

跨部门沟通与协作

课程背景：

- ◆ 为什么企业内各部门都是为了一个共同的目标，却经常各执一词，互不相让？
- ◆ 为什么各部门之间经常有小部门主义，在沟通协作上，产生内耗？
- ◆ 为什么人们抱着美好的愿望，却达不到理想的沟通效果？
- ◆ 为什么我们沟通的出发点是要解决问题，却引发出很多坏情绪？
- ◆ 为什么尽管我们表达的很清楚，但对方仍然误解我们的意思？
- ◆ 为什么我们是用心沟通，对方却感受不到？
- ◆ 为什么我们会感觉到有些人真的很难沟通？
- ◆ 部门之间该如何有效沟通，协调作战？
- ◆ 对不同的人，应该如何调整沟通的方式？

如上这些问题，经常会困扰我们。而现代企业的发展和竞争，越来越依靠团队作战，因此，合作、沟通、协调就显得更加重要。企业里长期沟通不畅，人际关系紧张，团队凝聚力差，会导致运作效率低，管理成本增高等等，将直接影响到企业目标的实现。所以《跨部门沟通与团队协作》培训越来越被企业重视。所以，很多优秀的企业把《跨部门沟通与团队协作》的培训作为每年培训计划中的必修课。

课程收益：

- ◆ 挖掘跨部门沟通中常见问题的根源
- ◆ 掌握跨部门沟通的关键技巧与方法
- ◆ 提升跨部门人员的沟通技能
- ◆ 减少冲突，提高企业效率的沟通与协调

课程目标：

培养大批具备跨部门沟通和协作能力的中高层管理领军人才，减少公司内耗，释放员工压力，为公司发展奠定良好的团队基础。

授课风格：

以解决问题为导向，关注价值提升，注重实战落地，将西方管理科学与国学智慧及本土化案例相融合，善于综合运用案例、故事、视频、游戏、互动等多种方式教学，寓教于乐，逻辑清晰，风趣幽默，富有激情及感召力。

课程方式：实战教练指导+经典案例分析+实用工具方法+轻松幽默风趣+师生互动升华

课程对象：企业中高层管理人员

程时间：1天；6小时/天

课程大纲：

第一讲 问题：跨部门沟通的常见问题

1.1 小问题蕴含大学问

1.1.1 案例：小问题久拖能成大问题

1.1.2 思考：董事长的困惑

1.1.3 调研：一份随机调查的结果

1.2 什么是跨部门沟通

1.2.1 跨部门沟通合作的常见现象

1.2.2 跨部门沟通障碍的三种表现方式

1.2.3 如何理解跨部门沟通

1.3 跨部门沟通为什么难

1.3.1 跨部门沟通困难的六大原因

1.3.2 跨部门沟通与上下级沟通的差异

1.3.3 企业内耗九大“怪”

1.3.4 成功团队的特征

第二讲 根源：跨部门沟通的根源解析

2.1 案例分析：跨部门沟通的常见症状

2.1.1 案例 1：不要省掉不能少说的那句话

2.1.2 案例 2：职场内的垃圾谁来管

2.1.3 案例 3：公司的形象谁来维护

2.2 跨部门沟通中三种典型的方式

2.2.1 方式一：退缩方式分析

2.2.2 方式二：侵略方式分析

2.2.3 方式三：积极方式分析

2.2.4 一次失败的沟通：《伤心的徐主任》

2.3 跨部门沟通大障碍之四大个体障碍

2.3.1 沟通障碍 1：思维定势

2.3.2 沟通障碍 2：心态问题

2.3.3 苟同障碍 3：认知差异

2.3.4 沟通障碍 4：缺乏技能

2.4 跨部门沟通大障碍之五大环境障碍

2.5 跨部门沟通的解决之道：个体层面+组织层面

第三讲 个人：跨部门沟通的沟通技巧

3.1 你是否需要提升沟通技巧

3.1.1 思考：部门主管的那种能力最重要

3.1.2 调研：看看我们的沟通能力怎么样

3.1.3 跨部门沟通中的常见语句

3.1.4 互动：沟通技巧知多少

3.1.5 思考：你需要提升哪些沟通技巧

3.1.6 个人沟通技能提升的两大途径：心智模式+沟通技能

3.2 心智模式转变四要素之一：客户价值

3.2.1 寓言：两头驴的故事

3.2.2 实验：你会怎么做

3.2.3 客户满意的三个层次

3.2.4 案例 1：营销例会

3.2.5 案例 2：秘书的工作导向

3.2.6 客户价值思考工具：岗位价值链

3.2.7 案例 3：纠结的人力资源经理

3.2.8 实战演练：岗位价值链描绘

3.3 心智模式转变四要素之二：双赢思维

3.3.1 人际关系的六种思维模式

3.3.2 双赢思维：不能双赢就好聚好散

3.3.3 情景对话 1：夫妻吵架

3.4 心智模式转变四要素之三：知彼解己

3.4.1 同理心倾听的五种方式

3.4.2 示例：同理心的语句

3.4.3 案例演练：同理心沟通

3.4.4 同理心沟通的要点

3.4.5 情景对话 2：夫妻和睦

3.4.6 企业换位思考的具体做法

3.5 心智模式转变四要素之四：统合综效

3.5.1 统合综效的要旨

3.5.2 案例演练：新的出路

3.6 沟通能力提升 7 大技能

3.6.1 技能 1：营造良好的沟通氛围

3.6.2 技能 2：因人而异的沟通风格-DISC

3.6.3 技能 3：练习沟通艺术——听、问、说

3.6.4 技能 4：加强非正式沟通

3.6.5 技能 5：发挥正向影响力

3.6.6 技能 6：提高会议效率

3.6.7 技能 7：掌握冲突管理（五种方式）

第四讲 组织：跨部门协作的解决之道

4.1 解决之道一：根源问题解决

4.1.1 根源 1：部门职能的模糊地带

4.1.2 根源 2：主流文化未形成

4.1.3 根源 3：信息平台需要建立

4.1.4 根源 4：组织设计存在问题（案例）

4.1.5 根源5：沟通的能力与技巧（案例）

4.1.6 根源6：横向的沟通的机制（案例、工具）

4.2 解决之道二：从关键词去改进

4.2.1 关键词1：不配合（案例 解决建议）

4.2.2 关键词2：推诿（案例 工具）

4.2.3 关键词3：异议（解决建议）

4.2.4 关键词4：协调（五步法）

4.3 解决之道三：从关键因素入手

4.3.1 关键因素1：目标（案例 解决建议）

4.3.2 关键因素2：反馈（案例 解决建议）

4.3.3 关键因素3：执行（解决建议）

4.3.4 关键因素4：合作（解决建议）

4.3.5 关键因素5：确认（案例 解决建议）

4.3.6 关键因素6：利益（解决建议）

4.3.7 关键因素7：责任（案例 解决建议）

4.3.8 关键因素8：风格（案例 解决建议）

4.4 跨部门沟通要点总结

4.4.1 跨部门沟通问题模板

4.4.2 跨部门沟通“八不要”

4.4.3 同舟共济：把宝押进一个篮子里

4.4.4 宽以待人：胸中装有丘壑

4.4.5 减少误会：别让小疙瘩引出大麻烦

4.4.6 总结：沟通要懂得八大人性

4.4.7 卡耐基人际关系处理九原则