

跨部门沟通技巧大纲

主讲：潘鹏

【课程目标】

了解什么才是高效沟通，掌握跨部门沟通的知识、方法和技术技巧。

【授课对象】

企业管理层

【课程收益】

掌握跨部门沟通的核心理念，学会沟通的原理及方法，并能够在实践中运用高效的沟通技巧。

【授课形式】

讲授、情景模拟、角色扮演、视频分析等多手段、互动式授课。

【授课内容】

第一讲 有效沟通的基本理念

- 1、为什么“好心没好报？”
- 2、沟通的两个基本要素
- 3、沟通双方的对应要点
- 4、沟通不良的四大弊病
- 5、中国人沟通的特点
- 6、沟通的非语言技巧
- 7、【视频分析】：
 - ◇ 在云端：不同方式产生的不同效果
 - ◇ 赢在中国：角色错位引发的现象
 - ◇ 康熙王朝：周培公如何让下属心服

第二讲 跨部门沟通的问题根源

(一) 组织为什么会产生跨部门沟通难题？

- 1、大型组织的弊端
- 2、“公司政治”的两大成因
 - ◇ 人员与分工
- 3、【视频分析】：
 - ◇ 喜剧之王：“跑龙套”与角色认知
- 4、“本位主义”的克服原则
- 5、“组织网”与个人、部门的关系

(二) 冲破“部门墙”的隔阂

- 1、认知“部门墙”
- 2、跨部门沟通的四大障碍
- 3、优秀部门主管的“真功夫”
- 4、平对平的八大策略

第三讲 部门冲突的协调

- 1、部门冲突的负面效应
- 2、部门冲突的正面效应
- 3、托马斯—基尔曼冲突解决模型
- 4、不同的情况下需采用的处理方式
- 5、避免冲突的三种方式
- 6、“模糊焦点”的化解艺术

7、双赢的五个步骤

8、【视频分析】：

- ◇ 李小龙：伊诺博士的冲突处理
- ◇ 杜拉拉升职记：搬家中的交锋

第四讲 跨部门沟通的原则

- 1、跨部门沟通要体现“四大作用”
- 2、跨部门沟通前的“准备工作”
- 3、跨部门沟通中的四大要素
- 4、鲜为人知的“三层对话结构”
- 5、跨部门沟通的“四大注意事项”

6、【视频分析】：

- ◇ 赢在中国：何新浩与队员的矛盾
- ◇ 亮剑：李云龙与赵刚对峙

7、【案例分析】：

- ◇ 一张报表引发的争执

第五讲 跨部门沟通的原则与技巧

(一) 跨部门沟通的原则

- 1、跨部门沟通前的准备
 - ◇ 我是谁？我怎么说？我说什么？
- 2、跨部门沟通中的“四要素”
 - ◇ 目的 时机 场合 情绪
- 3、跨部门沟通的准则
 - ◇ 观点讲清楚，理由讲明白
- 4、【视频分析】：
 - ◇ 康熙王朝：周培公收服图海

(二) 跨部门沟通的技巧

- 1、说话的技巧
 - ◇ “冷热水”与“登门槛”的应用
 - ◇ 查尔迪尼的“面子效应”
- 2、将质疑变为询问
- 3、这样说最高效
- 4、如何说的让人接受？
- 5、化“指责”为“当责”的 1:99 技巧
- 6、掌握回应与迎合的技巧
- 7、NLP 的两个实用技术
 - ◇ 五步脱困法
 - ◇ 先跟后带法
- 8、掌握有分寸的交际沟通十忌
- 9、【视频分析】：
 - ◇ 亮剑：李云龙与赵刚的沟通方式
 - ◇ 赢在中国：贺新浩与洪贵宾的纷争

(三) 换位思考与同理心

- 1、同理心的定义及作用

- 2、运用同理心的四个技巧
- 3、用同理心解读对方谈话的情境
- 4、移情的使用时机与技巧
- 5、【视频分析】：
 - ◇ 赢在中国：主持人如何化解矛盾
 - ◇ 战马：管理无情领导有爱