

# 跨部门沟通与协作

## 课程目标：

- 1.挖掘跨部门沟通中常见问题的根源,克服组织中沟通的障碍
- 2.提升跨部门人员的沟通技能，掌握跨部门沟通的关键技巧与方法
- 3.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；
- 4.有效进行跨部门沟通与合作，树立共同的团队目标，提升企业执行力

课程时间：2天

课程对象：企业内主管部门经理、管理干部

授课方式：互动式教学、多元学习、案例研讨、工作实例应用

## 课程大纲：

前言：为什么问题反复发生？

分享：跨部门沟通三难点

- 1.没有强制性

2.当面不说背后说

3.谁也不主动说

## 第一单元、深入挖掘跨部门沟通问题的根源

一、组织分工不明确

二、存在部门职能的模糊地带

思考：为什么在跨部门工作中总觉得在为别人做事？

三、不容忽视的“部门墙”

四、客观存在的个体差异

五、跨部门协作困难

思考：您认为跨部门沟通的问题在哪里？

六、沟通的能力与技巧

思考：跨部门沟通中最重要的两个字是什么？

七、横向的沟通的机制不健全

八、企业文化有待打造

## 九、走入跨部门沟通的误区

分享：有制度没有制度

## 第二单元、跨部门沟通的技巧

分享：跨部门沟通三原则

1.面子第一，道理第二

2.永远不要嫌麻烦

3.主动——跨部门沟通的第一要义

一、营造良好的沟通氛围

二、换个角度想一想——为他人着想

三、部门间不同意见的正确处理

分享:找痛法影响他人的技术

分享：以他人的利益点影响他人的技术

分享:运用‘信息不对称’影响他人的技术

四、3个分析技术

互动：沟通对象脾气大吗？

互动：与其他部门沟通现在时机对吗？

互动：沟通对象与你有心里障碍吗？

五、如何提炼第一句话

六、因人而异的沟通

分享:四种典型的人际风格

1.与活泼型的沟通

2.与力量型沟通

3.与和平型沟通

4.与完美型沟通

分享:四种典型性格特征的典型人物

互动演练：如何与较难沟通的人沟通

分享：有关系没关系、部门经理要储存感情帐户

**第三单元、跨部门沟通解决之道**

案例分析：其他部门的经理不买我的帐，怎么办？

一、从跨部门的根源问题入手进行沟通与合作

1.倡导良好的文化

2.重新调整组织分工

3.梳理模糊地带

4.树立共同的团队目标

脑力风暴：什么原因导致部门间合作的失败？

5.要开就开高效会议

6.搭建跨部门沟通的桥梁

分享：要想做好跨部门沟通先要做部门内的沟通

7.推倒“部门墙”

8.建立完善的责任体系

9.建立强大的信息平台

10.完善沟通制度

## 11.从跨部门沟通中的常见词进行改进

分享：解决、解决、解决

## 12.、让此题有解

## 二、跨部门合作成功的决定因素

### 1.目标

分享：绩效沟通与面谈是一种成功的模式

### 2.方法

### 3.利益

### 4.心态

### 5.风格

## 三、知名企业的跨部门沟通亮点

案例分析与研讨：世界 500 强企业跨部门的做法！

现场分享：本企业跨部门沟通亮点？

## 第四单元、跨部门中的实战问题解决

- 一、屡次沟通没有结果怎么办？
- 二、遇到一些同事说一套做一套怎么办？
- 三、大家都是平行部门，不配合怎么办？
- 四、对其他部门工作不了解，甚至持否定态度怎么办？
- 五、本位主义（袒护下属，保护部门利益）怎么办？
- 六、互相推脱责任，只知道抱怨和投诉怎么办？
- 七、各部门对同一问题有不同的看法怎么办？
- 八、沟通没有理想的结果，但是事情又不能耽搁，怎么办？
- 九、关系到几个部门，各部门就会踢皮球，扯皮，怎么办？---

案例研讨：跨部门沟通问题的解决方案

## **第五单元、提升跨部门沟通的能力**

- 一、部门经理如何产生自己的影响力
- 二、信息搜集的能力
- 三、时间管理的能力

四、将变化做成计划的能力

五、化解冲突的能力

六、提升管理者当老师的能力

案例研讨:如何将本部门的知识传授给其他部门?

## 第六单元、在实践中提升你自己

一、不断提升自己的能力

二、象精英企业家一样思考

三、不可缺少的自我沟通

课程总结与问题解答