

跨部门沟通技巧

培训目的:

- 了解公司的业务流程和部门的关系
- 明确部门间的服务关系和技巧
- 掌握跨部门沟通的技巧
- 学会与不同风格的人的沟通
- 掌握处理沟通冲突的方法
- 通过沟通促进部门间的合作提升公司绩效

课程内容:

第一章 了解公司分工体系和部门间的相互依存关系

公司的业务流程

明确分工

责任图表

影响力圆

第二章 了解内部客户

服务意识的建立

识别你的内部客户

建立共同目标

服务的四步骤

优质服务技巧

第三章 跨部门沟通技巧

沟通的要素

跨部门沟通的难点与问题

如何建立互信的沟通前提

倾听的要素

倾听的障碍

有效倾听的技巧

倾听指南：该做的和不该做的

非语言沟通

肢体语言

双向沟通

建议与解释技巧

询问收集信息

反馈技巧

第四章 了解不同的工作风格，建立和谐沟通

个人和工作生活中的人格风格

不同风格人的工作特点和需求

了解自己的优势/劣势

与不同风格人的沟通技巧

第五章 解决跨部门冲突

冲突的定义

建设性冲突和破坏性冲突

引起冲突的因素

解决冲突的五种策略

第六章 沟通实现跨部门间的双赢合作关系

合作与竞争

内部销售

谈判的三个层次

常见的合作障碍

克服合作障碍的方法

以原则为中心和以人为本的企业文化的建立

