

《跨部沟通与协作》

【课程背景】

为什么我们抱着美好的愿望，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？

为什么部门间总是沟通协调不畅通，导致配合度差，效率低下呢？

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？

对不同的人，应该如何调整沟通的方式？

如何让沟通变得更有效？

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，部门间人际关系紧张，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《跨部门沟通与协作》的培训作为每年培训计划中的必修课。

【课程收益】

- 了解跨部门沟通在企业中的意义
- 明白跨部门沟通中的常见问题及背后的原因
- 了解部门内及跨部门沟通的区别和难点
- 了解什么样的沟通受欢迎，什么样的沟通令人讨厌
- 了解评价沟通好坏的标准是什么
- 学习跨部门沟通中应具备的四大心态
- 学习跨部门沟通中应了解的十点人性
- 学习跨部门沟通应掌握的十大技巧
- 学习改善跨部门沟通的十个方法
- 挖掘企业内部部门之间沟通障碍的深层原因，融洽人际关系，提高沟通效率，实现企业和个人目标。

【课程对象】

企业高、中、基层，各部门管理人员，需提升沟通能力的员工

【课程时长】

2天（6小时/天）

【授课方式】

理论讲解 + 案例分析 + 现场练习 + 录像学习 + 讨论分享 + 现场问答 + 指导

【课程大纲】

第一部分 认识跨部门沟通

- 跨部门沟通在企业中的重要意义
- 跨部门沟通常见的问题剖析
- 跨部门沟通出现问题的背后原因
- 部门内沟通和跨部门沟通的区别和难点
- 你理想的跨部门沟通现状
- 沟通六种渠道及工作中选择沟通渠道的原则
- 优秀企业的沟通典范：摩托罗拉 & 丰田公司
- 影响沟通的三个因素
- 沟通中常见的四大误区
- 评价沟通效果的五大标准
- 案例讨论：受人欢迎的沟通 & 令人讨厌的沟通

第二部分 跨部门沟通应具备的四大心态

- 案例分析：相由心生 & 口乃心之门户
- 沟通应具备的心态之一--尊重理解关爱信任欣赏
- 沟通应具备的心态之二--发光体，不做黑洞
- 沟通应具备的心态之三--焦点在内 or 焦点在外
- 沟通应具备的心态之四--与难以沟通的人沟通，是提升我们沟通能力的

最佳时机

- 案例分析：从一个案例中，看到心态对沟通的正面与负面的影响

第三部分 跨部门沟通需了解的十点人性

- 人希望被赞同
- 人愿意被认为出发点是好的
- 人希望有共同点
- 要想处理好事情，先处理好心情
- 情感帐户：有存款才能支取
- 人愿意采取行动的两大动力：追求快乐和逃避痛苦
- 人性五层次：人们希望高层次欣赏，低层次批评
- 你给的未必是对方想要的

- 调焦到你要的事情上
- 性格不同，沟通不同

第四部分 跨部门沟通需掌握的十个技巧

- 创造正面氛围
- 建立亲和力三招
- 发问和聆听的技巧
- 感性回应
- 催眠三“yes”
- 单/双向沟通
- 巧用封闭/开放式问题
- 探秘术
- 五步抗拒消除法
- 巧妙换话
- 案例练习：十五个主题沟通练习，让学员掌握沟通技巧

第五部分 改善跨部门沟通的十个方法

- 完善流程接口，厘清灰色地带，完善岗位说明书
- 正式沟通--建立跨部门沟通会议制度，高效解决问题，信息共享
- 非正式沟通--提升情感帐户的存款
- 知己知彼--轮换岗位，加强对其它部门的理解
- 闭环管理，下家找上家
- 双向沟通，明确 5W2H
- 要积极，不退缩、不侵略、不争执，寻找互利解决方案，创造企业内部

开放坦诚的沟通氛围

- 多用“我们公司、我们部门”，不用“你们部门”
- 如果沟通太多，需调整组织架构，部门外沟通变为部门内沟通
- 信息链过长，需调整组织架构，精简层次和环节，建立信息沟通系统
- 优秀企业的沟通典范：摩托罗拉 & 丰田公司
- 案例讨论：学员在实际工作中遇到的沟通问题，现场分析解答

注：本方案为初步方案，通常情况下，会在培训前，与客户做进一步沟通，根据企业具体情况，调整成最符合企业实际情况的个性化方案。

