

跨部门沟通与协作

一、课程前言

我们在工作中部门与部门之间的配合是密不可分的，一个工作需要多个部门共同完成，然后在工作实际情况中经常会遇到其它部门不积极配合，跨部门之间沟通信息有偏差，如何才能克服部门之间的沟通障碍呢？

企业要在市场竞争中取得优势，就必须依赖于跨部门的沟通与协作，发挥“1+1>2”的强大威力。本课程通过团队训练与互动体验，与企业的管理人员共同探求跨部门问题的解决之道，从而提升企业运作效率，增强企业的凝聚力。

二、课程收益

收益 1：对跨部门沟通有基本的认知，了解跨部门沟通的目的与作用；

收益 2：了解跨部门沟通障碍，并掌握破解障碍的常用方法；

收益 3：通过案例分析，让学员在实操演练的过程中掌握并提升跨部门沟通技巧。

三、课程时间及对象：

☆ 课程时间：1天（6小时）

☆ 授课对象：企业中基层员工

四、培训形式 教案讲授、案例分析、情景演练、实操练习、小组讨论等

五、课程大纲

单元一：跨部门沟通的基本认知

- 1.案例分析：中美工人工资比较
- 2.跨部门沟通的现象分析
- 3.跨部门沟通目的与作用
- 4.跨部门沟通的类别

单元二：跨部门沟通障碍与解析

- 1.影响沟通的因素
- 2.增加情感账户
- 3.进行换位思考

- 4.建立内部客户意识
- 5.知己知彼
- 6.梳理模糊地带（案例分析：部门新员工辅导）
- 7.开好跨部门会议
- 8.建立跨部门对接人制度
- 9.改变认知（树立良好的职业心态）

单元三：跨部门沟通技巧

- 1.沟通在职场中的重要性
- 2.高效沟通三原则
 - 1) 谈行为，不谈个性
 - 2) 明确沟通
 - 3) 积极聆听
- 3.高效的语言沟通
 - 1) 结构化思考
 - 2) 图表化表达
 - 3) 案例分析
- 4.常用7大措辞技巧
 - 1) 投其所好
 - 2) 做其所恶
 - 3) 选择的自由
 - 4) 被认可欲
 - 5) 非你不可
 - 6) 团队化
 - 7) 感谢

单元三：肢体语言的沟通

- 1.肢体语言在沟通中的重要性
- 2.仪态
 - 1) 站姿
 - 2) 坐姿
 - 3) 微笑
 - 4) 眼神
- 3.沟通礼仪
 - 1) 称呼礼仪
 - 2) 握手礼仪
 - 3) 介绍礼仪
- 4.沟通中的肢体动作解析

单元四：跨部门沟通案例分析

- 1.沟通层级关系
 - 1) 同系统沟通层级关系
 - 2) 跨系统沟通层级关系

职场沟通

2. 跨部门向上沟通

- 1) 跨系统向上沟通的基本原则
- 2) 现场演练 1
- 3) 沟通策略
- 4) 现场演练 2
- 5) 沟通策略

3. 跨部门平行沟通

- 1) 跨系统平行沟通的基本原则
- 2) 现场演练 1
- 3) 沟通策略
- 4) 现场演练 2
- 5) 沟通策略

4. 向下沟通的基本原则

5. 电话沟通的基本原则