
国际业务商务沟通与交流

1. 课程目标：

课程结束后，学员将能够：

- ✓ 全面了解国际工程项目的销售路径和渠道沟通特点
- ✓ 认识项目实施过程中的商务沟通要点
- ✓ 掌握项目书面沟通和语言沟通的差异性
- ✓ 学会通过书面汇报或信函的形式进行沟通交流
- ✓ 学习书面沟通能力提升的基本办法
- ✓ 明确项目实施过程中各类信函的基本功能和意义
- ✓ 学习办事处层面公函写作的基本要求
- ✓ 认知如何在实践业务中加强书面沟通的能力交流
- ✓ 学习和掌握商务信函的基本类型
- ✓ 认识和学习商务信函的基本起草流程
- ✓ 认识和学习商务信函中的内容或具体条款落地问题
- ✓ 应用实际工作中如何通过商务信函进行初步交流
- ✓ 了解不同文化下商务沟通书面交流的不同分类
- ✓ 掌握商务沟通中口头交流的必要性
- ✓ 处理商务沟通中口语交流与书面与交流的配合关系
- ✓ 了解和掌握书面沟通过程中基本风险
- ✓ 应用在沟通过程中的风险管控与处理
- ✓ 掌握市场开发和项目实施过程中信函沟通的重要性和紧迫性分析

2. 教学方法

传统授课式教学方法占用 1/3 时间，案例分析与讨论占用 1/3 时间，学员沟通与互动占用 1/3 时间。

3. 学员组成

有一线项目市场开发管理经验的工作人员，至少有一年类似相关工作经验。

至少对此类工作感兴趣的人员。

4. 课堂安排

采用传统分组方法，每小组成员 5-8 名，采用传统梅花式课桌摆放。

5. 教学时间

基本教学时间安排 1 天，如果有其他供公司特殊需求，可以将课程增加至 2 天。每天 6 小时教学时间。

6. 课程大纲：

第一章：工程行业基本商务信函特点介绍

- 商务沟通特点
- 商务沟通的目的性确立
- 商务沟通的基本分类
- 商务沟通的基本要求
- 商务沟通的基本手段
- 商务信函基本分类

第二章：市场销售管理商务沟通与交流

- 销售过程中的各类信函介绍
- 商务沟通的过程中的信函起草要点
- 信函沟通的目的性确认
- 信函沟通的结果落实
- 商务沟通信函作用的有益补充

第三章：项目实施阶段商务沟通与交流

- 项目实施阶段的信函分类与作用分析
- 信函写作的基本目的性确认
- 实施过程中 MOU 起草
- 实施过程中能够合同起草与分析
- 实施过程中的会议纪要分析与说明
- 会议纪要类型的风险把控

-
- 现场各类书面文件的起草与确认
 - 现场书面文件的分先与信函沟通
 - 现场各类应急问题的风险把控与处理
 - 现场各类小问题的商务信函处理

第四章：业务拓展方面其他商务沟通与交流

- 信函起草前的沟通交流或文化处理
- 信函起草过程中口语沟通交流
- 信函递交后的沟通处理

第五章：商务信函沟通过程中的基本要求

- 文字要求
- 信函格式要求
- 措辞造句要求
- 主题要求
- 称呼和敬语要求
- 标点符号要求
- 其他文字内容要求
- 排版要求

第六章：信函能力提升写作分析

- 人员选择与过程
- 人才培养与能力提升
- 写作分析与交流
- 商务信函写作能力提升
- 商务信函写作能力提升三部曲
- 信函能力提升的第一步工作要求
- 信函能力提升的第二步工作要求
- 信函能力提升的第三步工作要求
- 商务信函的来源索取与渠道分析
- 写作过程中的分析与目的判断
- 商务信函处理过程中能力提升

第七章：自由讨论与交流

➤ 学员提问

➤ 互动讨论

➤ 结束