

《跨文化思维与涉外沟通谈判》岳云峰 2022 年修订版

【课程介绍】“人生就是一大张谈判桌，不管喜不喜欢，你已经置身其中了”-赫伯·寇恩

每个人生来就置身于不同层级的谈判之中，有人经常获胜，有人总是难以达到自己的谈判目标。

在国际商务沟通与谈判中，我们面对来自不同文化、不同社会背景的客户。这些不同的因素会导致相互无法理解、沟通不畅，甚至引发直接冲突，导致双方关系破裂。

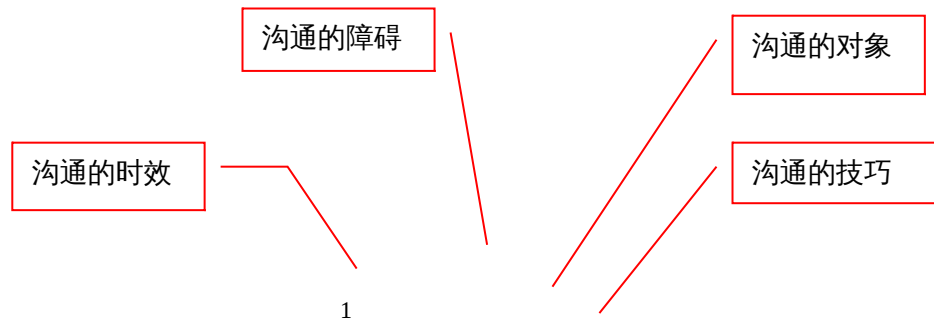
本课程针对涉外营销经营管理人员，从有效沟通的角度阐述谈判，以期在与客户的谈判中运用良好的沟通技能，掌握客户的需求，传递己方的正确信息，做好与客户的双向信息交流。涉外谈判沟通的终极目的是，跨越文化鸿沟，增加双方关系，提升服务质量，促进成交。

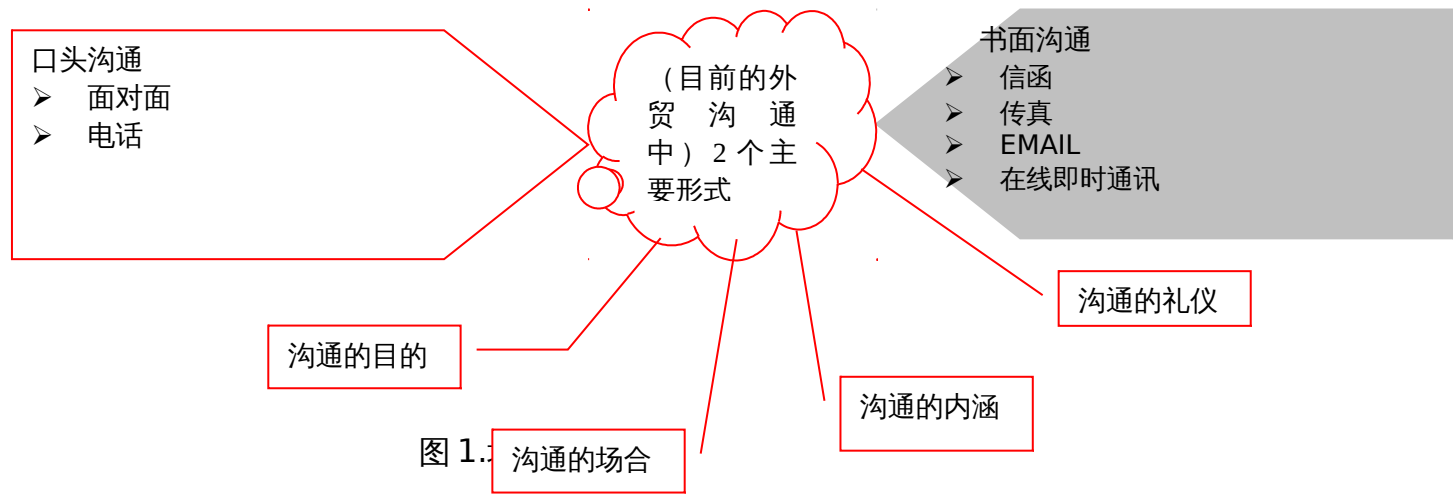
【课程对象】 营销经理，商务洽谈人员

【授课方式】 讲授、讲解、案例分析、情景对话、场景模拟、课堂练习、作业。

【课程时间】 2 天（12 课时）

【课程结构】





【课程内容与关联】



内涵	目的	对象	场合	时效	技巧	礼仪	障碍
<ul style="list-style-type: none"> 信息获取 信息证实 信息传递 信息交流 	<ul style="list-style-type: none"> 建立联系 促进成交 自我改善 提升客户忠诚 	<ul style="list-style-type: none"> 老客户 新客户 潜在客户 暂无实质接触的公众群体 	<ul style="list-style-type: none"> 展会 客户住所 本公司住所 其他场合 	<ul style="list-style-type: none"> 长期 中期 短期 超短期 	<ul style="list-style-type: none"> 听 说 读 写 思考 肢体 话术 	<ul style="list-style-type: none"> 客户的礼仪 自我的礼仪 相关方的礼仪 	<ul style="list-style-type: none"> 价格 价值观 社会责任 附加条件

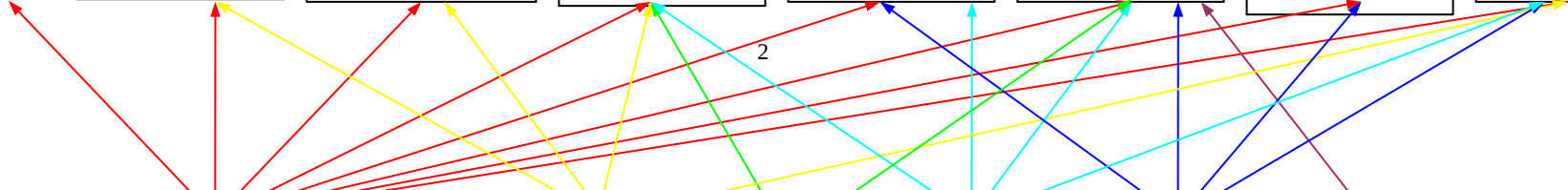




图 2.培训课题与关联

【课程大纲】

一、 国际经营管理跨文化困惑

1. 跨文化沟通对国际化团队管理的影响

- 策划者
- 管理者
- 经营者

【思考】团队不同角色对跨文化沟通管理的需求

2. 各国客户分属哪种类型的文化维度？
3. 您如何管理激励这些不同类型的客户、员工
4. 您了解自己的文化特征么？国际交流中，怎样从局外人的角度拉近不同族群的关系
5. 您认为在不同文化中，和对方沟通不畅通时有无捷径可走？
6. 关于公司员工管理/项目运作您遵循何种处世哲学？
7. 文化冲突是怎样产生的？在国际交流中怎样化解文化冲突？
8. 关于语言表达与文化有关联么？您会使用恰当的语言与各国人交流或开玩笑么？
9. 各国人在交流中，价值观的差异体现在哪些方面？

二、 了解国际谈判对手的文化特性

1. 海外客户的地域类型
2. 海外客户的价值类型
3. 海外客户的性格类型：怎样与不同特征的客户沟通交流
4. 海外客户的文化类型：与不同国家客户沟通与谈判的基石---国际交流中的跨文化沟通
 - 面对文化歧视时，如何消除障碍进行沟通谈判

➤ 情绪的力量：如何消除情绪对立

【实景案例】面对大量现实中存在的国际交流障碍，怎样用“跨文化沟通”的方式分析原因，并化解障碍

【工具】快速识别客户文化倾向的方法

➤ 语言的力量

如何正确识别客户真实意图

➤ 幽默的力量

【思考】幽默与玩笑对全世界不同文化都是受欢迎的么？

【演练】怎样走近客户，得到客户的心理认可

5. 与不同国家客户交流时，肢体语言、语气及音色在沟通中的运用差异

➤ 各国肢体语言的习惯表达方式

➤ 国际通用肢体语言

➤ 语气、语调、音色的务实应用

三、 谈判博弈-----八大筹码在谈判过程中的实际运用

1. 筹码一：权势筹码

如何运用权势筹码施展压力

2. 筹码二：奖励筹码

如何运用奖励筹码引导客户

3. 筹码三：退路筹码

如何运用退路筹码迷惑对手

4. 筹码四：时间筹码

如何运用时间筹码掌控局面

5. 筹码五：法律筹码

如何运用法律筹码摆脱困境

6. 筹码六：专业筹码

如何运用专业筹码抬升地位

7. 筹码七：架势筹码

如何运用架势筹码扭转不利

8. 筹码八：粘性筹码

如何运用粘性筹码避免破局

【演练】面向开发战略级大客户的框架性谈判模拟

【演练】针对老客户的价格调整谈判模拟

四、 国际谈判的准备流程

1. 确定谈判思维

- PRAM 商务谈判模式
- 零和博弈模式 Zero-sum Game
- 谈判计划
- 双方关系基调
- 达成双方协议

- 协议履行与关系维护

【案例】在国际招标情况下，双方的关系，以及促成协议履行的过程分析

2. 制定谈判方案

- 确定谈判主题和范围
 - ◇ 明确主题
 - ◇ 确立谈判项目
 - ◇ 谈判项目优先级
 - ◇ 谈判界限
- 制定谈判目标
 - ◇ 谈判底线
 - ◇ 谈判最优目标
 - ◇ 谈判目标的现实优化结果
- 准备谈判筹码
- 选择谈判策略

- 应急预案

五、 国际谈判的策略制定

1. 寻找共同点

【工具应用】乔哈里沟通视窗

2. 内/外部因素影响

- 可控因素
- 不可控因素

3. 角色策略

- 各国谈判沟通中的习惯角色分工
- 国际贸易谈判中的组织化角色分工

4. 时间策略

- 顺时谈判法
- 逆时谈判法

5. 议题策略

- 谈判议题的转换

- 谈判地位的转化

6. 报价策略

- 单一报价

- 组合报价

7. 权力策略

- 自然状态下的权利应用

- 授权状态下的权利应用

8. 让步策略

- 失败的让步策略

- 诚恳的让步策略

9. 地点策略

- 地点的选择

- 地点的延伸

10. 突破谈判僵局策略

【案例】价格谈判中防敲打技巧应用

【演练】国际贸易价格谈判中，怎样应用放弃-妥协策略及延伸技巧

六、 谈判安排与过程沟通

1. 国际商务会议
2. 项目交流话术
3. 化解与客户的争议
4. 商务交流技巧