

《跨文化沟通与管理》课程编号：A-1-2017

【课程介绍】经济全球化促使越来越多的企业走出国门，进入全球化发展的阶段。在“一带一路”政策支持下，这一进程得以加快，在国际化经营的背景下，单一企业的经营环境不再是单一的本土文化，每个策划者、管理者和运营者都要面对多种文化造成的文化差异。

本课程针对涉外经营管理人员，通过系统的工具分析不同国家的文化现象及其背后的文化差异原因，协助企业扫清文化差异造成的沟通障碍，提高沟通乃至合作效率，使涉外人员在与外界沟通中能“知彼知己”，有效沟通。

本课程预期达到以下目的：

- 充分认识文化的内涵
- 掌握客户与我们的文化差异
- 掌握跨沟通的核心原理；
- 针对国际采购/国际营销/跨国服务类企业目标群体促进跨文化沟通及管理的有效应用。

【课程对象】跨国采购经理、外贸营销经理、涉外商务人士

【授课方式】讲解、案例

【课程时间】2-2.5天(12-15课时)

【培训讲师】岳云峰

【培训提纲】

一、文化对管理的影响

1. 跨文化沟通对国际化团队管理的影响

- 策划者
- 管理者
- 经营者

【思考】团队不同角色对跨文化沟通管理的需求

2. 文化的基础分析

- 文化的内涵
[案例]环境对地域文化的影响及反映写照
- 文化的构成
[案例](亚洲)97 经济危机后的马来西亚
- 文化的特征
[分析]不同社会的时间观：人们对于时间的不同应用
- 文化的层次
解析文化的“洋葱模型”
[案例]经济对文化的影响:解读非洲人均 GDP 突破 1000 美元
- 母文化与子文化
[分析]不同职业会对文化的构成造成何种影响及其“文化表现”

3. 多元文化分析

- 文化类型
 - ◇ 世界文化区的主流划分方式

- ◇ 世界文化区的地理划分方式
- ◇ 其他实用的世界文化区划分法
- 霍夫斯泰德的文化尺度
 - ◇ 个人导向性/集体导向性
 - ◇ 权力距离
 - ◇ 不确定性规避
 - ◇ 男性气质/女性气质
 - ◇ 长期导向型/短期导向型
- 霍夫斯泰德文化尺度的不足之处分析及实用补充
- 文化价值维度分析方法

二、跨文化沟通

1. 沟通的方式方法

- 沟通的常见误区
- 沟通漏斗
- 乔哈里沟通视窗
- 沟通的基本模型

2. 跨文化沟通

- 跨文化沟通综合性三维度模型
 - ◇ 情感角度
 - ◇ 认知角度
 - ◇ 行为角度
- 七维跨文化模型
 - ◇ 普遍主义与特殊主义
 - ◇ 共有主义与个人主义
 - ◇ 中性与情感性
 - ◇ 特定性与扩散性
 - ◇ 成就地位与归因地位
 - ◇ 时间取向
 - ◇ 内在与外在取向

[案例]主要国家的文化表现对比
- 文化差异对参与沟通结构的影响
- 文化差异对沟通的影响方式
 - ◇ 文化迁移
 - ◇ 文化定势
 - ◇ 逆文化迁移

[案例]中国人对其他国家的思维定势,其他国家对中国人的思维定势
- 影响跨文化沟通的要素
 - ◇ 语言差异
 - ◇ 非语言差异
 - ◇ 民族差异
 - ◇ 情境文化差异
- 职业差异影响
- 外来文化影响
- 跨文化沟通原则

3. 跨文化沟通与管理应用

- 使用跨文化沟通开拓目标市场的方法
- 怎样管理部同文化圈的员工
 - ◇ 管理理念差异化
 - ◇ 人力资源的差异化管理
 - ◇ 激励方式的差异化管理
- 对目标管理区域的文化移植
 - ◇ 本国中心论
 - ◇ 客国中心论
 - ◇ 区域中心论
 - ◇ 全球中心论
- 跨文化沟通的沟通禁忌

三、 针对目标国家的跨文化沟通交流应用(标准 2 天版提供 6~8 个特定国家文化详细解析；浓缩 1 天版提供 2~3 个解析)

1. 亚洲

- 东亚篇
- 东南亚篇
- 南亚篇
- 中亚篇
- 西亚篇
- 中东篇

2. 欧洲

- 东欧篇
- 西欧篇
- 北欧篇
- 南欧篇
- 中欧篇

3. 美洲

- 北美篇
- 拉美篇

4. 澳洲

