



意大利

Italy

一纸WTO协定，
揭示了企业无国界的时代——
企业人要化解异国文化的障碍，
才能因地制宜，掌握商机。
《世界商务旅游丛书》让你
30分钟认识最在地的商情。



世界商务旅游丛书

广东旅游出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

意大利/ (美) 克劳蒂亚·古欧塞菲编著. —广州: 广东旅游出版社, 2001. 6

(世界商务旅游丛书)

ISBN 7-80653-152-1

I. 意... II. 克... III. 意大利-概况 IV. K9546

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 35034 号

本书由经典传讯文化股份有限公司授权, 贝塔斯曼亚洲出版公司转授权, 在中国大陆独家出版中文简体字版本。版权所有, 翻印必究。

意大利

世界商务旅游丛书

作者 克劳蒂亚·古欧塞菲 (Claudia Gioseffi)

译者 陈真慈 丛书主编 方美铃

责任编辑 赵建坤 装帧设计 何 阳

技术编辑 黄小彤

出版发行 广东旅游出版社

社 址 广州市中山一路 30 号之一 (510600)

广东旅游出版社图书网 www.travel-publishing.com

印 刷 东莞新丰印刷有限公司 (东莞市凤岗镇天堂围区)

规 格 787×1092 毫米

开 本 32 开

印 张 4.5 印张 4 插页

字 数 78 千字

版 次 2001 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

印 数 8000 册

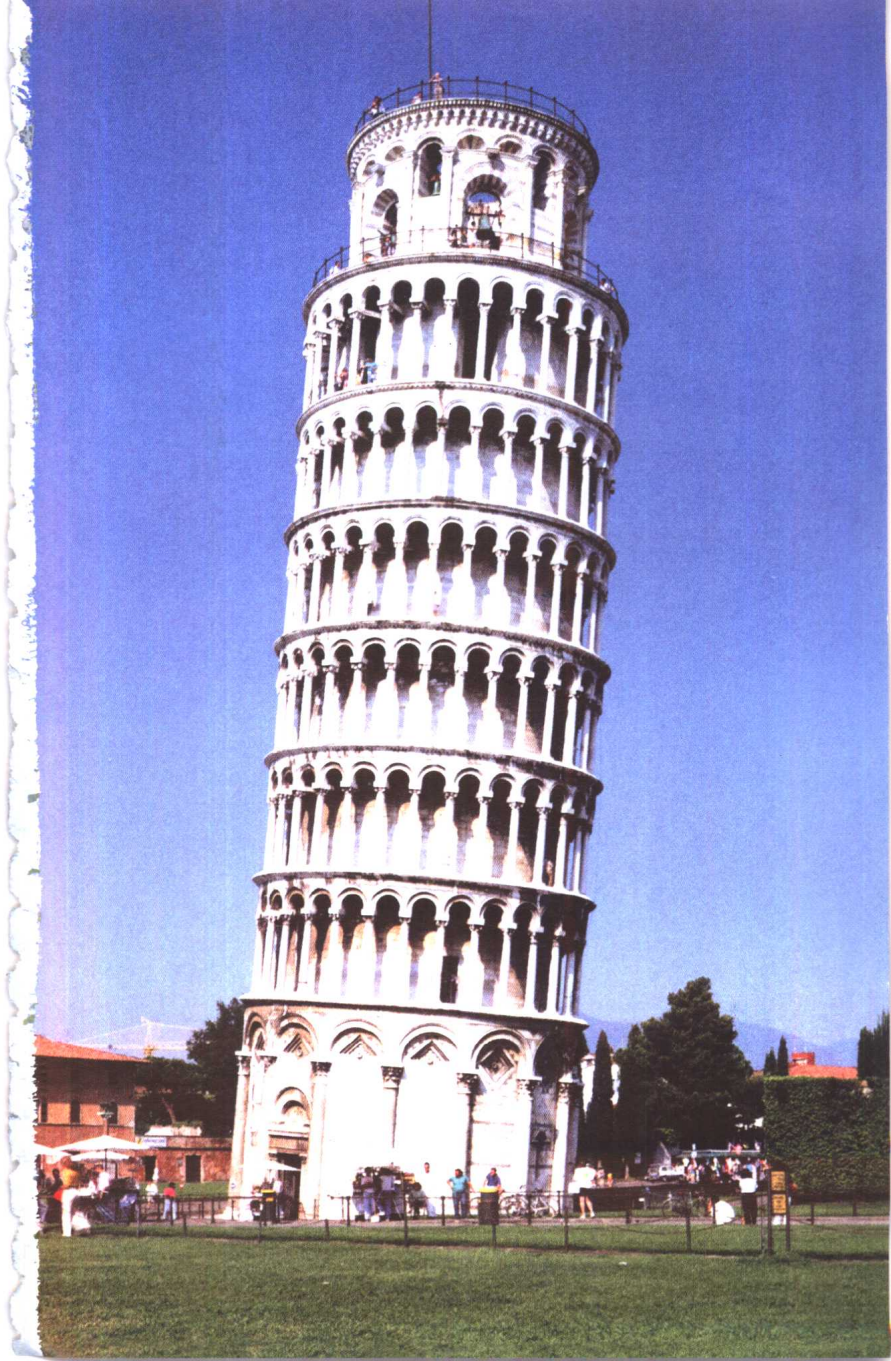
全 套 【9 册】定价: 135.00 元, 每册定价: 15.00 元

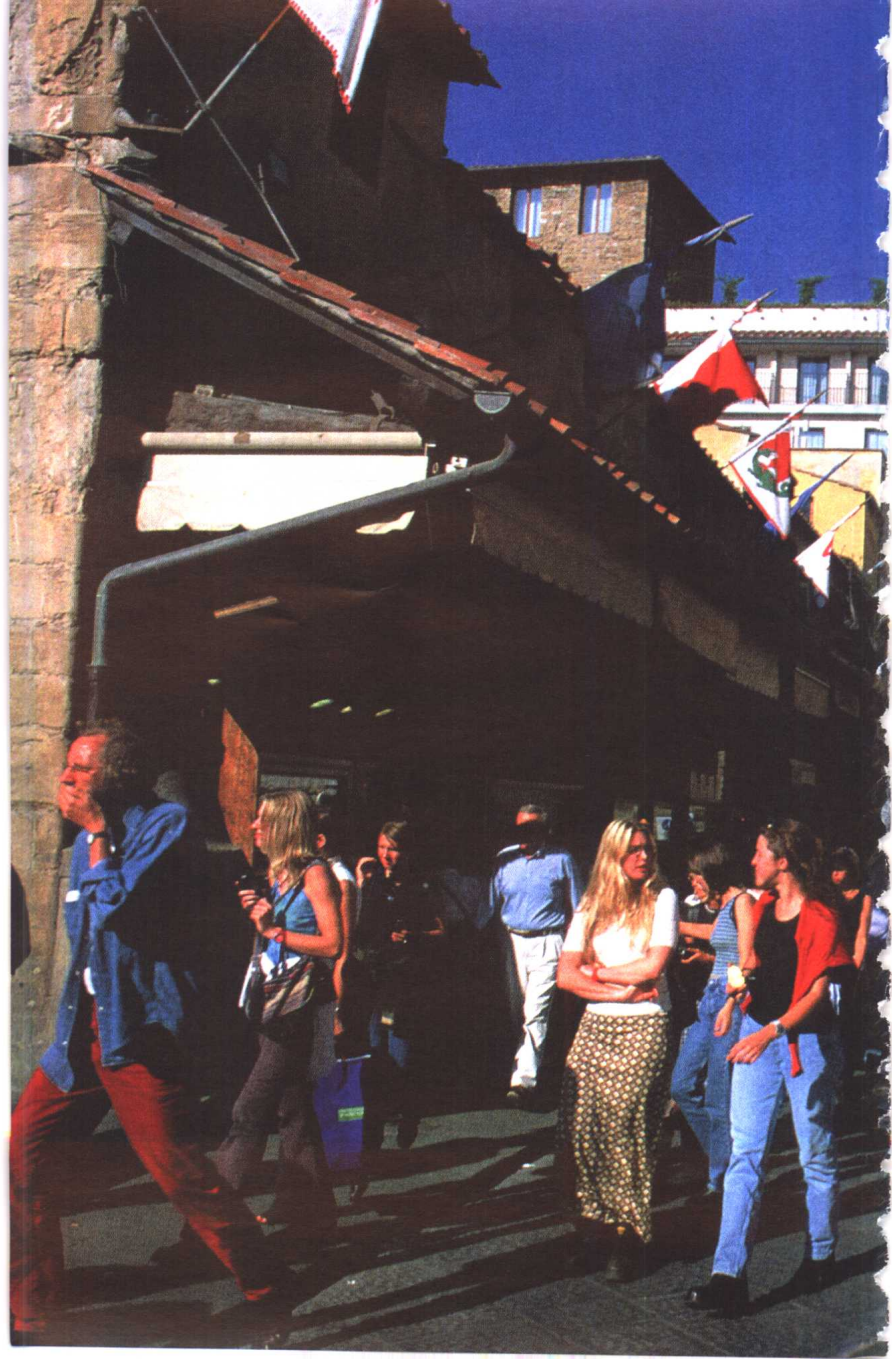
※ 著作权所有, 翻印必究。非经本出版社同意, 不得转载、局部抄袭或仿制使用在杂志、网络或其他书籍等媒体上。

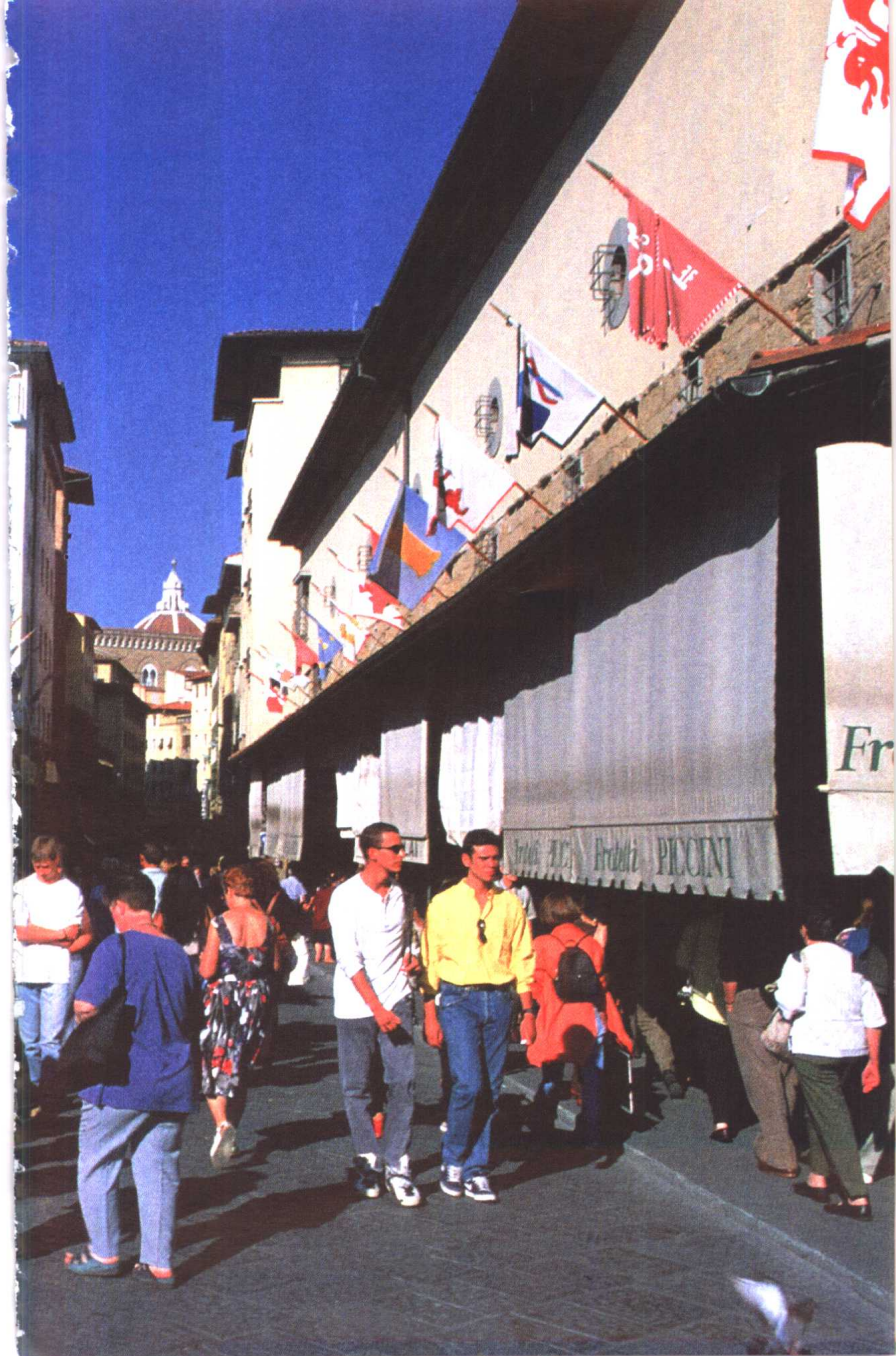
※ 本书如有缺页或装订错误, 请寄回本社发行部更换。

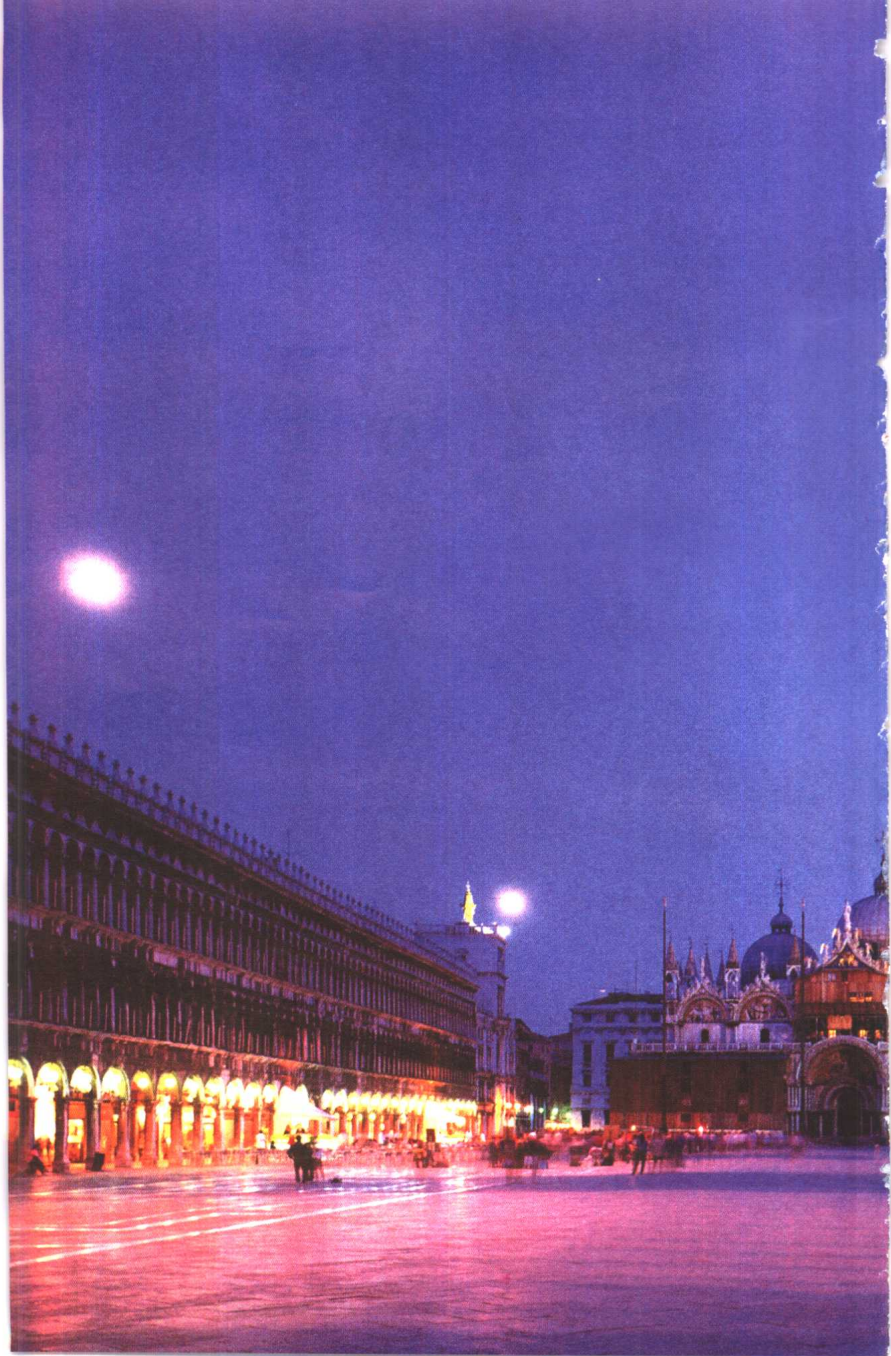
地址: 广州市中山大道东郊工业园建中路 16 号 3 楼

邮编: 510630 电话: 85558066











IZIO GONDOLE



ESCURSIONI ALLE ISOLE
MURANO - BURANO - TORCELLI





世界商务旅游丛书

意大利

作者/克劳蒂亚·古欧塞菲

译者/陈真慈

广东旅游出版社

坐拥全球市场之钥

市场无国界

近十年来，贸易障碍锐减，使得经济市场迈入全球化，带动国际贸易急速成长，提高了企业之间的互赖性，同时激发出新的商场挑战，进而衍生出新契机。

如果预备和外国人做生意，就必须了解对方的处境。对于其他文化，你熟知的程度可能永远不及自己的文化，不仅语言有别，人们所置身及个人的历史、文化脉络也常令局外人误解。

尽管只是少许的知识，也将有助于你和外国伙伴培养良好的关系，使得跨国生意得以顺利地推展，让你喜出望外。

思考国际化·行动本土化

企业经营虽已高度国际化，但国家性、地

域性的传统、心态、信仰仍相当分歧。每个人的所见、所闻、所尝、所触、所嗅，都经过某一信念和前提的筛选而成形。

如果你能了解，自身的文化背景如何影响个人的世界观，便能体认外国伙伴为何用全然不同的观点，而且采取和自己完全不同、令人意想不到的方式来处理事情。

例如西方人重视思想行为的独特性，东方文化则讲求目标的圆融性；英国人专注于完成个人的任务，香港华人则将培养人际关系视为首要工作；在北美，当众夸奖会让人陶陶然，但是却会引起日本人的局促不安。如果不能认清这些文化差异，将造成彼此的误解和不当的反应，至于事业上的合作关系会如何，也就可想而知。

跨越文化的秘诀

了解异文化，能使你看出重要的暗示和潜在的含义，这对于商业交易有极深的影响。例如谈判桌上的沉默，意味着多种不同的意义：日本人的沉默，可能表示正在认真地考虑刚才

的谈话内容，或是一谈判的花招；至于美国人的沉默，通常表示对眼前的事情非常不满。

要彻底了解一个民族，可能需要花上多年时间与他们共同生活、一起工作，有时甚至还不够。

无论如何，你总能学到一些对方的观点，作为调整个人行为的依据，提供自己更多的机会去发展良好的人际关系。

异文化价值观的比较

西方文化	东方文化
崇尚变革	崇尚传统
倾向明确的沟通方式	沟通模棱两可方法
分析、直接	直觉、迂回
强调个人表现	强调群体表现
重视口语沟通	非语言、情境的沟通
注重任务与成果	注重关系与过程
歧见并陈	和谐与共识
推崇竞争	推崇合作
喜欢非正式的语调	喜欢正式的语调
有弹性	严格遵循

避免文化冲突

任何人出国或多或少会因文化上的误解，碰上一、两次尴尬的事情。这类情况难以避免，双方大可一笑置之；但在商场上，你必须极力减少类似的窘境发生。

不同的文化互相冲突是必然的，可是我们能利用知识，对冲突来源加以理解、体认，以降低冲突所造成的伤害。

开启意大利之门

《世界商务旅游丛书——意大利》将协助读者了解意大利的人民、传统习俗、价值观、商业行为和沟通方式。

但这只是个起步而已，若想达到炉火纯青的境界，必须从书本和自身经验中不断学习。这些知识可使你的事业、人际关系更为顺利，任何与你往来的人都如沐春风。

目 录

总 览

坐拥全球市场之钥	2
意大利速览	8
第 1 章 意大利概况	11
第 2 章 意大利人	21
第 3 章 地域与文化差异	43

商业环境

第 4 章 政府与商业	57
第 5 章 工作环境	71
第 6 章 意大利女性在职场	77
第 7 章 成功的策略	85
第 8 章 商务会议	95
第 9 章 与意大利人谈判	103

风 俗 礼 仪

- 第 10 章 意大利式问候 111
- 第 11 章 节庆与娱乐 117
- 第 12 章 意大利人的生活 125

实 用 资 讯

- 第 13 章 基本会话 137
- 第 14 章 商用信函 138
- 第 15 章 实用电话 140

附 录

- 中国驻意大利商务机构 (142)