

**培训时间/地点:** 2025年10月23~24日(星期四~星期五)/上海

**收费标准:** ¥4500/人

- 含授课费、证书费、资料费、午餐费、茶点费、会务费、税费
- 不包含学员往返培训场地的交通费用、住宿费用、早餐及晚餐

## 课程概述:

在全球化的浪潮下,越来越多的企业开始拓展国际市场,与不同文化背景的合作伙伴和客户打交道。然而,文化差异 often 成为阻碍有效沟通和合作的最大障碍。不同文化背景的员工在价值观、工作方式、沟通风格等方面存在显著差异,容易导致误解、冲突和低效。这不仅影响了团队的工作效率和士气,也可能损害企业的形象和业绩。

为了帮助企业应对跨文化沟通的挑战,我们精心设计了“跨文化的沟通技巧”课程。该课程基于霍夫斯泰德的文化维度理论、Hall的高低语境文化理论以及面子协商理论等跨文化沟通的经典理论,深入剖析了中国、美国、印度、日本、韩国等国家在文化核心要素上的差异,并延伸出一系列实用的沟通技巧和工具。

通过系统的学习和实践,学员将掌握如何在不同的文化背景下调整管理和沟通风格,识别和应对员工的不同反应方式,运用恰当的语言策略处理面子问题,在跨文化情境下恰当地提出请求、拒绝请求、表达不同意见、接受批评和称赞他人。同时,学员还将学会如何在跨文化会议中运用有效的沟通策略,提高会议效率和决策质量,并掌握建立和管理跨文化虚拟团队的技术,促进团队协作和目标达成。

本课程采用互动式教学方式,通过案例分析、小组讨论、角色扮演等多样化的学习活动,帮助学员将理论知识转化为实践技能。学员将提升跨文化敏感度和适应能力,掌握有效的跨文化沟通策略和技巧,增强团队协作和领导力,为企业的全球化发展赋能。无论是跨国企业的管理者,还是参与国际项目的员工,都将从本课程中获得宝贵的知识和技能,为个人职业发展和企业的全球化布局做好准备。

## 课程目的:

本课程旨在帮助学员深入理解不同文化的核心要素及其影响,掌握跨文化沟通的关键技巧和策略,提升在跨文化商业环境中的领导力和适应力,促进团队协作和目标达成,为企业的全球化发展赋能。

## 课程收益:

- 深入理解中国、美国、印度、日本、韩国等国家的文化差异,提升跨文化敏感度和适应能力
- 掌握在不同文化背景下调整管理和沟通风格的技巧,提高团队工作效率和士气



- 学会识别和应对不同文化背景员工的反应方式，化解潜在的误解和冲突
- 运用恰当的语言策略处理面子问题，在跨文化情境下恰当地提出请求、拒绝请求、表达不同意见、接受批评和称赞他人
- 掌握在跨文化会议中运用有效的沟通策略，提高会议效率和决策质量
- 学会建立和管理跨文化虚拟团队的技巧，促进团队协作和目标达成
- 提升在跨文化商业环境中的领导力和影响力，为个人职业发展奠定基础
- 为企业的全球化发展赋能，提升企业在国际市场的竞争力和品牌形象

## 参训对象：

1. **跨国企业的管理层：**负责领导国际团队或参与全球业务的高层和中层管理人员，他们需要在不同文化背景下有效沟通与协调资源。
2. **项目经理和项目负责人：**在全球化背景下管理跨部门、跨地域项目的员工，需要在文化差异的情况下推动项目顺利进行。
3. **国际业务部门员工：**与海外客户、供应商或合作伙伴频繁沟通的业务开发、市场营销、采购和供应链管理 人员。
4. **多文化团队的成员：**在日常工作中与不同文化背景同事合作的团队成员，尤其是在国际化企业或跨国项目中工作的员工。
5. **希望提升跨文化沟通能力的专业人士：**那些想要在全球化环境中提升自身沟通技巧、增强国际业务能力的员工。
6. **人力资源管理人员：**需要协调和支持企业内部不同文化背景员工的融入和协作，尤其是负责员工培训、团队建设的 HR 从业者。

## 授课形式：

知识讲解、案例分析讨论、角色演练、小组讨论、互动交流、游戏感悟、头脑风暴、强调学员参与。

## 课程大纲：

模块	课程大纲	时间分	教学方法
----	------	-----	------



<p>课程导入</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开场（客户方）</li> <li>• 破冰活动</li> <li>• 研讨公约</li> <li>• 课程介绍</li> </ul>	<p>30分</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 猜猜看</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
<p>第一单元 不同文化</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：理解文化的核心要素及其影响，认识不同文化在价值观、社交礼仪和禁忌方面的差异，为后续跨文化沟通奠定基础</li> <li>• 前提：对整个课程做概念上的定义</li> <li>• 什么是文化及影响</li> <li>• 文化的核心，比较中国、美国、印度、日本、韩国             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 宗教</li> <li>- 自我的概念</li> <li>- 语境文化</li> <li>- 家庭观</li> <li>- 对其他文化的观点</li> </ul> </li> <li>• 不同文化的社交礼仪与禁忌</li> <li>• 活动：小组讨论心得</li> </ul>	<p>150分</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 案例撰写</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>



<p>第二单元 管理风格</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：掌握不同文化背景下的管理风格差异，学习识别和应对员工的不同反应方式，运用恰当的沟通技巧，制定有效的跨文化沟通策略</li> <li>• 不同文化的管理风格比较：中美印日韩</li> <li>• 员工的不同反应：             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 表达“不”或“做不到”的方式</li> <li>- 表达“进程落后”</li> <li>- 表达“需要帮助”</li> </ul> </li> <li>• 沟通技巧：助语与提问</li> <li>• 跨文化沟通目标的步骤</li> <li>• 活动：角色扮演</li> </ul>	<p>150分</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
<p>第三单元 语言问题</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：了解与不同文化沟通的建议，克服面子问题，学习在跨文化情境下恰当地提出请求、拒绝请求、表达不同意见、接受批评和称赞他人</li> <li>• 与不同文化沟通的建议：中美印日韩</li> <li>• 担心失面子的风险行为</li> <li>• 投资情感账户，保持和建立信任</li> <li>• 高效沟通的特质：勇气与尊重</li> <li>• 跨文化沟通的五个情境：             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 提出请求</li> <li>- 拒绝请求</li> <li>- 表达不同意见</li> <li>- 接受批评</li> <li>- 称赞他人</li> </ul> </li> <li>• 活动：角色扮演</li> </ul>	<p>150分</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>



第四单元 会议风格	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：认识不同文化在会议风格上的差异，学习在跨文化会议中运用恰当的沟通策略，提高会议效率和决策质量</li> <li>• 会议认知的比较：中美印日韩</li> <li>• 与不同文化会议的建议</li> <li>• 活动：模拟不同文化的会议</li> </ul>	150分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第五单元 虚拟团队	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：理解不同文化的工作习惯差异，掌握建立和管理跨文化虚拟团队的有效方式，促进团队协作和目标达成</li> <li>• 工作习惯的差异</li> <li>• 建立跨文化的虚拟团队的方式</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>	150分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>

## 讲师介绍：凌老师

- 精益培训师
- 美国安德鲁大学 MBA
- 欧洲 INSEAD 销售营销管理硕士
- 理工背景的商业人士
- 工作职位：总经理、销售管理、营销管理、客户服务、项目管理、IT、现场服务、售前支持、现场组装、教练

凌老师拥有 30 多年的工作经验，有不同产业的经验：IT / 科技、O2O、物流运输、IPTV、电信、电商业、消费快销业、设备制造业、服务业、化工业。凌老师的授课风格活泼，注重学员的互动和体验，处处彰显着以学员为中心的教授方式。授课的企业已经超过五百家，有上万名学员受益。他坚信学生的行为改变才算培训的基本完成，学生能够教导其他人才算真的学以致用。

## 职业经历：

- 运营管理副总裁 - 科技业/零售业 - 创愿信息技术公司
- 总经理 - 国际快递/物流业 - 亚诺士物流集团 大陆区



- 总经理 - IPTV/电信业 - 兆赫集团 互动王视讯
- 业务总监 - 国际快递/运输业 - 美商洋基通运公司
- 业务总监/项目总监 - 电信业/运营商 - 远传电信公司
- 业务经理/渠道经理 - 快消业 - 台湾柯达公司

## 授课/咨询风格:

个性活泼，魅力授课；工科背景，工商硕士；具备国际化的经验，做本地化的补充；专注于技巧的学习，而非知识的传授；生活的阅历，能连接学员的痛点到学习点；提供定制化课程，以学员为中心。

## 专业/擅长领域:

**销售人员:** 销售技巧、谈判技巧、客户管理、经销商管理

**销售管理:** 销售管理的成功之道、先发销售管理、销售教练与辅导、销售目标管理

**领导力:** 管理者的成功之道、创愿领导力、团队建设的五项障碍、辅导与教练

**个人效率及价值观:** 当责与企业文化、跨部门沟通、跨文化沟通、成长型思维

## 项目经验:

老师工作以来经历多家知名企业，推动公司精益运营。亲自实践及辅导项目上百个，项目内容涵盖：

- 生产效率提升
- 价值流规划与管理
- 快速换型
- 交期缩短
- 质量提升
- 降低成本
- 物流改善
- 看板拉动
- 问题解决
- 标准作业
- 生产线平衡
- 系统导入



- 人员管理
- 车间布局
- 人才培养
- 数字化工厂规划等

