
跨文化的沟通

主讲：林 安

课程背景：

国内市场趋于饱和，一部分企业将不得不走向海外；一带一路也带着不少企业走出国门，拓展海外市场；文化差异导致企业的沟通遇到瓶颈，阻碍在海外的

发展。
基于 76 个国家的生活与工作经历，我对海外的人文环境做了梳理，重点在跨文化沟通方面做了系统的诠释，实操性很强，对企业拓展海外市场有较好的指导价值。

课程收益：

掌握学习、理解、欣赏，并融入本地文化的方法；掌握跨文化沟通的基本方法与技巧。

学员对象：

涉及海外市场的各级管理者及员工。

授课方式：

授课（35%）+案例分享（45%）+研讨（20%）

授课天数：

2 天（每天 6 小时）。

课程大纲

导引研讨：

结合您的企业，谈谈您对拓展海外市场的困惑与挑战。

一、 大千世界的文化万花筒

1. 讨论：什么是文化？地域与文化的关系？

-
2. 文化渗透到生活工作的每个细胞
 - 1) 理念、制度、行为、社会风貌与外在形态
 - 2) 案例分享
 - 3) 不同地区的文化特点
 - 4) 案例分享
 - 5) 文化的差异导致思维、价值取向与行为的差异
 - 6) 案例分享
 3. 文化没有好坏强弱，只有适配

二、人文的冲突与融入

1. 案例：华为走向海外的艰难历程
2. 讨论：华为的海外之旅给您什么启示？结合企业的海外业务，我们应该怎样做？
3. 讨论：“削足适履”的人文涵义是什么？拓展海外市场，为什么要“削足适履”？怎么做？
4. 融入的最有效方法-本地化
 - 1) 本地化的含义
 - 2) 讨论：为什么必须本地化？
 - 3) 本地化的方法-从文化切入
 - 4) 像本地人思考
 - 5) 从模仿到自然行为
 - 6) 案例：多瑙河边的咖啡
 - 7) 从孤独到融入
 - 8) 案例：贝尔格莱德的怀抱
 - 9) 本地化但保持独特的闪光点
 - 10) 案例：巴基斯坦本地化
 - 11) 让本地人了解我们的文化
 - 12) 我们才是“外国人”
 - 13) 讨论：结合您的具体业务，如何本地化？
5. 企业文化的跨界管理
 - 1) 文化的彼此认同是顺畅沟通的基本前提

-
- 2) 多元文化的彼此融合
 - 3) 坚守内核，本地化内核以外的各个层面
 - 4) 案例：华为的跨国多元文化建设
 - 5) 理解本地员工的价值理念
 - 6) 管理本地员工的刚性原则
 - 7) 案例：华为如何管理海外员工

三、跨文化的沟通与管理

1. 沟通的基本原则
 - 1) 案例：京瓷“合理性”的普遍性原则
 - 2) 了解各国的法律特点
 - 3) 人的思维习惯、价值取向，行为风格
2. 文化差异导致不同的思维与行为
3. 讨论：跨文化沟通是否需要共同的核心价值观？
4. 案例：本地员工价值认同的转变过程
5. 克服心理障碍，融入当地生活
6. 案例：中国人扎堆
7. 案例：“当林先生开口说英文的时候，我们才意识到他是外国人”

四、跨文化沟通的各个层面

1. 与客户沟通
2. 与政府沟通
3. 与本地员工沟通
4. 与生活界面沟通

五、研讨

1. 海外沟通的现状与挑战？如何改进？

六、总结

*****END*****
