

# 跨文化沟通管理与国际商务礼仪

一.训练题目：跨文化沟通管理与国际商务礼仪

二.课程时数：6 小时

三.参加人员：

四.课程大纲：

## 壹. 對跨文化層面人員應有的認知

### (一).国际跨文化管理运作分析

跨文化非局限於溝通本身，其中更包含文化理解與接近相處

●跨文化管理 **Transculture management (Crossculture management)** 是啥

●企业面临全球化管理的复杂环境

●当我们走向国际化会遇上问题（患不知而非患不能）

●当乾隆第一次碰到大英帝国的贸易使节

商務溝通與複雜的相處管理完全是兩碼子事

●跨文化溝通對應管理簡單對應模式

貿易溝通 外派與駐地管理溝通

### (二).當地文化對人行為和價值觀的影響

●案例分析 由吃飯問題探討聚合的概念

中美非的西瓜故事

花的故事

印度的左手和右手 最聖潔的恆河之水

特郎普與英女王的會面閱兵

●世界文化大區塊的理解（歐美白人社會 中東伊斯蘭社會 東方社會 非洲中南美）

●國際人士對中國人的認知與評價（文化與人文）

●中國文化與民族工作思維烙印（思維模式與工作特質習慣領域）

## 貳. 對跨文化溝通相處與管理的理解

## (一).在歐美須注意的相處溝通與特殊对应

- 由新冠疫情中的一些故事來看如何與歐美人士相處
- 经验承袭来由与成长特殊过程(雅典式效应与放大)
- 文化在政治 文化 管理方面与世界其他地區的存在极度差异  
欧美沟通管理方式存巨大差异  
对应和管理层面的调适与修正
- 国人对歐美式文化的认知(看清楚自雅典以来的西方经验)  
歐美的同與不同(拉丁語系 北歐語系 日耳曼語系 英語系)  
直白与直面 阶级观淡薄 服从性差 自我主义 工作与认同绝对分开 授权与回收  
现实 不理解东方和谐人际关系圆满 絕對的自我時間 不加班 计较福利

## (二).多元环境下的文化与沟通适应

- 国际职业经理人文化与沟通适应性
- 禁忌与工作中的主要沟通文化冲突点
- 影响跨文化沟通的主要因素种族中心主义
- 哪些敏感的问题不要去碰

## (三).美英地區人民特质与沟通相处对应实务技巧(沟通管理与相处的实务技巧)

美英跨文化沟通必須先由以下民族特質說起(美英有差異)

- 绝对自由面看文化特質  
衍升出来的关键词: 命令与控制方式 上至下的指导 为团队牺牲奉献绝对欠缺  
认同欠缺 独立行动 直面与直白 时间就是金钱
- 隐私面看文化特質  
衍升出来的关键词: 工作隐私权 给结果不干涉过程 孤与团 协作强  
权力距离非常短 无同甘共苦概念 利益放置第一
- 工作配合面看文化特質  
衍升出来的关键词: 加班不可能 准时下班 绝对自我发挥的舞台 阶级观淡薄
- 专业认知权看文化特質  
衍升出来的关键词: 专业领域自尊心 推翻你 责任心强 舞台舒展和竞争
- 總結美地區跨文化溝通接觸

洽商直面与直白

沟通直接些较好

绝对的遵守纪律

相异价值观不排斥度最高

不拘小节与礼节下的自由度

人际关系决定其有限下的利益圈

利益下的霸气

创新思维与接受度很强

对任何不同的东西都觉有趣

#### (四). 東南亞地區跨文化的同與不同

勤奮 人际关系 华人影響力

##### ● 马来西亚该注意什么

笑民族 制造代工崛起与马华幽暗面 承諾打折 潜在的阶级价值观

喜交友重深交讲旧情 中華文化的影響 信任

#### (五). 欧盟地区文化特质 (了解地区特点与沟通对应接觸方式) (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

##### ● 德地区特殊文化下沟通与接觸重点

法柔注重人際關係 德超級固執難轉彎 絕對自律 絕對自由 絕對服從規範

自尊與自主傲气 除细节外还是细节 数字概念差与重承諾

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，非常注意细节上 (会计较细节)

让步时必须取得回报 (寸土必争)

##### 總結

强烈的遵守规则与自觉纪律性

德国人近乎呆板缺乏灵活性

一丝不苟的认真作风

私人時間切勿打擾

执行工作有点儿不通人情

行就行不行就不行

守时安静重礼貌

重视商业信誉不轻易更换合作伙伴

(六).南亞地區跨文化的溝通相處特別注意之處（了解地区特点与沟通对应接觸方式）（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

不能輕易相信其承諾 先畫大餅給你

(七).捷克地區跨文化的溝通相處特別注意之處（了解地区特点与沟通对应接觸方式）

偏執的禮儀文化與穿著 溝通禮儀 行為模式有禮 對東方特別有興趣 自尊

### 叁. 国际商务待客必备的通用礼仪簡介

(一).国际商务接触整体仪容的重点（外国人眼中的观点）

(二).国际商务接待的通用技巧（与国内接待大有不同）

- 介绍、握手、见面、名片、递交技巧
- 国际商务室内接待礼仪的操作重点原则
- 国际商务室外接待礼仪的操作重点原则

### 课程特色

●国际市场开发，因涉略不同国际跨文化习性与政经领域，故与国内操作有非常巨大差异，本质上来说也可称之为完全不同的领域，如只以国内市场操作习性方式操作，会在前进过程当中遭遇重大挫折

●本课程是实际性运用的课程（30年经验谈）

●左老师在德国及台湾有贸易公司在海外读书工作12年 走过67个国家（不含一带一路）

●左老师原为台湾地区经济部中小企业处外贸协会主讲国际化运作特聘讲师，讲授国际化运作系列课程由1992-2012

●曾授课过类似课程企业

■ 国际化课程内容曾上过的部份企业名单

北大民营经济研究院 **EMBA** 班全国约计 **27** 期滚动中

清华继教院 **EMBA** 班全国约计 **2** 期滚动中

厦门大学管理学院约计 **47** 期滚动中

厦门大学经济学院全国公务人员约计 **53** 期滚动中

厦门大学经济学院继续教育中心约计 **48** 期滚动中

厦门大学管理学院 **EDP** 中心全国企业人员约计 **89** 期滚动中

厦门大学法学院与公共行政学院约计 **32** 期滚动中

华中科技大学管理学院 **EDP** 中心 **1-3** 期

国家一二级职业经理人认证培训（劳动部）**2001-2010** 全国约计 **98** 次

厦门大学管理学院江苏泰州经济技术开发区企业创新发展与转型升级高研修班

全国含政府公益及论坛演讲 **17** 年计约 **43** 次

上海市中小企业竞争力中心 外贸产业列车班 **11** 次

台湾地区经济部 **2001-2008** 年全球竞争（企业高阶主管人员训练）

台湾地区经济部中小企业处 **2000-2008** 年（企业高阶主管国际观）

台湾地区外贸协会中小企业全球化国际商务运营班 **14** 期 **1987-2000**

福建省闽西南五市产业巡回列车

上海市政府外贸产业巡回列车

上海市政府贸发局

上海市政府经发局

宁波港务集团 **8** 期

中国中小企业竞争力讲座（国家银河培训工程）计约 **11** 次

中科院国家信息中心

中国轻工对外经济技术合作公司（事业单位）

中车高铁地铁（北车唐山机械）（南车株州）（波士顿驻地组）（美费城驻地组）**5** 梯次

中石油（石油探勘）

中石化长城润滑油

招商局中外运 (中长航 ) 外运长航 (招商局央企) 2 期

中国核电 (福清 华龙一号)

福建能源

山西能源

美的 海尔 青岛啤酒 中国外运 华硕计算机 长虹

中航技进出口集团 轻工业部中经技 显像科技集团 (华映光电) 中旅

红星美凯龙 福耀玻璃 盼盼集团 巨龙集团

持续滚动中 以往过多 2010 后余略不计.....