

# 跨文化与沟通管理

一.训练题目：*跨文化与沟通管理*

二.课程时数：**12** 小时

三.参加人员：

四.课程大纲：

## 壹. 全球跨文化管理者的新环境

跨文化与大沟通概念非局限於沟通本身，其中更包含文化理解與接近相處

### (一).什么是企业全球化 *Enterprises Internationalization*

●什么是转型 该转向甚么 为何要转（官方为何近年来常说走出去）

走出去 走進去 留下來

技術底蘊與核心技術與彎道超車

產地銷轉型為銷地產的成本領袖概念

●国内企业走出去的血泪与学费（躺在国际化中的遍地血迹）

●要接触有效率我们不患不能而患不知

●**2025** 中国制造之路

世界加工基地 國際認知下的中國製造 不能回頭的崎嶇之路與辛酸

### (二).国内企业国际市场涉入面临的最大挑战是缺乏对海外市场的了解

●国际咨询公司埃森哲与《经济学人》**2013** 联合发布的一份报告

●驾驭全球市场开发与运作的复杂性何在（不简单中的不简单）

### (三).观察特朗普上任之后的国际关系的大走向（我们该注意的）关键点

●美国军事战略与竞争对手的修正

●美国与欧盟间的合与离

●国际化下的圍堵与分合

## 貳. 世界主要区域文化的差异影响

### (一). 重新理解国际文化是什么

#### ●文化对人行行为和价值观的影响

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

由十字路口看情理法認知

佛門高僧的全身舍利 輪迴與業

特朗普與英女王的會面閱兵

國內家長的負擔

國外家長對兒女的補教投入看法

#### ●世界文化大区块的理解 (欧美白人社会 中东伊斯兰社会 东方社会 非洲中南美)

#### ●不同文化环境对公司国际化发展的影响

主文化精神確定與各管理方式的差異化

### (二). 中国文化特点和主要世界区域文化的差异

#### ●課程討論：我中華民族的工作行為特質

外國人認知下的國人員工特質

#### ●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)

#### ●国际上对中国国际商务人员工作者的特色评语

#### ●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)

### (三). 为什么有效的全球化管理技巧是非常重要的

#### ●职业经理人的跨文化管理国际观

立身何處就該對應何處去調整（適應性的解釋）

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

●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

以国内管理者方式来越南会遭遇大失败

### 叁. 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（了解地区特点与对应方式）

▲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（了解地区特点与对应方式）（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（了解地区特点与对应方式）（包含法德英意西荷波比葡匈）

▲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触重点

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

▲北歐特殊文化下沟通与接触重点（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（了解地区特点与对应方式）（包含日韩与越南）

▲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).印度地区文化特质（了解地区特点与对应方式）（包含巴铁孟）

▲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

(六).俄罗斯地区文化特质（了解地区特点与对应方式）（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 (了解地区特点与对应方式) (含沙伊叙伊拉克科威埃)

▲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

(十).對國際跨文化接觸表白 (指名外果仁或國人外派者發言分享經驗)

討論課題：跨文化接觸認知分享

個人認知與課堂學員闡述回答問題

#### 肆. 跨文化沟通与管理

(一).文化对跨国管理面和商务的影响

●权力距离與管理模式分析

中 习惯权威式管理

日 习惯权威式階梯管理

美 自主性與协调式的管理

法北歐 感性上的管理

●文化特質與管理特色模式

案例分析：日本 美國

## (二).国际职业经理人融合改善能力

跨文化谈判及跨文化人际管理

跨文化一般沟通策略与技巧

影响跨文化沟通的主要因素种族中心主义

## (三).會影響溝通接觸成效的國際問題 (百分百发生)

- 国际销售人员需注意国际时势
- 各国或地区政治突变
- 各国或地区经济板块变化
- 新兴经济区域的出现
- 原经济区域市场萎缩
- 当地市场贸易壁垒出现

## 伍. 中国外驻人员的跨文化管理核心能力

### (一).外驻人员的定位与我们的态度

外驻人员的角色扮演应该是什么

思维全球化和行动当地化

### (二).外驻人员在国际环境下的文化与沟通适应

中国文化在多元环境下的沟通问题

国际职业经理人文化适应性 (融合改善能力)

### (三).外驻人员在外生活环境的建议 (减少一些不必要的困扰会使你工作更有效)

- 注意以世界人的角度来看不同世界
- 融入当地生活模式与文化
- 更改你的沟通方式为直接了当
- 行为要低调再低调
- 注意在群体中的行为 (个人素质)
- 注意生活习惯完全不同
- ON TIME、ON LINE

- 认知遵守当地的法律的特殊性
- 你要随时把自己当成是中华民族的外交使节
- 说话要不轻诺、诚实、兑现
- 民族骨气与尊严最重要
- 搞清楚 VISA 的特殊服务（孤立无援时可救你一命）

#### (四).会让你未来轻松一些的建议

- 先看『地球是平的这本书』
- 要学会作中菜（除省钱外也可当成交际手段）
- 要学会剪头发
- 要先买看赴外地国的书或上网找资料
- 注意辣椒与内脏及猪肉在世界上很多人不吃的问题
- 赴外同地团队先集合分工
- 先买些大部头或较能打发时间的书
- 英文要能说写看，学几句当地语
- 先搞清楚当地的生活习惯
- 去大使馆找当地资料
- 如有需要可先对未来的『休闲专长』作些规划或购置可以『花掉』大量时间的书
- 每天适当的运动
- 专心搜某种资料或物品：民族工艺、谈资
- 除华人外要找些当地的朋友
- 随时注意外出由其是夜晚安全
- 仔细处理自己的性需求问题

