
《如何有效开展跨部门沟通与协作》

课程背景：

沟通既是一门技术也是一门艺术，无论你是主管还是部属，在管理中，信息沟通无论自上而下还是自下而上，人与人之间的交流，信息往往容易失真，不仅没有得到你要的结果还浪费时间，影响效率。尤其是身为主管的人士，每天几乎有 75 % 的时间在跟人沟通。可见，掌握高效沟通的技巧和了解对方的沟通心理，对你的工作和生活都有很大的帮助，它为你的职场创造和谐的人际关系。本课程从提升中高层管理者心智模式角度切入，结合中国传统文化，使学员通过学习与现场训练，真正做到“知行合一”，带领团队成为企业前进的中坚力量。

了解沟通的形式和渠道

了解成功企业沟通体系搭建模式，掌握跨部门沟通的解决方法。

掌握跨部门沟通中障碍排解的方法，减少冲突，增强跨部门间的协同作战能力。

课程时间：1 天，6 小时/天

培训对象：企业高中基层人员

授课形式：课程讲授（40%）+ 情景体验（30%）+ 案例讨论（20%）+ 互动游戏（10%）

课程大纲：

第一讲：跨部门沟通基础

- 1、正确理解沟通内涵
- 2、沟通的真谛：在于得到期望的反馈
- 3、跨部门沟通方式：书面+非书面
- 4、情景体验：一次成功的跨部门沟通经历
- 5、正确理解肢体语言
- 6、演练：肢体表达
- 7、沟通的双向性：发送 VS 回馈
- 8、互动分享：跨部门沟通困难的原因分析
- 9、避免沟通的漏斗效应
- 10、跨部门沟通常见的错误理念

第二讲：跨部门沟通技巧

- 1、跨部门沟通的五大理念
- 2、案例讨论：为什么对方总是不能够很好地配合
- 3、高效沟通的四大原则
- 4、沟通从听开始
- 5、情景体验：商店打烊时
- 6、案例：现场销售人员的正确沟通方式
- 7、同理心的三大要素
- 8、同理心的两大准则
- 9、案例：荷妈的情绪表达

-
- 10、情景体验:同理心训练
 - 11、同理心的三字诀：等、问、换
 - 12、跨部门沟通的五大态度
 - 13、如何获得合作性的沟通态度
 - ◆ 方法一；打开你的隐蔽区
 - ◆ 方法二：建立你的情感账户
 - ◆ 方法三：先跟后带技术
 - 14、案例：打开隐蔽区的销售员
 - 15、沟通模式选择：P\A\C
 - 16、案例：李云龙 VS 赵刚
 - 17、情景体验:如何与营销经理进行沟通

第三讲：学会与不同人际风格人沟通

- 1、人际风格的分类
- 2、互动：测试你的人际沟通风格
- 3、【人】类行为风格四类【特质】组合
 - ◆ 老虎型
 - ◆ 孔雀型
 - ◆ 猫头鹰型
 - ◆ 熊猫型
- 4、如何与老虎型的人进行沟通
- 5、如何与孔雀型的人进行沟通
- 6、如何与猫头鹰型的人进行沟通
- 7、如何与熊猫型的人进行沟通
- 8、情景体验：各种风格人沟通特点展示

第四讲：跨部门沟通问题的难点与冲突应对技巧

- 1、跨部门沟通的难点：本位主义
- 2、跨部门沟通的原则
- 3、案例：沟通怎么这么难
- 4、跨部门沟通的关键点：互为客户
- 5、正视不良沟通之冲突
- 6、冲突对团队有什么影响
- 7、冲突处理的流程
- 8、冲突处理的五种常用方法
- 9、情景体验：冲突处理
- 10、跨部门冲突处理——高效会议
 - ◆ 成功地主持会议
 - ◆ 有效会议要点
 - ◆ 会议沟通要点
 - ◆ 缓解会议冲突

课程总结：新时代下如何成就高效跨部门沟通