

---

# MTP 中高层干部综合管理技能的全面提升之

## 《管理沟通及在跨部门中的应用》

【课程内容】（2天，12小时）

### 第一讲：沟通的认知

- 1、管理沟通的价值与趋势
- 2、中西方文在管理沟通的差异
- 3、管理从沟通开始
  - 从与人相处的艺术看沟通
  - 从管理失败看沟通
  - 从误会的根源看沟通
- 4、了解沟通，消除误会
  - 从“沟通网”来分析“顾客为何失控”
  - 从“沟通冰山模型”来分析为何“受伤的总是我”

### 第二讲：沟通与冲突

- 1、冲突认知
  - 冲突的客观性；
  - 冲突的建设性；
  - 冲突的程度性；
  - 冲突的过程及控制要点
- 2、解决工作冲突管理
  - 工作冲突的效价
  - 如何增强有效工作冲突
  - 如何抑制无效工作冲突
  - 解决工作冲突常用的九个国家
- 3、如何避免人际冲突
  - 改善人际关系，减少相互猜忌；
  - 及时消除误解，防止冲突升级；
  - 提升沟通技巧，减少冲突发生；
  - 提高情商管理能力，避免人际冲突陷阱

### 第三讲：改善人际关系，减少相互猜忌

1. 人际关系在跨部门沟通中的作用
2. 七种关键的人际关系对沟通的影响
3. 人际关系建立的基本原则
  - 传统文化中的指导原则
  - 现代人际关系的指导原则
2. 改善人际关系的八个方法

### 第四讲：运用高情商沟通技巧，减少冲突发生

1. 高情商沟通的三个层次
2. 高情商沟通五个原则的应用

- 
- 情感传递的原则
  - 非语言信息运用的原则
  - 主动归因应用原则
  - 同理心应用原则
  - 角色调整应用原则

3. 高情商沟通四个调整

- 调整角色
- 调整距离
- 调整期望
- 调整距离

**第五讲：高情商沟通在跨部门中应用一 --- 服务心态**

- 1、跨部门沟通常见的障碍
- 2、跨部门沟通以服务心态为定位
- 3、服务心态的基本要求
  - 服务重在感受
  - 服务输赢哲学
  - 服务心态的体现
  - 服务衡量指标

**第五讲：高情商沟通在跨部门中应用二 --- 认同第一**

- 1、跨部门沟通最大障碍在缺乏合作意识，合作意识的起点是相互认同
- 2、认同的三个原则
- 3、认同的三个阶段
- 4、认同的基础是对自己性格的了解
- 5、认同的关键是对他人性格的理解

**第五讲：高情商沟通在跨部门中应用三 ---换位思考**

- 1、换位思考的三个层次
  - 各人自扫门前雪
  - 反求诸己
  - 同理心

**第五讲：高情商沟通在跨部门中应用四 ---从争论到讨论**

- 1、事实与结论的处理
- 2、情绪的控制
- 3、学会提问题
- 4、善用第三人

**第六讲：高情商沟通的非典型应用**

- 1、跨部门沟通在正副职协调中的应用
- 2、跨部门沟通在会议协调中的应用
- 3、跨部门沟通在投诉处理中的应用
- 4、高情商沟通的综合视频应用