

跨部门沟通培训

课程说明

课程围绕企业中启示存在的跨部门沟通障碍的解决开展，以“共同目标、共同的价值观和共通的语言”为前提，以沟通意识建设和沟通反馈实务进行，使学员能够在关注企业发展目标的情况下，从心理与技能两个方面进行提升，从而有效企业内部中因沟通引发的矛盾，减少部门间推诿、扯皮现象，达到提升工作效率培训目的。

课程目标

- 1、建立良好沟通态度
- 2、形成各部门关注目标的良好氛围
- 3、掌握平级见沟通原则与技巧

课程时间

1天（6小时）

授课方式

讲授+案例研讨分析+体验活动

课程大纲

第一部分：跨部门沟通认知

一、跨部门沟通的重要性

1、企业发展的需要

案例 1：美国玉山科技协会 13 周年会上，有一位非常有名的企业家，认为当今企业比任何一个时期更需要沟通，对企业来讲，可谓沟通时代的来临

案例 2：两个 70%

案例 3：产品滞销是谁的事

2、个人发展的需要

- 政令的传达
- 部门间协调
- 目标的达成
- 关系的改善

案例：80%靠沟通，20%靠技术

二、什么是跨部门沟通

1、跨部门沟通定义

2、跨部门沟通模型

三、跨部门沟通的障碍

1、个人障碍

- 个人认知偏差
- 语言障碍

- 情绪变化
- 2、组织障碍
 - 职能和权责划分不明确。
 - 组织架构不合理。
 - 组织气氛不和谐。
- 四、跨部门沟通前提
 - 1、共同的目标
 - 2、共同的价值观
 - 3、共通的语言

案例：西游记团队的启示
- 四、跨部门沟通的形式
 - 1、正式沟通形式
 - 2、非正式沟通形式

案例：产品定位的争执解决（正式沟通与非正式沟通相结合）
- 五、跨部门沟通的原则
 - 1、主动沟通原则（谁主张谁牵头谁主动）
 - 2、对等信息原则（信息不对等产生矛盾）
 - 3、民主讨论原则（充分讨论减少执行过程中犯错的机会，改善沟通）
 - 4、分工明确原则（消除模糊边界）
 - 5、反复沟通原则（信息递减定律）
 - 6、简化环节原则（信息演绎定律）
 - 7、方式多样原则（语言占比分析）

案例：一次失败的方案研讨

体验活动：信息传真
- 六、跨部门沟通三控制
 - 1、情绪的控制
 - 2、环节的控制
 - 3、反馈的控制

视频案例：四野的后勤保障
- 七、跨部门沟通的意识
 - 1、目标意识
 - 2、共赢意识
 - 3、责任意识
 - 4、服务意识
 - 5、全局意识
 - 6、服务意识
 - 7、同理心意识
 - 8、宽容意识

体验活动：彩色版的启示
- 八、跨部门沟通的方法
 - 1、目标公示法
 - 2、定期会议法
 - 3、取轻权衡法
 - 4、权威介入法

案例：彼得·杜拉克的话

九、跨部门沟通 4 招

- 1、向总经理一样思考
- 2、梳理模糊地带
- 3、开好有效会议（案例讨论，有效会议的要点）
- 4、因人而异的沟通（案例讨论：如何与李总沟通）

十、跨部门沟通的步骤

- 步骤一 事前准备（5W2H）
- 步骤二 确认需求
- 步骤三 选择沟通渠道和方式
- 步骤三 阐述观点
- 步骤四 处理异议
- 步骤五 达成协议
- 步骤六 共同实施

第二部分：跨部门沟通实务

一、如何有效发送信息

- 1、信息的构成：言语 7%，肢体语言 55%，语调（语气） 38%
- 2、决定何时发送信息
 - *时间是否恰当
 - *考虑接收者的情绪
- 3、决定何处发送信息
 - *地点是否合适
 - *是否需要更多的私人空间
 - *是否不受干扰
- 4、决定发送信息的方法
 - *面谈
 - *纪要、信件或备忘录
 - *电话
 - *其它形式

二、怎么样有效的接收信息（倾听技巧）

- 1、消除内在与外在干扰、
- 2、鼓励对方先开口
- 3、使用并观察肢体语言
- 4、不中断他人谈话
- 5、听取关键词
- 6、弄清楚各种暗示
- 7、抓住重点
- 8、回顾与总结
- 9、接受观点
- 10、有效发问（限制性提问、开放式提问、封闭式提问）

三、跨部门沟通反馈

- 1、如何接收反馈
- 2、如何给予反馈
- 3、如何引起共鸣
- 4、跨部门沟通之与平级沟通技巧
- 5、与平级沟通方式
- 6、平级沟通常用语

课程总结