

## 国际化经理人员跨文化沟通

一.训练题目：国际化经理人员跨文化沟通

二.课程时数：6 小时

三.参加人员：

四.课程大纲：

### 壹. 跨文化沟通于国际化领域中的重要性何在

(一).跨文化适应者的国际化工作新环境

●国际化职业经理人跨文化接觸與溝通定義進化

跨文化大沟通概念非局限於溝通本身，其中更包含文化理解與接近相處

(二).什么是企业全球化 *Enterprises Internationalization* 與大溝通概念

●海外客户商务难度不在溝通或談判操作本身，根本在理解国际性千变万化的复杂性

●国际客户商务沟通管理与国内操作大不同总结（国际商務談判复杂性何在）

认识贸易壁垒

认识国际局势

认识反制衡买家的力量建设何在

认识品牌能力

认识跨文化认知

(三).中国文化特点和主要世界区域文化的大溝通差异

●我中華民族與工作行為的特質

●国际人士对中国特色的认知与评价（文化与人文）

●中国文化与民族工作思维烙印（思维模式与工作特质习惯领域）

●國際人文學簡易分析

案例分析：民族是阳性文化的人员特质与心态（显性文化特质）

民族是阴性文化的人员特质与心态（隐性文化特质）

(四).國際化大溝通接觸調適案例分析（含國際合作 貿易往來 海外設廠等國際化接觸）

## ●跨国经营的调适成败

案例分析 优秀的企业跨文化技巧

宝洁公司在中国的成功

**SAMSUNG** 脱胎换骨的全球化经营

案例分析 失败的企业跨文化技巧

上海飞机制造厂与美国的麦道合作

辉瑞制药的瑞典分公司中，美式领导风格很不受欢迎

丰田汽车在中国市场的不盡如意

## ●依现代化管理就死定了的特殊文化案例

馬來西亞的炸廠

以国内管理者授權方式来越南会遭遇大失败

## 貳. 世界主要区域文化的差异特色與溝通模式

### (一).美国地区文化特质（了解地区特点与溝通对应接觸方式）

▲美国民情风土文化与历史影响介绍

▲美国地区特殊文化下沟通与接觸重点

直截了当（似乎太直白） 分析透澈知识准备充分 霸道 接受不同觀點

时间就是金钱（总想迅速达成协议） 利益放置第一 喜欢新点子

今天对不一定明天对

### (二).加拿大与澳洲地区文化特质（了解地区特点与溝通对应接觸方式（包含北美墨）

▲加拿大与澳洲民情风土文化与历史影响介绍

▲加拿大与澳洲地区特殊文化下沟通与接觸重点

英法后裔不同文化与个性 节奏感与控制垄断 傲气与依赖下的自主与茫然

### (三).欧盟地区文化特质（了解地区特点与溝通对应接觸方式）（含法德英意西荷波比葡）

▲欧盟民情风土文化与历史影响介绍

▲法德地区特殊文化下沟通与接觸重点

法柔注重人際關係 德固執難轉 自律

白人利益与依赖下的自主傲气 除细节外还是细节 数字概念差与重承诺

人情建立与特殊民族傲气情感 规矩与生活自我控制 规则和纪律

送礼与感情 同意大原则，注意细节上（会计较细节）

让步时必须取得回报（寸土必争） 拉丁語系的共有特質

▲北歐特殊文化下了解地区特点与溝通对应接觸方式（丹瑞挪芬冰）

斯堪的纳维亚半岛與維京人 精彩的北歐神話 堅毅 誠信

社會福利 平等公平 養活部分懶人 請假 鹿文化 團隊精神

(四).日本地区文化特质（了解地区特点与溝通对应接觸方式）

▲日本特殊文化与历史影响介绍

▲日本地区特殊文化下沟通与洽商重点

服从强者与阶级控制 认真的工作细节与成败 说出来的不一定是真的

深思后才反应，沉默是金（很仔细的聆听） 遇强则弱愈弱则强 看戲

总是需要上层的核准（无法真正作主）日本圈圈交际影响（民族交易障碍多）

(五).印度巴鐵地区文化特质（了解地区特点与溝通对应接觸方式）（包含巴孟）

▲印度地区特殊文化与历史影响介绍

▲印度地区特殊沟通与洽商重点

骨子里莫名的傲气与与自大 当地宗教影响力巨大 阶级概念森严 变变变

诚信与改变下的危险性 重人际关系 文化遗产的吸引力 工作飄渺症

▲巴鐵狀況概述

(六).俄罗斯地区文化特质（了解地区特点与溝通对应接觸方式）（含白俄乌塔）

▲俄罗斯地区特殊文化与历史影响介绍

▲俄罗斯地区特殊文化下沟通与洽商重点

暴烈 给予尊重 面子 纪律性 直率有礼 诚信 随遇而安 共同决定权 亲德

小康

(七).中东地区案例分析 总文化特质（了解地区特点与溝通对应接觸方式）（含沙伊叙伊拉

克科埃）

▲中东地区特殊文化与历史影响介绍

▲中东地区特殊文化下沟通与洽商重点

价格 视强给予尊重 注意宗教派别恩怨与宗教禁忌 重人际关系 自尊強

低调 该有对商业信用度的谨慎思维 迪拜得辐射效应与影响力 繞圈暗示

重友情 注重人際關係 工作效率要緊盯時效性 逆鱗

(八).中南美地区案例分析 总文化特质 (了解地区特点与对应方式) (含巴巴秘智阿烏玻)

印非西葡文化融合成拉丁文化 熱情 工效較低 重友情 宗教信徒 少中產階級

(九).国际商务人员跨文化接触要注意的其他重点

●不同地域性人的价值观念影响你商务接触的方式 (同一国家的人也是不同)

●案例分析 加拿大魁北克 日本关东与关西 意大利热那亚南北

市场操作与人员接触完全不同