

跨部门沟通

《模拟联合国》情境模拟沙盘课程

【课程体验】

经由新选举所选出的每一位国家领导人代表着十个国家中的每一个国家，每一位领导人（每组学员）必须完成他们对该国选民的承诺，不管手段如何。所以必须在充满诽谤、密谋、金钱和政治手腕的环境中达成承诺，每组学员必须抓紧他们选民和邻国的需求，同时艰难地哈其他有文化隔阂、缺乏信任及不良沟通的国家周旋达成共同目标。过程中会形成、终止和重组，但在每位国家领导人五年任期结束之前，所有国家必须成为真正团结的国家联盟。

【课程价值】

【模拟联合国】强迫学员处理相互依赖团队间的压力和障碍，本课程强烈地呈现出-有效沟通和卓越成果间的强大关系。为了达成各个国家队选民的承诺而且成为一个国家联盟，所有团队必须根据其他国家需求和期限，在正确的时间内把正确的资源给正确的人；当学员离开课程后会发现每一个人在组织中都是一个供应商也是一个客户，每一个部门彼此串连，形成一个完整的客户服务链。



【课程目标】

- ① 发展一个团队共同远景
- ② 增强公司共同目标的清晰度
- ③ 了解个人表现如何影响公司目标与产出的结果
- ④ 了解公司内部沟通及团队合作的质量，将强烈影响客户服务的结果
- ⑤ 促进跨部门间的有效沟通
- ⑥ 发现软件资源（沟通、信任、承诺、关心）才是真正推动公司内硬件资源去服务客户的关键
- ⑦ 应用双赢思维来驱动所有部门间的合作，极大化生产力
- ⑧ 了解如何将所有团队整合成【一个团队】（One Team），所以每一位成员必须：
 - 关注全局（了解每个人在全局中的角色）、
 - “关注我们”而非“关注我”（破除本位主义）

-关注“最重要的需求优先”而非“我的需求第一”

【课程收益】

- ① 建立团结的团队
- ② 专注在大我
- ③ 增进信任
- ④ 有效沟通
- ⑤ 资源的有效运用
- ⑥ 促进内部客户服务
- ⑦ 透过有效效率的流程创造生产力

课程时间：1天，6小时/天

授课对象：企业全体员工

授课方法：内容讲解、提问互动、现场练习、案例剖析、小组PK、情景模拟

课程大纲

第一讲：跨部门沟通存在的问题及根源

一、沟通者的问题

1. 沟通的心态
2. 沟通的能力与技巧
3. 客观存在的个体差异

二、组织分工的问题

1. 分工不明确
2. 存在交叉与真空

三、沟通机制的问题

1. 没有制度
2. 缺乏流程标准

四、目标与考核的问题

1. 部门目标导向
2. 考核中的本位主义
3. 奖励体系中的个人英雄主义

五、企业文化的问题

1. 部门主义与圈子文化
2. 大局意识与整体观念的缺失

第二讲：跨部门沟通的技巧

一、营造良好的沟通氛围

互动演练：如何开个好头？如何提炼第一句话？

二、部门间不同意见的正确处理

三、三个分析

互动：沟通对象脾气大吗？

互动：与其他部门沟通现在时机对吗？

互动：沟通对象与你有心里障碍吗？

四、因人而异的沟通

1. 与活泼型的沟通
2. 与力量型沟通
3. 与和平型沟通
4. 与完美型沟通

互动演练：如何与较难沟通的人沟通

五、跨部门沟通要点

1. 用数据说话
2. 沟通方式选择有术
 - 1) 前置性沟通
 - 2) 定期的部门会议
 - 3) 餐桌沟通法
 - 4) 走动式沟通法
 - 5) 一对一面谈沟通法
3. 部门沟通中的“三换”（角度、位、人）

跨部门沟通要点一：尊重和欣赏

跨部门沟通要点二：换位思考

跨部门沟通要点三：知己知彼

4. 从关键因素入手
 - 1) 树立共同目标的十项措施
 - 2) 寻找共同利益，根本利益一致，才会形成合力

互动练习：如何从共同利益说服对方

第三讲：跨部门协作的策略

一、倡导良好的文化

1. 倡导企业宗旨与协作文化
2. 进行文化灌输的三大手法
3. 根据文化规范跨部门人员行为

互动练习：制定出本企业的跨部门行为规范

二、重新调整组织分工

1. 建立完善责任体系
2. 责任体系设计实务

三、梳理模糊地带

1. 建立跨部门流程，明确关键接口人

互动：跨部门的交叉地带要不要管？怎样去管？

四、树立共同的团队目标

脑力风暴：什么原因导致部门间合作的失败？

五、完善沟通制度,要开就开高效会议

1. 通过 4 种会议进行跨部门沟通

六、构建学习型组织：五项修炼

第四讲：针对部门冲突的处理

一、不同类型冲突的处理

1. 竞争
2. 顺应迁就
3. 回避
4. 合作
5. 妥协

二、处理内部冲突的参考做法

整体课程总结回顾