

《跨部门沟通-----提升组织综合绩效》

-----基于行动学习法设计

课程背景：在公司里，跨部门沟通是很重要的，员工和中级主管花在内部沟通的时间大约占其工作时间的 40%-50%，而对于高层主管，这个比率会更高。许多快速发展的成长型企业，随着市场业务的拓展，部门设置越来越多，职责分工越来越明确。然而，跨部门之间的沟通却越来越难以协调，常常影响公司整体运作效率，令很多企业领导者为之苦恼不已

课程目标：

- 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;
- 分享跨部门沟通的要点;
- 减少冲突,提高企业效率的沟通与协调;
- 透过理解与服务达到双赢,从而全面提升企业工作绩效

课程对象：部门经理、部门主管及相关人员

课程时间：6-12 小时

课程大纲：

壹、跨部门沟通认知

- 1、部门内沟通与跨部门沟通的区别与难点
- 2、影响沟通的三个因素
- 3、沟通中常见的四大误区
- 4、工作沟通中的六种渠道及选择渠道的原则

讨论：受人欢迎的沟通与令人讨厌的沟通

贰、跨部门沟通应具备的四大心态

案例：相由心生&口是心灵的门户

- 1、心态一：尊重、理解、关爱、信任
- 2、心态二、做发光体而不做黑洞
- 3、心态三、焦点在内还是在外
- 4、心态四、谦卑的心态（与难以沟通的人沟通是提升沟通力的最佳时机）

案例：从一个案例中，看到心态对沟通的正面与负面的影响

参、跨部门沟通常见的障碍

- 1、组织管理的分歧
- 2、部门利益的分歧
- 3、个体沟通风格的差异
- 4、横向沟通机制不完善
- 5、组织沟通文化不成熟
- 6、个体的本位主义

四、组织内跨部门沟通的问题分析

- 1、问题背后的原因
- 2、针对问题展开讨论
- 3、聚集重要的原因

伍、寻求求同存异的解决方案

- 1、力场分析法
- 2、跨部门沟通的问题类型及应对方法
- 3、围绕目标制定解决方案

六、顺畅沟通的行动计划

- 1、制定行动计划及其保障机制
- 2、建立完善的责任与监督体系
- 3、建立强大的信息平台
- 4、完善健全的沟通制度
- 5、提升个体与组织的沟通能力

七、Q&A