

# 跨文化沟通与管理

讲师：孙凯

时间：

地点：

## 【课程简介】

企业在海外市场拓展和运营过程中面临陌生的环境和文化，必然感受到来自不同文化的冲击和跨文化沟通的障碍，这就需要对不同的文化有所了解，并真正尝试进行跨文化的交流。在职场和商场上进行跨文化的沟通和管理需要的是对文化的深刻理解和真心感受，当然也不能缺少沟通的技巧和方法。

本课程对文化的内涵和外延进行了诠释，对于跨文化的职场和商场的沟通障碍并介绍了一些比较普遍沟通技巧和方法，其中也收集整理了一些中国企业国际化标杆企业的优秀实践，希望对致力于企业国际化的专业人士和企业有所帮助。

## 【课程对象】

企业高层、海外事业部主管、海外机构骨干员工

## 【课程收益】

- 了解文化的概念
- 了解跨文化沟通的问题所在；
- 学习跨文化交流的方法和技巧；
- 借鉴国际化标杆企业优秀实践。

## 【授课方式】

讲授、小组讨论、案例分析、课堂答疑

## 【课程大纲】

课程模块	主题
壹、什么是文化	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 文化的概念</li><li>◆ 文化的洋葱模型</li></ul>
二、不同文化的价值维度	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 权利距离</li><li>◆ 个体与集体主义</li><li>◆ 男性与女性主义</li><li>◆ 不确定性回避</li><li>◆ 长期与短期导向</li></ul>
三、不同地域的企业文化差异	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 美国企业文化模式和管理特点</li><li>◆ 欧洲企业文化模式和管理特点</li><li>◆ 日本企业文化模式和管理特点</li></ul>

<b>四、跨文化职场矛盾</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 文化优越感</li> </ul> 案例：中外职场人士眼中的彼此 <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 本地员工离职的原因</li> <li>◆ 真正的矛盾在哪里</li> </ul>
<b>五、跨文化商场矛盾</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 思维模式和决策模式的不同</li> </ul> 案例：不知所措的谈判 <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 价值判断的依据在哪里？</li> </ul>
<b>六、跨文化沟通的多种障碍</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 口头语言沟通的语境差异</li> <li>◆ 语音语调、目光接触和空间距离</li> <li>◆ 手势、触摸和身体导向</li> <li>◆ 思维定势和民族优越感</li> </ul> 案例：隔阂来自相互的不理解
<b>七、有效的跨文化交流和管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 克服跨文化沟通的要点</li> <li>◆ 企业文化的跨文化传承</li> <li>◆ 管理者的心态</li> <li>◆ 本地化战略</li> </ul> 案例：华为的跨文化交流和管理实践