

商务搭桥：建立与国际客户的高效沟通策略

从文化智商到商务谈判，系统提升与国际客户打交道的能力，并用 AI 打通语言与文化的隔阂。

课程时长：2 天 · 每天 6 小时

授课对象：本课程适合希望提升自己在国际商务环境中沟通技巧的专业人士，包括企业经理、国际销售和市场营销人员、以及任何需要与国际客户交流的人士。

授课语言：国语 / 英语 / 粤语

课程形式：案例研讨 + 角色扮演 + 现场演示 + 互动讨论

主讲：杨洪 | 资深 AI 培训师 · 15 年世界 500 强企业高管 | 中 / 英 / 粤 三语授课

01 课程背景

在当今全球化的商业环境中，企业越来越多地发现自己处于一个多元文化的商业环境中，有效地与国际客户沟通是成功的关键。随着市场边界的消融，企业越来越需要具备跨文化沟通的能力来促进业务增长和构建持久的合作关系。然而，文化差异、沟通障碍和误解经常阻碍有效的国际业务交流。为了解决这些挑战，提高专业人士在国际舞台上的沟通效率和文化敏感性，本课程结合了最新的国际商务理论和实践案例，旨在教授学员如何理解不同文化背景下的商务沟通方式，并掌握在多样化商业环境中建立和维护关系的技巧。我们将探讨文化智商的重要性，了解非言语沟通的影响，深入研究国际商务礼仪，并提供有效的谈判和冲突解决策略。课程内容涵盖了文化智商的培养、沟通技巧的提炼、以及跨文化谈判技巧等关键领域。

02 课程收益

5 项可带走的能力——从看懂文化差异，到谈成生意，覆盖国际商务沟通全流程。

- 01 **理解文化差异**：增强对国际商务环境中文化差异的理解和尊重。
- 02 **提高沟通效率**：提高跨文化沟通的效率和效果。
- 03 **建立商业关系**：学习在国际场合中建立和维护商业关系的关键技能。
- 04 **提升谈判能力**：提升处理跨文化谈判的能力。
- 05 **化解文化冲突**：掌握解决跨文化商务冲突的技巧。

03 授课方法与课堂呈现

不讲空理论——每个知识点都配案例演示与现场实操。

- **案例分析**：从真实的国际商务案例切入，先看别人是怎么谈成的。
- **角色扮演**：分组模拟国际客户沟通与谈判现场，轮换角色反复演练。
- **现场演示**：讲师示范跨文化沟通与谈判的关键动作，逐步拆解。
- **互动讨论**：结合学员自身业务场景研讨，现场答疑与集体复盘。

04 课程大纲

导入 + 6 大模块 · 共 83 个知识要点。可按行业与岗位裁剪模块、调整实操比重。

导入

- 跨国商务视频案例
- 互动：根据视频案例分组讨论，切合自身的工作场景，让学员理解文化智商在国际商务中的重要性

一、沟通技巧基础

- 有效沟通的重要性
- 选择沟通的渠道：面对面、书面、电话
 - 实践活动：理解各种沟通渠道的差异，和各自的优缺点
 - V视觉H听觉F感觉沟通渠道的特点
 - 实践活动：测试一下你属于VHF中哪个类别呢？
- 有效沟通的原则
 - 融洽关系
 - 实践练习：个人沟通风格问卷
 - 通过更了解自己的沟通风格，而更好地和别人沟通
 - 倾听
 - 有效倾听的四个阶段
 - 有效的倾听技巧
 - 提问
 - 不同方式的提问
 - 沟通激励因素
 - 沟通障碍
- 沟通的过程
 - 确定沟通目的
 - 5I原则
 - 整理事实
 - 选择方法
- 有效沟通的结构
 - AIDA
 - SPIN
- 案例分析：分析真实的商业案例，提炼出成功沟通的关键因素。

二、文化智商与国际商务

- 定义文化智商与其重要性
 - 案例分析：视频案例分析文化智商的重要性
 - 定义与概念，从IQ到EQ，再到CQ
- 文化智商的四个维度
- 理解文化差异的种类和由来
- 非言语沟通：肢体语言、语调、面部表情等
- 提升文化智商的方法
- 率先利用有把握的跨文化沟通策略
 - 如果不确定，跟随当地人，入乡随俗。
- 高语境High-Context和低语境Low-Context文化的特点
- 重要跨国市场文化分析

- 欧美
 - 一带一路
 - 东南亚
 - 海外华人
- 跨文化团队合作策略
- 案例研究与讨论
 - 优秀的文化智商案例分析：个人案例 / 组织案例 / 企业案例
 - 挑战与应对策略：讨论在国际商务中遇到的文化冲突案例，探索解决这些挑战的策略。
- 小组讨论与模拟练习：进行小组讨论和根据自身业务模拟练习，以实际操作加深对理论知识的理解和应用。

三、高效商务谈判技巧

- 通过高效沟通构建影响力
 - 具有说服力的沟通手段
 - 具有过感性的沟通手段
 - 如何在沟通中投射个人影响力
- 谈判的定义
- 谈判四条基本准则
- 人类互动的六种基本范式
- 双赢Win-Win思维框架
 - 双赢思维的四个纬度
- 国际谈判准备
 - 背景调研
 - 目标设定
- 跨文化谈判策略
 - 文化影响
 - 策略选择
- 处理冲突与误解
 - 冲突识别
 - 解决方案

四、AI技术赋能国际沟通

- 生成式AI技术初接触
 - AI+时代已经到来
 - 什么是AI和生成式AI
- AI在跨国沟通中的应用场景详析
- 不满意AI的回答？3大原则和6大提问技巧教你更好地和AI沟通
- 理解自然语言模型的能力

- 用AI自动生成各种结构化的沟通文案
- AI是万能翻译器，外语已经是过去式
- AI成为沟通话术的忠实陪练
- 利用AI工具快速从各个渠道收集沟通素材
- 通过AI了解各地文化差异，为助力沟通快速提高文化智商
- 小组讨论与模拟练习：根据自身业务模拟练习，通过AI的辅助，创建一个10分钟的PPT。里面使用到课程学习到的AI技能，和沟通技巧。

五、实战演练：模拟场景

- 分组模拟国际客户沟通场景
- 角色扮演与反馈
- 分享经验与教训

六、课程总结与个人行动计划

- 课程关键点回顾
- 制定个人行动计划
- 反馈与问答环节

05 配套资料与工具

报名即得：专属授课网站、提示词框架与网站清单、AI 工具资源，课后长期有效。

- **网站访问**：专门为本课程开发的网站，长期有效。
- **提示词框架**：提供四大提示词框架以供指导。
- **提示词网站**：十个以上优质提示词网站。
- **AI 工具**：十个以上优质 AI 工具资源网站。

可按行业、目标市场与现有工具环境调整案例与实操强度，配套专属授课网站（含 AI 提示词与学习资料）。

杨洪 | AI 赋能企业数智化专家 | 中 / 英 / 粤 三语授课