

# 跨部门沟通课程大纲

课程市场：1天

课程对象：中基层管理者及骨干员工

## 第一部分：跨部门沟通常见问题

- 一、 什么是跨部门沟通
  - 1、 跨部门沟通的定义
  - 2、 沟通与管理的关系
- 二、 跨部门沟通的重要性
  - 1、 跨部门沟通是为了解决事
  - 2、 沟通是企业的生命线
- 三、 跨部门沟通存在的问题
  - 1、 跨部门沟通的口头禅  
不是我的事  
怎么不早说  
到底听谁的
  - 2、 部门间不同意见的正确处理

## 第二部分：跨部门沟通的技巧

- 一、 跨部门沟通四个步骤
  - 1、 找到直接人沟通
  - 2、 找到直接人上级沟通
  - 3、 找到自己上级帮助沟通
  - 4、 找到双方上级沟通
- 二、 做好沟通前的心理准备
  - 1、 沟通策略
  - 2、 情绪关注
  - 3、 同理对比
  - 4、 电话网络（辅助）
- 三、 沟通陷阱与原则
  - 1、 我告诉你，不要告诉别人
  - 2、 你若告诉别人，不要说是我
  - 3、 你如果告诉别人说是我，我会否认
  - 4、 多听、多想、多看、慎说