让情绪充满智慧
- ◆ 情绪调节与情绪释放
- ◆ 打断神经链，切断不良情绪产生的根源
- ◆ 掌控自己，与团队建立共赢关系

## 8. 影响沟通的因素

- ◆ 沟通的内在及外在障碍
- ◆ 内部和外界环境因素的影响
- ◆ 个人因素
- ◆ 主观的过滤
- ◆ 表达方式
- ◆ 情绪的影响
- ◆ 语言表达的障碍
- ◆ 非语言信号的影响

## 9. 沟通中的人格特质

- ◆ 分析型
- ◆ 和蔼型
- ◆ 表现型
- ◆ 控制型

## **10. 如何与四种不同类型人的有效沟通**

- ◆ 不同沟通类型人的基本需求
- ◆ 不同沟通类型人如何运用时间
- ◆ 不同沟通类型人如何作决定
- ◆ 不同沟通类型人需要克服的弱点

## **11. 团队中的沟通与协调**

- ◆ 团队沟通的特点
- ◆ 上下级间的沟通与管理
- ◆ 平级间的沟通与合作
- ◆ 跨部门的沟通与合作

## **12. 建立共同的价值观，营造合作氛围**

- ◆ 深刻理解公司的共同价值观
- ◆ 共同价值观的目标及重要性
- ◆ 建立共同价值观，营造合作氛围的基本原则是什么
- ◆ 怎样运用基本原则，达成相互协作的目的
- ◆ 热炉效应
- ◆ 需要考虑的其他因素