

文亮 | 课程大纲

跨部门沟通与协作技巧

课程背景

现实中，部门沟通的最大障碍是“语言”不通。表面上看，这是由部门工作性质的不同导致，而其深层次原因是部门的定位问题。本课程讲师将和我们一起分享如何认识部门常出现的冲突，打破部门城墙，完善跨部门沟通系统历程中成功的经验与失败的教训，帮助您快速提升跨部门沟通能力，破解管理迷局，锻造卓越团队。

课程收益

- 1 理解沟通的意义，学会清楚沟通障碍，让组织发挥更大的功能
- 2 学会横向沟通的主要角色与方式
- 3 加强跨部门沟通，掌握跨部门沟通技巧，从强化全局视野出发选择适当的沟通
- 4 认识组织的冲突，最终解决跨部门沟通的问题

课程特色：

- 1 提供全程案例教学方式，使学习效果最大化，保证案例的经典性与可靠性。
- 2 运用系统化方法传授冲突解决、决策制定流程，积极运用个案讨论与演练来巩固学习效果。
- 3 导师能够以娴熟的技巧来引发学员的深度思考。
- 4 安排 60%时间课堂练习，现场辅导，确保学员现场能够掌握工具的应用。

学员对象：

- 1 各阶层管理人员；营销、行政、制造等企业所有各部门员工；
- 2 本课程设计可以针对不同的学员对象加以调整与定制，也广泛适用于各部门普通工作人员。

标准课时：1-2 天（6 小时|天）接受定制时间

主讲人：文亮-常驻地-上海

课程大纲**模块一 跨部门沟通概述****一 沟通对组织的重要性**

- 1、部门沟通能力的重要性

- 2、部门沟通的现状
- 3、沟通能力强的人更善于管理
- 4、言语信息沟通艺术在部门公关中的运用

二 沟通的意义、障碍和原则

- 1、部门人员要变被动沟通为主动沟通
- 2、人际沟通的真谛
- 3、人际沟通的种类
- 4、沟通的目的
- 5、沟通的基本程序
- 6、沟通的障碍分析

模块二 沟通技能

三 高效沟通技巧

- 1、有效的沟通应注意的要点
- 2、沟通的基本技巧
- 3、倾听的艺术
- 4、表达的技巧
- 5、回馈的方式

6、有效沟通的模式

四 沟通角色定位

1、与下属的沟通—教导与激励

案例：某公司财务经理对下属负激励

分析问题——处理问题

2、与上司的沟通--报告与建议的技巧

3、与平行部门的沟通--- 会议与协调

4、与业务部门的沟通——和谐共处

5、对外的沟通：建立双赢的互动

五 跨部门沟通的要点

1、认识跨部门沟通

2、跨部门沟通的意义和方式

3、跨部门沟通的方式、障碍和原则

尊重和欣赏

自我与自我满足

人希望透过别人的赞赏以满足自己，尊重人，欣赏人是沟通的诀窍

正确评价自己和别人

4、你能真心的欣赏其它部门的同仁吗？

换位思考

双赢思维

知己知彼

5、了解与你跨部门沟通部门的运转最为重要

企业内调换岗位的重要性

6、要学会将专业的问题简单化，将专业的表格通俗化

模块三 沟通绩效

六 跨部门沟通协作技巧

1、跨部门沟通的问题根源

对于结果的预期不同

被动等待讯息

相互排挤的工作要求

上情无法下达，下情无法上达

案例：部门权限之间交叉地带的事该不该管？某公司商场做促销活动

(财务与营销部门的理

解)

2、有效的进行跨部门沟通的五大重点

强化全局视野（要在其位，谋其政）

选择适当的沟通方式

运用对方的思考逻辑

尊重他人的主导权

争取高层的支持

案例：财务部门与办公室主任的沟通故事（探亲假及差旅费报销）

3、跨部门协作解决问题

如何超越职能界线或部门界线来看问题

跨部门团队的基本信念：公司内部必需有办法对付所有的疑难杂症

案例：与非财务部门的沟通、与上级的沟通

七 冲突管理的应对策略

1、冲突管理的策略

2、影响策略运用的因素

3、处理冲突的5种行为风格

4、冲突解决的方法

上司命令

改变人的因素

改变结构因素

沟通

谈判

第三方干预/第三方顾问

成员轮换

目标与知识共享

团体间培训

案例分析：财务经理吴先生与销售部经理李经理发生的冲突