

# 国际商务交往中的跨文化交流与礼仪运用

## 主讲：曹燕欣

### 导语：

出海发展是当下以及未来中国企业的重要发展方向，但是国际商务环境与国内商务环境差异巨大，国际商务交往更为复杂，敏感，其潜藏的危机与风险甚至大于机会，中国企业在走出去的时候如何在复杂的背景下寻找合作与交流的契机，如何与不同背景下的商务伙伴共赢与发展。建立对国际商务交往的客观认知，提前了解不同国家的文化与社会形态，学习不同国家在习俗与礼仪方面的规矩，掌握恰当得体的国际交流方式，是出海作业企业与海外工作人员的必备能力之一。

**课程时长：**1-2 天

**学员对象：**国际商务人员、企业驻海外人员，对外贸易人员

**授课形式：**传统：视频、案例、小组讨论，现场辅导、情境模拟

独特：探讨与碰撞，开放式交流与对话，教与学平等理念。

### 课程目标

- 了解国际商务交往与国内商务交往的区别
- 建立与中国国家外交方向一致的企业海外发展规划
- 学习不同国家的文化特点及文化背景对国民的影响
- 掌握不同文化背景下的交流与交往技巧
- 掌握国际商务交往中的通用礼仪及特殊礼仪运用要点

### 课程纲要：

#### 第一部分：出海作业，认知先行——国际商务交往与国内商务交往的区别

- 1、国际商务合作与海外商业发展的特殊性——案例
- 2：国际商务交往中必备认知——不同国家的政治形态
  - 双方国家关系的基本认知
  - 安全意识、宗教意识、等级意识
  - 认知与行为惯性（某企业员工在巴基斯坦案例）

3：国际商务交往中的意识形态管理——政治、经济、文化、宗教、种族的关联性

经济无国界是伪命题——华为、新疆棉事件的启示

保持敏感，警惕与合作并行——披着商业外衣的政治团体

4：国际商务交往中的态度原则——与国家外交原则保持一致

——国际商业交往中，没有个人，只有国家

## 第二单元：国际商务交往中的跨文化交流——礼仪本身就是国家文化的重要内容

1：认识礼仪——礼仪不仅是规矩，而是每个国家文化的重要内容

——吃穿住行用，无处不礼仪，无处不文化

——宗教国家的文化特点（宗教文化、教规与世俗生活）

——欧美国家与亚洲国家在文化习俗方面的区别

——擅长将礼仪当成意识形态工具的国家

——英式贵族礼仪背后的商业运作及意识形态输出

2：理解并接受文化差异——文化是国际交往中的隐形界线

——互相接纳、理解、尊重、融合才是真正平等的交往

——不同国家对权力、权威、规则、法律的不同认知

——规则意识强的国家与规则意识弱的国家

——融入才有持续及深度的经营（某外资企业融入中国案例）

3：国际商务交往中的礼仪运用——礼仪自信就是文化自信

——国内接待以我为主、出访国外入乡随俗

——如何既能展现我国文化又能兼顾尊重对方文化

## 第三部分：国际商务交往中的礼仪运用——一举一动皆是国家形象

本单元可根据实际需求定制——国内接待、海外洽谈、常驻海外

1、国际商务交往中的形象礼仪——自信、专业、值得信任、值得尊重

2：国际交往中的着装观念——服装是每个国家的重要文化，不可褻渎不可质疑

——遵守国际通用的着装礼仪

——以我为傲同时尊重他国服饰文化及着装习惯

——警惕利用着装行政治之事（借服装展示敏感文化丑化、侮辱、歧视中国）

### 3、国际商务交往中的举止之礼——国际交往无小事

——管住手、管住腿、管住嘴、管住眼，不给他人误会和找事的理由

——尊重不同国家不同地区的举止特点

——不挑衅其他国家的举止禁忌（手势、语言、表情等）

——不接受他人侮辱性举止（眯眯眼，雀斑妆、歧视亚洲人的举止动作与语言）

### 4：国际商务交往中的会面礼仪——通用礼节+不同国家礼仪

国际通用问候礼——目光、微笑、语言、鞠躬礼、握手、拥抱

不同国家的不同问候礼节——中东国家、亚洲国家、欧美国家

国际商务交往中的会面礼仪——称呼、问候、介绍、位置、陪同引领、会议、赠送、合影、乘车等（不同国家的不同方式）

涉外 商务交流与沟通——三个可以，两个绝不

——迎接说什么，陪同说什么，介绍说什么，会议谈什么，休闲时间谈什么

不同国家不同表达风格——哪些国家注重效率、哪些国家注重形式、哪些国捉摸不定

——不同人的不同沟通方式

国际交流与沟通中的边界感——不同国家不同话题不同禁忌

——宗教、政治、种族话题、多元化价值观要谨慎

国际商务交往中的交际与应酬——会议、赠送、宴请、应酬（国内接待）

国际商务交往中的告退之礼——有迎有送，有来有去，每一步都是风度与教养的体现

涉外交往中的人际关系与尺度的把握——专注于专业，专注于商业，专注于规则之内

——严守政治立场、严守商业底线、严守安全底线

——严格区分个人行为，企业行为，国家立场

——组织纪律组织要求组织利益大于个人情感个人立场

——涉外人际交往中的禁忌事项

## 第四部分：海外工作中的日常礼仪——出国洽谈及驻外工作（根据需求定制）

1：出境礼仪及出境过程中面对不同国家的不同要求需要注意的事项

2：中东等伊斯兰教国家需要注意的行为禁忌

3：海外出行中的安全意识（外出、用餐、住宿等）

4：东南亚等国的注意事项（安全、宗教、交友）