

跨文化管理与沟通提升训练

一.训练题目：*跨文化管理与沟通提升训练*

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

(一).什么是企业国际化 *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)

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

(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

美元计价的退化

国际化下的自主与合纵

贰. 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

文化对员工行为和价值观的影响

国际主要国家的文化共通性与差异性

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

表达方式的文化差异

(二).中国文化特点和主要世界区域文化的差异

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).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洽商重点

直截了当（似乎太直白） 分析透澈知识准备充分（因交易而交易） 霸道

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 对华雄起的警戒观察

(四).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洽商重点

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

对华雄起的观察

(五).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

▲欧盟地区特殊文化下沟通与洽商重点

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，然后在细节上谈判（会计较细节）

让步时必须取得回报（寸土必争）

(六).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

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）

(七).印度地区文化特质（了解地区特点与对应方式）（包含巴铁）

▲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

(八).俄罗斯地区文化特质（了解地区特点与对应方式）（包含白俄乌塔）

▲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

价格 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 基建投资

(九).中东地区案例分析 总文化特质（了解地区特点与对应方式）（含沙特伊叙伊拉克科巴）

▲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 面子 注意宗教派别恩怨与宗教禁忌 重人际关系 自尊

低调及人际关系 安全 该有对商业信用度的谨慎思维 迪拜得辐射效应与影响力

叁. 跨文化沟通与洽商

(二).多元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与沟通适应性

主要客户国家主流行事方式

禁忌与工作中的主要文化冲突点

(三).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

跨文化中的一般沟通方式

影响跨文化沟通的主要因素种族中心主义

(二).怎样排除跨文化沟通中的障碍？

跨文化沟通主要障碍

跨文化沟通策略与技巧

跨文化视角的多元文化下商务沟通技巧

(三).跨文化沟通洽商进行时应有的注意事项

- 要谈的主要问题是什么？
- 有哪些敏感的问题不要去碰？
- 我们了解对方哪些问题？
- 自从最后一笔生意，对方又发生了哪些变化
- 如果谈的是续订单，以前与对方做生意有哪些经验教训要记住？
- 与我们竞争这份订单的企业有哪些强项？
- 我们能否改进我们的工作？对方可能会反对哪些问题？
- 在哪些方面我们可让步？我们希望对方作哪些工作？
- 对方会有哪些需求？他们的谈判战略会是怎样的？

(四).海外拿单、跨文化谈判、客户寻求、跨文化接触总结

海外拿单绝对不能简化所知的地方何在

复杂的理由与你必须知道的对应方法

当要开发国际市场客户并做大作强必须知道些什么

WHERE WHO WHEN WHAT WHY HOW

(五).国际商务人员跨文化接触要注意的市场重点

- 民族文化与企业管理的碰撞（摸索与企业成本）
- 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

肆. 跨文化电话与邮件的特性与目的

(一). 跨文化电话与邮件之特殊认识

- 电话是创造详谈的机会而后以邮件进行详细说明
- 电话不适合说明任何复杂的状况
- 有效地结束电话沟通，达到您的目的后立刻结束电话的交谈
- 一般来说，信息互动分为两大部份：**In-Bound** 及 **Out-Bound**，**In-Bound** 主要是以接收客户的信息为主，而 **Out-Bound** 是以电话或邮件发送出去的信息，

(二). 电话与邮件重点及运用法则

(三). 客户电话沟通交谈技巧的改进（沟通细节决定成败）

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
- 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