

《跨文化管理与沟通技巧》

课时：2天

随着全球经济一体化和跨国公司向全球公司的发展，跨文化管理日益显得重要，跨文化沟通作为跨文化管理的重要组成部分也日益成为决定成功的跨文化管理的重要因素。本课程为学员提供了解读陌生文化的方法，并把对文化的理解与对具体的跨文化沟通问题的分析有机融合在一起，对学员而言，无疑具有重大的理论意义和实践意义。本课程以跨国公司的真实案例以及各种文化价值观、文化偏好在有效的跨文化沟通中的具体应用为基础，论述了不同文化是如何影响跨文化管理、团队合作、法律制度、商务谈判和函件往来。

课程对象：海外经理人 外企各级管理干部与员工

课程大纲：

- 一、关于文化——企业最佳的国际化战略武器
 - 1、公司在各大洲主要客户国家的文化共通性与差异性
 - 2、当地宗教教义与不同客户国家的经营伦理
 - 3、公司文化与产品国际营销及文化传播的关系
 - 二、时代变革——文化冲突与共融
 - 1、不同文化环境对公司国际化发展的影响
 - 2、案例系列:国际化公司中的多元文化
 - 3、东西方文化差异与思维方式
 - 4、公司员工如何利用中国传统文化与世界文化的共融
- 解读与分享：李安的电影《喜宴》(1993)
- 三、知己知彼——文化区域与文化细节
 - 1、公司主要客户国家地区风俗
 - 2、主要国家的禁忌与工作主要文化冲突点
 - 3、各国商业企业经营特点及员工心理行为习惯
 - 4、主要国家地区商业伦理
 - 四、文化公关——跨文化的客户关系管理
 - 1、跨文化沟通对市场营销人员的含义
 - 2、宗教、商业文化与客户关系
 - 3、公司主要客户国家主流行事方式
 - 4、跨文化谈判及跨文化人际管理
 - 5、跨文化中的万能沟通方式
 - 五、跨文化管理五步走
 - 第一步：定义第一文化
 - 第二步：包容第二文化
 - 第三步：尊重第二文化
 - 第四步：了解第二文化
 - 第五步：建立第三文化
- 案例研讨：宏基全球化管理之经验

六、跨文化管理的六个关键领域

- 1、跨文化沟通
- 2、跨文化领导
- 3、跨文化谈判
- 4、跨文化冲突管理
- 5、跨文化问题解决
- 6、跨文化培训管理

七、跨文化管理与团队合作

- 1、如何界定团队
- 2、跨文化团队及其类型
- 3、跨文化团队的冲突与管理
- 4、如何打造优秀的跨文化团队

案例：电影《刮痧》的跨文化解读

六、跨文化沟通技巧

1、影响跨文化沟通的主要因素

感知

成见

缺乏共感

种族中心主义

2、怎样排除跨文化沟通中的障碍？

跨文化沟通主要障碍

跨文化沟通策略与技巧

文化差异与沟通方式差异

3、跨文化视角的多元文化下商务沟通技巧

七、跨文化管理之语言交流

- 1、中西语言的“言辩”观
- 2、表达方式的文化差异
- 3、礼貌规则的文化差异
- 4、性别与语言

八、跨文化管理中的非语言因素（I）

- 1、非语言交流的重要意义
- 2、文化与非语言交流
- 3、非语言交流的文化差异
- 4、非语言交流的分类

九、跨文化交流中的非语言因素（II）

- 1、体态语
- 2、副语言
- 3、客体语
- 4、环境语
- 5、性别与非语言交流

十、国际礼仪要点

十一、跨文化人力资源管理

- 1、跨文化人力资源管理的一般模式
- 2、人力资源管理的基本内容

3、美国企业成功的七大法宝和其文化环境

4、员工和管理人员培训的文化差异

案例分析：Black&Decker 东半球部和 ADP 革新计划

十二、全球化经理人培育与生涯发展

1、全球化经理人之必备素质

2、全球化经理人之压力调适

3、如何建立全球化经理人能力？

4、全球化经理人如何自我精进？

5、全球化经理人之生涯发展设计