

# 《横向影响力》

(横向领导力&非职位影响力&跨部门沟通与协同)

## 【史量老师课程的优势及特点分享】

- 1、课程拥有坚实的理论基础及独创性。**课程参考了《横向领导力》(美·罗杰·费希尔)、《PDP》、《关键对话》(美·科里·帕特森·约瑟夫)、《非暴力沟通》(马歇尔)的部分理论基础框架,结合史老师二十多年的管理实践和咨询培训经验,将理论和实践进行了有效地结合,创造性地提出了横向影响的“PSCC”模型,有效解决跨部门沟通、客户影响、向上向下影响及亲子沟通问题;
- 2、史老师用五年时间,对版权课程的案例进行迭代打磨,使课程内容更具有实战性。**史老师通过企业咨询、调研和培训的机会,不断迭代更新课程的案例,演绎方式更加多元,大量采用“华为、阿里、腾讯”等最佳管理实践案例演绎课程,使得课程日臻完美,更具实战;
- 3、课程采用五星教学模式设计,有助于知识的有效迁移。**课堂采用“知识点+工具&技能示范+课堂练习”的有效演练,使学员在课堂上就能较好地掌握工具技能,提升课堂转化效;
- 4、知行合一的演绎。**身教重于言教,史量老师运用大量在咨询、管理中影响案例,使课程具有较强的穿透力和感染力。
- 5、课堂互动性强。**课程按照生动教学模式打磨,课堂氛围生动活动,幽默风趣、旁征博引、深入浅出,具有极强的互动性强。

【课程时长】1天(6小时)

【课程对象】企业高中基层管理者、后备干部及业务精英

【授课方式】讲师演讲、互动分析、问题讨论、工具应用和实战案例分析相结合

【课程背景】适用场景(课程可以针对其中一类场景展开)

**场景1:**在企业内部跨部门沟通中,由于条块分割、利益不一致、沟通技巧不足,部门墙无处不在,大大影响内部运行的效率,造成大量内部损耗,如何提升跨部门沟通效率?

**场景2:**在获取客户的沟通过程中,如果有效地收集客户信息,从而洞悉客户心理,了解他的“欲望、需求、顾虑及排序”并制定影响客户的合作策略

**场景3:**无论是和上级及下级沟通,如何提升管理者“听&说&问”的能力,了解不同类型领导及下属的沟通风格,洞察他们的人格特质,以此来选择高效汇报的方式,用他们觉得最舒服的方式和他们进行沟通,从而达到有效影响的目的;

这门课程以跨部门沟通与协同为主线,穿插各种场景的运用,通过PSCC模型“立场分析、风格识别、冲突管理、合作策划”的横向影响力的四步技巧学习,提升个人横向影响力。

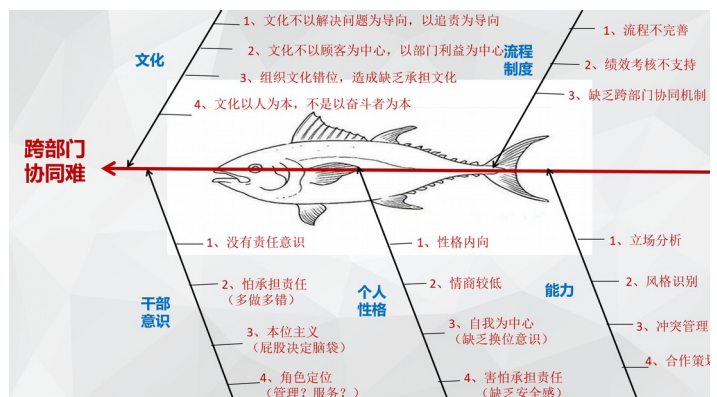
【备注】:版权课程保护,要求不录音、不录像、不进行任何形势的网络直播或同步

## 【课程大纲】

### 破题:相关知识介绍

#### 情景案例:愤怒的小刘

1. 跨部门合作的障碍
2. “横向影响力”的定义
3. 横向影响力的三项内功心法
  - 1) 全局思维



- 2) 双赢思维
- 3) 情感账户
- 4. 提升跨部门协同的“PSCC”管理模型

### 第一章、立场分析 (Position)

情景案例：短视频中怒怼的顾客

- 1、实施横向影响关键四步法
- 2、利益人分析表
- 3、相关利益人影响策略
- 4、分析核心利益人的四个维度

### 第二章、风格识别 (Style)

情景案例：《对牛弹琴谁之过？》

- 1、PDP 相关知识介绍
- 2、现场测评：人际风格测试（15 分钟）
- 3、人际风格特质分析
- 4、如何在没有测评的情况下快速判断他人风格
- 5、人际风格与有效沟通
- 6、与不同风格的“领导、同事、下属、客户”的沟通要点
- 7、人际风格与人格特质的关系

演练：如何做到沟通的最高境界

### 第三章、解决跨部门冲突的“关键对话”技巧(Conflict)

情景案例《先处理情绪？还是先处理问题？》

- 1、冲突的定义
- 2、“非暴力沟通的 4 步法模型”
- 视频教学：《从冲突到合作》
- 3、解决冲突的 EAACT 模型
- 4、解决冲突的话术技巧

### 第四章、“合作策划”(Cooperation)

视频案例：绝处逢生的成功合作

合作策划“六步法”

- 第一步：做好计划和准备工作
- 第二步：促使对方参与到合作当中来
- 第三步：说明合作能给对方带来的利益和需求
- 第四步：了解对方的反应并消除对方的顾虑
- 第五步：明确提出你需要的支持，并说出你的行动方案
- 第六步：得到对方下一步共同行动的承诺

