

《“一带一路”跨文化沟通交流》

课程编号：A-1-2017-2

【课程介绍】

经济全球化促使越来越多的企业走出国门，进入全球化发展的阶段。在“一带一路”政策支持下，这一进程得以加快，在国际化经营的背景下，单一企业的经营环境不再是单一的本土文化，每个策划者、管理者和运营者都要面对多种文化造成的文化差异。

本课程针对涉外经营管理人员，通过系统的工具分析不同国家的文化现象及其背后的文化差异原因，协助企业扫清文化差异造成的沟通障碍，提高沟通乃至合作效率，使涉外人员在与外界沟通中能“知彼知己”，有效沟通。

【课程预期目标】

- 充分认识文化的内涵
- 掌握不同国家与我们的文化差异
- 掌握跨沟通交流的核心原理；
- 针对国际物流/国际采购/国际营销/跨国服务类企业目标群体促进跨文化沟通及管理的有效应用。
- 【定制】针对特定国家的跨文化沟通交流解析

【授课方式】讲解、案例

【课程时间】

本课程分为标准版和浓缩版，在阐述跨文化的基本原理和方法后，针对不同的定制版，分别提供：

- 标准版：2天(12课时)：提供6-8个国家的定制文化解析
- 浓缩版：1天（6课时）：提供2-3个国家的定制文化解析

【培训讲师】岳云峰

【培训提纲】

前言：

国际分工是构建在世界各国的硬实力和软实力的框架之上的，包括政治、经济及文化等方面。各国文化差异决定了人们工作和交流方式的异同。

作为国际贸易企业的管理人员及工作人员，如何认识到自己行业在整个国际分工中的地位，如何在与各相关国家与相关方的跨文化沟通交流中起到纽带作用，不但会影响到整个国际贸易和国际物流的效率，而且也会直接对航运企业自身的利益造成影响。

物流版的跨文化沟通交流课程，结合“一带一路”政策，为航运物流业提供跨文化沟通交流的知识与具体工作方法。

一、跨文化沟通对管理的影响

1. “跨文化”的“双重+四层+八方”认知

- 认知本国文化
- 认知异国文化

- 调整自己
 - 融入其他文化
 - 2. 跨文化沟通对国际化团队管理的影响
 - 国际服务贸易的进程
 - 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

二、“一带一路”政策理解与航运企业运用

1. “一带一路”政策传递的信息
2. 一带一路与实力展示
 - 硬实力
 - 软实力
3. “一带一路”与物流业的关联
4. 航路选择与文化冲突
5. “一带一路”带给航运企业的机遇

三、跨文化沟通交流的原理

1. 文化的分析
 - 文化的内涵
 - 文化的构成
 - 文化的特征
 - 文化的层次
 - 母文化与子文化
2. 多元文化分析
 - 文化类型
 - ◇ 世界文化区的主流划分方式
 - ◇ 世界文化区的地理划分方式
 - ◇ 其他实用的世界文化区划分法
 - 霍夫斯泰德的文化尺度
 - ◇ 个人导向性/集体导向性
 - ◇ 权力距离
 - ◇ 不确定性规避
 - ◇ 男性气质/女性气质
 - ◇ 长期导向型/短期导向型
 - 霍夫斯泰德文化尺度的不足之处分析及实用补充
 - 文化价值维度分析方法

四、跨文化沟通沟通工具

1. 沟通的方式方法
 - 沟通的常见误区
 - 沟通漏斗
 - 乔哈里沟通视窗
 - 沟通的基本模型

2. 跨文化沟通

- 跨文化沟通综合性三维度模型
- 七维跨文化模型
- 文化差异对参与沟通结构的影响
- 文化差异对沟通的影响方式
 - ◇ 文化迁移
 - ◇ 文化定势
 - ◇ 逆文化迁移
- [案例]中国人对其他国家的思维定势,其他国家对中国人的思维定势
- 影响跨文化沟通的要素
 - ◇ 语言差异
 - ◇ 非语言差异
 - ◇ 民族差异
 - ◇ 情境文化差异
- 职业差异影响
- 外来文化影响
- 跨文化沟通原则

3. 跨文化沟通与管理应用

- 使用跨文化沟通开拓目标市场的方法
- 怎样管理部同文化圈的员工
 - ◇ 管理理念差异化
 - ◇ 人力资源的差异化管理
 - ◇ 激励方式的差异化管理
- 对目标管理区域的文化移植
- 通用型跨文化沟通的沟通禁忌
- 针对型按国别跨文化沟通禁忌 (按课时选择国别)

五、 针对目标国家的跨文化沟通交流应用(标准 2 天版提供 6~8 个特定国家文化详细解析;浓缩 1 天版提供 2~3 个解析)

1. 亚洲

- 东亚篇
- 东南亚篇
- 南亚篇
- 中亚篇
- 西亚篇
- 中东篇

2. 欧洲

- 东欧篇
- 西欧篇
- 北欧篇
- 南欧篇
- 中欧篇

3. 美洲

- 北美篇
- 拉美篇

4. 澳洲

- 澳新篇
- 大洋篇

5. 非洲

- 北部非洲篇
- 南部非洲篇
- 东部非洲篇
- 西部非洲篇