



Warsztaty interkulturowe

W 21szym wieku...

aby odnosić **sukcesy w handlu z zagranicznym partnerem**, konieczne jest zrozumienie jego zwyczajów, potrzeb i wartości. Przy czym sama znajomość języka obcego oraz liczb nie wystarcza, by zagwarantować powodzenie w sprzedaży produktów i usług oraz zapewnić porozumienie. Równie ważną rolę odgrywają tu **mentalne różnice kulturowe**, działające niczym nasze wewnętrzne oprogramowanie („software of the mind”).

Globalizacja i gospodarka światowa wymaga coraz lepszych umiejętności komunikowania się z klientami, partnerami biznesowymi i kolegami z różnych krajów i kultur. Wiedza o obcych mentalnościach, sposobach działania i komunikowania oraz odmiennych standardach kulturowych jest podstawą międzynarodowej współpracy. **Wpływ kultury** na działalność gospodarczą i zarządzanie to już nie tylko przedmiot badań naukowych, ale **istotny element strategii przedsiębiorstw**.

Nie ma uniwersalnych metod sprzedaży czy zarządzania, które można zastosować wszędzie. W każdej kulturze takie zjawiska, jak autorytet, poczucie bezpieczeństwa i wspólnoty, biurokracja, elastyczność, spontaniczność, stanowczość, stosunek do prawdy, zasad i odpowiedzialności przejawiają się na różne sposoby. Porozumienie utrudnia nam to, że nasze upodobania kulturowe i obyczajowe nie zawsze są czymś oczywistym i stosownym w oczach osób innych narodowości. **Umiejętność rozpoznawania i radzenia sobie z różnicami kulturowymi**, uprzedzeniami i barierami powstającymi w ramach współpracy i handlu międzynarodowym decyduje o budowie zaufania, sukcesie przedsięwzięć i realizacji zamierzeń.

Korzyści:

Dzięki warsztatom międzykulturowym będziecie Państwo w stanie zrozumieć i zaakceptować odmienne skrypty kulturowe i odmienne reguły gry waszych partnerów, aby **osiągać zamierzone cele** oraz **unikać** nieprzyjemnych sytuacji i **nieporozumień utrudniających** wspólne interesy. Wykształcicie w sobie świadomość kulturowego uwarunkowania własnego sposobu postrzegania świata oraz zdobędziecie **kompetencje działania w kontekście wielokulturowym**.

Grupa docelowa:

- Dział sprzedaży międzynarodowej
- Osoby tworzące strategię przedsiębiorstwa lub instytucji
- Osoby mające kontakt z klientem/ partnerem zagranicznym



Cele treningu:

- kształtowanie pozytywnego wizerunku na zagranicznym rynku
- skuteczne nawiązanie i pielęgnowanie kontaktów z klientami i partnerami z Niemiec
- świadomość różnic międzykulturowych w komunikacji i sprzedaży
- poznanie specyfik krajowych oraz ważnych zwyczajów biznesowych
- wczesne rozpoznanie „grząskich terenów“ w komunikacji interkulturowej i wypracowanie taktyki działania
- poznanie kulturowych czynników wpływających na proces decyzyjny
- nawiązywanie kontaktu i badanie potrzeb
- zwiększenie własnej wiarygodności w oczach zagranicznych klientów i partnerów
- wykorzystywanie problemów i stosowanie języka korzyści
- skuteczne zarządzanie obiekcjami
- efektywny networking i pielęgnowanie kontaktów
- wyćwiczenie umiejętności rozprawienia się z konfliktami międzykulturowymi

PROGRAM WARSZTATU MIĘDZYKULTUROWEGO

Wprowadzenie

- postrzeganie i interpretacja
- autorefleksja
- stereotypy
- kultura jako mentalne zaprogramowanie („software of the mind“)
- pułapka podobieństwa
- umiejętności interkulturowe

Kulturowe różnice mentalne

- Indywidualizm – Grupa
- Niepewność – Pewność
- Temat – Atmosfera
- Emocje – Neutralność
- Reguły – Wyjątki
- Krótkoterminowość – Długoterminowość
- Umowa – Układy



- Lojalność – Szczerość
- Terminy – Elastyczność
- Uległość – Stanowczość
- Relacje – Rzeczowość
- Osoba – Stanowisko
- Wyniki – Znajomości
- Odległość – Bliskość

Komunikacja i zwyczaje biznesowe

- komunikacja pośrednia – bezpośrednia
- rozwiązywanie i zapobieganie konfliktom
- dawanie i przyjmowanie feedback'u
- Telefon, Email czy list?
- relacje szef-pracownik
- RELACJE biznesowe czy relacje BIZNESOWE
- zarządzanie czasem

Łagodzenie konfliktów

- metoda asymilacji
- analiza krytycznych zdarzeń międzykulturowych
- zmiana perspektywy

Skuteczna sprzedaż

- zwiększanie własnej wiarygodności
- nazwanie problemów po imieniu i ich rozwiązywanie
- nawiązywanie kontaktu
- badanie potrzeb
- skuteczna prezentacja
- zarządzanie obiekcjami
- zdobywanie rekomendacji
- pielęgnowanie związków i sieci kontaktów

Ostateczny program szkolenia zostanie dopasowany do potrzeb uczestników.

Metody

- ćwiczenia
- symulacje
- ćwiczenia grupowe
- gra z podziałem na role
- critical incidents
- case study
- wymiana doświadczeń
- krótki wykład



Szkoleniowiec:

Anna Lassonczyk, certyfikowana trenerka międzykulturowa, od 2003 roku mieszka w Niemczech, gdzie skończyła „studia języków obcych, gospodarki oraz kulturoznawstwa” i od 2010 prowadzi swoją działalność, przygotowując oraz wspierając firmy i instytucje na współpracę z zagranicą, uświadamiając im i pomagając radzić sobie z różnicami kulturowymi pomiędzy ludźmi z innych krajów i oferować za granicą swoje usługi i produkty z sukcesem.

Doświadczenie zdobyła między innymi pracując w zarządzaniu relacjami z klientem w Daimler Chrysler, dla telewizji ZDf, będąc hostessą prezydentów państwowych i innych ważnych osobistości światowych, zajmując się międzynarodowym rozwojem kadr w ICUnet.AG oraz tworząc program integracyjny w EC Cambridge. **Zaufały** jej również takie firmy i instytucje jak Bayer AG, Forum Verlag GmbH, Wyższa Uczelnia Nauk Stosowanych w Harz, Wydziały Promocji Handlu i Inwestycji Ambasad i Konsulatów RP, NLP-Deutschland.de, ATM S.A., Opsec Security plc i wiele innych. Jest **docentem** kompetencji komunikacji międzykulturowej na Uniwersytecie w Passau oraz AHK (Polsko-Niemieckiej Izby Przemysłowo-Handlowej).

Żyjąc 19 lat w Polsce, od 2003 roku w Niemczech, realizując projekty w Wielkiej Brytanii, Nowej Zelandii i Indiach oraz obracając się na rynku międzynarodowym doświadcza różnic mentalności ludzi z różnych kultur na co dzień na własnej skórze i przekazuje cenną wiedzę i praktyczne wskazówki jak sobie z nimi radzić i i z łatwością odnosić sukcesy współpracując z cudzoziemcami.

Informacje organizacyjne:

- Język: Polski
- Miejsce: Warszawa
- Czas trwania szkolenia: 1,5 dnia
- Data: jesień 2015
- Liczba uczestników : 8 -25
- Cena: do uzgodnienia



Anna Lassonczyk
Hohenzollernring 1
50672 Köln
Deutschland

Tel. 0 (049) 221/ 2042 9241
Mobile +49 176 7000 8059, +48 506 717 864
Email: AL@InterCulturalSuccess.de
www.InterCulturalSuccess.de