

《跨部门沟通》

【课程收益】

- 1、掌握沟通的原则，系统地认知沟通；
- 2、增加效率和产出，在个人和团队树立开放观念；
- 3、培养企业员工主动积极的沟通意识和态度，系统学习并掌握有效沟通技巧，运用理想的倾听与表达技巧，促进人际与团队的和谐气氛；
- 4、系统认知跨部门沟通，掌握跨部门沟通的重点及关键技巧，藉由整体良性的沟通以避免及化解组织内（部门间）的冲突和矛盾，促进部门间的合作与和谐，以合作代替对抗从而增强企业后台竞争能力。

【内容要点】

壹、沟通对组织的重要性

1. 企业人沟通能力的重要性
 - 1) 组织高效运作需要高效沟通
 - 2) 沟通能力强的人更善于管理
 - 3) 成功企业经理人的三大能力：沟通、协调、信任
 - 4) 新经济时代的信任建立
 - 5) 对沟通的错误认识和误区
 - 6) 对沟通的正确观念与心态
2. 企业内部沟通缺乏导致的后果
3. 企业内部沟通问题的原因分析

二、人际沟通的技巧和原则

1. 认识沟通
 - 1) 人际沟通的真谛
 - 2) 人际沟通的种类和层次
 - 3) 沟通的目的
 - 4) 沟通的基本程序
 - 5) 沟通的障碍分析
 - 6) 有效沟通应注意的要点
2. 沟通的基本技巧
 - 1) 倾听的艺术
 - 2) 表达的技巧
 - 语言表达的技巧
 - 非语言表达的技巧
 - 超语言表达的技巧
 - 3) 反馈的方式
 - 同理心的运用
 - 尊重的遣辞用语

4)有效沟通的模式

- 理性沟通的习惯建立
- 非理性沟通的省思
- 客观周延且正向思维的沟通习惯

3.沟通的角色与方式

1)上对下的沟通—教导与激励的技巧

2)下对上的沟通--报告与建议的技巧

- 陈述意见、抱怨与批评
- 除非上司想听，否则不要说
- 勿原封不动呈送主管
- 将资讯消化整理，重点摘要
- 分析问题，思考解决之道
- 提出具体建议，非问如何处理

3)平行的沟通—会议与协调的技巧

- 平级沟通的方式方法
- 平级沟通的禁忌

4)对外的沟通—客户完全满意和企业形象提升

- 应对进退的沟通
- 投诉处理的艺术
- 客户异议的处理

5)全方位、多层次的沟通—建立双赢的互动

三、跨部门沟通的要点

1.认识跨部门沟通

- 1)跨部门沟通的意义和方式
- 2)跨部门沟通的方式
- 3)跨部门沟通的障碍和原则

2.尊重和欣赏他人

- 1)自我与自我满足
- 2)人希望透过别人的赞赏以满足自己
- 3)尊重人、欣赏人是沟通的诀窍
- 4)正确评价自己和别人
- 5)你能真心的欣赏其它部门的同仁吗？

3.换位思考

- 1)其实谁都有理
- 2)双赢思维
- 3)换位思考是主管的主要能力之一

4.知己知彼

- 1)了解其他员工的心思
- 2)了解其他部门的职能
- 3)了解与你跨部门沟通部门的运转模式
- 4)企业内调换岗位的重要性

四、跨部门沟通的关键技巧

1.跨部门沟通的问题根源

- 1)对于结果的预期不同
- 2)被动等待讯息
- 3)相互排挤的工作要求
- 4)上情无法下达，下情无法上达
- 5)部门权限之间交叉地带的事该不该管？

2.有效进行跨部门沟通的五大重点

- 1)强化全局视野
- 2)选择适当的沟通方式
- 3)运用对方的思考逻辑
- 4)尊重他人的主导权
- 5)争取高层的支持

3、跨部门沟通的“葵花宝典”（根据时间选讲）

- 1) 选择适当沟通方式
- 2) 运用对方思考逻辑，换位思考，不指责他人
- 3) 尊重他人的主导权
- 4) 争取高层理解支持
- 5) 共同组织文体活动
- 6) 妥善处理部门冲突
- 7) 部门之间职能分明
- 8) 完善相关制度流程
- 9) 倡导沟通团队文化
- 10)全方位的信息共享
- 11)定期召开沟通例会
- 12)跨部门的会审会签
- 13)“双向式”方案决策
- 14)避免“告状式”沟通
- 15)加强信息传递工具
- 16)部门之间应常串门
- 17)经常听取他人意见
- 18)跨部门沟通保持简洁性、直接性和有效性
- 19)重视特殊岗位人员
- 20)提高全员沟通技能

【授课老师】

崔博士（详细介绍请参看专门的文件）。