

“跨文化沟通与协作”课程大纲

【课程背景】

随着中国与各国的交流日益增多，中国企业经常要与各种不同文化背景的外方企业谈判、合作。之前因为不了解对方的文化、习惯、思考方式而出现很多误会的案例，甚至是因此而影响到订单。跨文化的交际不仅仅要了解对方与我方不同的文化、习惯、思考方式，更重要的是掌握在不同文化背景下的沟通技巧，以达到我方与之交往的目的。

【课程收益】

- 1、了解中华文化特点，及与其他文化的差异
- 2、掌握不同文化背景下的沟通技巧
- 3、利用沟通技巧有效的达到交流目的

【课程对象】

需要与外国人士进行交流的企业所有员工

【课程时间】

1天（12小时） pm9：00—12：00 pm14：00-17：00

【课程形式】

讲授辅导、案例分析、小组讨论、角色扮演、视频观赏等

【课程纲要】

互动：折纸游戏。说明表达与领悟之间的差异及结果的不同。

第一单元 认识跨文化沟通

案例：[从中国游客大闹瑞典说起](#)

(一) 世界因不同文化差异而丰富多彩

- 1、信仰差异
- 2、饮食差异
- 3、生活方式差异
- 4、社会模式差异

(二) 跨文化沟通的障碍

- 1、案例：飞利浦公司中国员工失去的晋升机会
- 2、案例：为什么日美谈判总是谈崩
- 3、案例：一顿豪宴吓走瑞典客户
- 4、语言障碍
- 5、观念障碍
- 6、思维障碍
- 7、认同感障碍
- 8、沟通风格障碍

讨论：以所在企业为例，跨文化沟通会有哪些障碍？

第二单元 认识不同的文化差异

(一) 世界各地不同的文化差异概述

- 1、日韩
- 2、南亚、东南亚
- 3、伊斯兰世界
- 4、欧美
- 5、非洲

(二)中国文化特征

- 1、中国人的“三观”
- 2、中国人的思维方式
- 3、中国人是这样看待外国的

讨论：国人心态分析—优越感与自卑

(三) 如何深入了解不同的文化

- 1、多看（书、电影、视频）
- 2、多听（向有国外生活经历的人和在华外籍人士学习）

第三单元 跨文化沟通与协作

(一) 有效沟通的基本特征

- 1、目标明确
- 2、表达方式正确
- 3、达成共识

案例:大连司机电话报案

(二) 跨文化沟通的基本原则

- 1、相互尊重

案例：周恩来素装访问柬埔寨

- 2、求同存异
- 3、互利互惠
- 4、取长补短

(三)跨文化沟通的技巧

- 1、知己知彼

2、心理准备

3、聘请顾问

4、提前演练

5、坚持原则

6、表达友好

7、灵活把握

8、海纳百川

9、融合差异

案例分析：1、合作不畅，广州标致最终解体；2、北京松下为什么能合作成功？