

●课题：《跨部门沟通与协作》

●课程概述：

跨部门沟通是组织沟通中最难的一种沟通形式，因为在这里权力不再发挥作用，不同部门岗位有不同的利益，在考核和利益的压力下，很难通过常规的制度和精神获得跨部门的支持！如何推动跨部门团队保持共赢，如何运用高情商沟通技巧获取支持，达成目标是职场精英的必备技能！

本课程通过案例分析、角色扮演、测评等方式，让学员能够通过培训获得技能提升和行为改善。

●培训方式：

1. 透过讲师深入浅出、幽默风趣、见解独到的讲演，使学习轻松愉快。
2. 讲师经验丰富，可针对实际状况进行解析。
3. 授课讲师丰富的实务经验与操作手法使学员能即学即用。
4. 针对个案进行分析与研究，理论与实务能充分结合。

●培训目的：

1. 分析跨部门沟通的主要障碍及产生原因。
2. 学会建立信任与感情账户、知己知彼、换位思考、相互尊重与欣赏等跨部门沟通协作的要点。
3. 掌握与内部客户有效沟通的主要步骤与方法。

4. 学习有效处理部门间冲突的技巧，透过理解与服务达到双赢。

●所需课时：一天

●课前准备：白板，白板笔，投影机，音响，备用电脑一台。

课程大纲：

第一章 高级沟通理念与技巧

- 第一节 对牛弹琴是谁的错
- 第二节 倾听的重要作用
- 第三节 换位思考怎么做
- 第四节 人人都是销售员
- 第五节 以结果为导向，不找借口，行动第一
- 第六节 跨部门沟通的关键要素

第二章 增进了解，真正地做到换位思考

- 第一节 协作部门为何会抵触推诿
- 第二节 了解跨部门工作的意义
- 第三节 了解跨部门的绩效考核
- 第四节 现场演练：分析跨部门的工作挑战
- 第五节 提出符合对方根本利益的方案
- 第六节 现场演练：写给跨部门的一封信

第三章 共赢思维与说服策略

- 第一节 人们喜欢赢的感受
- 第二节 共赢赢什么
- 第三节 强势弱势均势的开场策略
- 第四节 用案例支撑观点
- 第五节 用中立的立场讲故事
- 第六节 短时高效呈现方法——FABE

第四章 高情商影响力

- 第一节 情商是影响他人的能力
- 第二节 为什么要影响而不是要求——人们喜欢自己做决定

- 第三节 什么是同理心的话语
- 第四节 小事直说大事慢说
- 第五节 大会说大话，小会说小话

第五章 化解异议，达成共识

- 第一节 心情与事情的平衡
- 第二节 五步异议处理法
- 第三节 “比较策略”与替代方案设计
- 第四节 “分阶段成果策略”
- 第五节 “反悔”策略
- 第六节 “沉默”策略——拒绝的艺术