

# 跨部门沟通课程大纲

主讲：夏 峥

## 【课程背景】

说对话才能做对事，无论是在战略执行中，还是在商务谈判中，甚至同事关系的处理方面，良好的沟通是前提。美国著名学府普林斯顿大学对一万份人事档案进行分析，发现：“智慧”、“专业技术”和“经验”只占成功因素的 25%，其余 75% 决定于良好的人际沟通。哈佛大学就业指导小组调查结果显示，在 500 名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。

## 【课程收益】

- 帮助你深化对“沟通”的认识，掌握跨部门沟通的秘诀；
- 通过演练培养学员的亲合力与沟通技巧；
- 正确认识部门冲突，快速化解部门间的冲突，达到双赢的效果；
- 建立内部客户服务意识，部门间融洽地协作，实现团队与个人的更大价值；
- 并从公司管理的层面、会议组织安排方面如何更好达成有效的跨部门沟通。

## 【课程对象】

企业中高层管理人员及追求高绩效的职场人员。

## 【课程时长】

1--2 天（6 小时/天）

## 【课程老师】

夏 峥

## 【课程大纲】

### 一、沟通基础部分

1. 沟通的重要性
2. 影响组织沟通的因素
3. 企业内常见的沟通障碍
4. 沟通与协作的五大思维
5. 沟通目标：鼓舞对方达成行动；
6. 沟通步骤：编码、解码、反馈；
7. 沟通的三种表现

## 8. 良好沟通的原则

### 二、 倾听与反馈的艺术

1. 倾听的层次
2. 倾听的用词、语调和动作
3. 倾听的技能/倾听的禁忌
4. 问对问题：了解他的心/发问的技巧
5. 有效反馈：理解确认/异议澄清/肢体语言反馈

### 三、 高效沟通的策略

1. 亲和力
2. 同理心
3. 合一架构法
4. 预先框示法
5. 假设法
6. 二选一法

### 四、 建立内部客户服务意识

1. 为什么要内部客户服务？
2. 谁是我们的内部客户？
3. 内部客户：层级客户、职能客户、工序客户；
4. 让“内部客户”订货，从“内部客户”处发现商机；
5. 管理上让上司满意，服务上让其它部门满意；
6. 如何让“客户”满意？

### 五、 跨部门沟通与冲突管理

1. 冲突的定义及新观点
2. 冲突的类型
3. 冲突产生的原因
4. 如何正确看待冲突
5. 冲突的过程
6. 冲突处理的 5 种常用方式

### 六、 化解冲突的智慧

1. 竞赛还是共赢？
2. 冲突解决的原则
3. 如何达成统一？
4. 冲突解决的方法
5. 管理者处理冲突的技巧
6. 组织处理冲突的要点

### 七、 跨部门沟通要点

1. 部门间横向沟通要点

2. 怎样才能去真正了解其他部门运转
3. 企业能做些什么？
4. 岗位轮换的重要性

#### **八、跨部门沟通主要方式—有效的会议**

1. 成功地主持会议
2. 有效会议要点
3. 会议沟通要点
4. 会议成员的责任
5. 缓解会议冲突

#### **九、沟通中的常见礼仪**

- 1、书面沟通
- 2、面对面和会议沟通
- 3、电话沟通
- 4、网络沟通