

---

## 跨部门沟通与协作

为什么一件事情由一个部门主导，其它就没人配合？部门间的交叉与重叠如何处理？怎样才能打破门墙，克服部门间的沟通障碍？一线同事在前线拼得“你死我活”，好不容易搞掂客户，没想到却“后院起火”……

企业要在市场竞争中取得优势，就必须依赖于跨部门的沟通与协作，发挥“1+1>2”的强大威力。通过跨部门之间的成功协作与知识分享，才能共同开发具备竞争力的新产品与服务，沟通和协作程度越高，其优势就越明显。而事实上跨部门的水平协作，比起上传下达的垂直分工更复杂也更至关重要。

### 【课程大纲】

#### 第一篇：沟通的认知

##### 1、跨部门沟通的重要性

问题一：作为部门主管，是沟通能力重要还是其它能力重要？

- a. 合格的部门主管，双 70 原则；
- b. 从与人相处的艺术看沟通
- c. 从管理的四个层次看沟通

##### 2、生活中最易发生的冲突是什么？

#### 第二篇：沟通的原理

问题二：案例分析“讲了是否=沟通了”

##### 1、什么是沟通

- a . 沟通网
- b . 沟通的冰山模式

##### 2、沟通的原理

- a . 主论行为（事实）少谈论个性（判断）
- b . 要明确沟通（对象、接受度）
- c . 积极聆听

##### 3、有效沟通的重要性与目的

##### 4、沟通的障碍与常犯的错误

#### 第三篇：沟通的技巧

问题三：案例分析“到底是谁的过错”

##### 1、沟通的三种心态

- a. 父母型----我行，你不行
- b. 成人型----我行，你也行
- c. 儿童型----我不行，你行

##### 2、有效沟通的五种态度

- a . 关心——重要
- b . 顺应——有效

---

c . 主动——突破

d、同理——致胜

e . 定位——基础

3、沟通方式与改善

a . 调整角色 b . 调整期望 c . 调整距离 d . 调整方圆

4、积极聆听

#### **第四篇：跨部门沟通实践与运用---沟通就是影响力**

问题四：案例分析“是什么让他如影相随”

1、沟通就是影响力

a . 先有认同后有沟通 b . 认同法则 c . 认同产生影响力

2、同事间沟通理念

a . 服务理念 b . 认同第一 c . 换位思考 d . 反求诸己 e . 要讨论不要争论

3、部门间沟通的障碍

#### **第五篇：跨部门沟通实践与运用---了解性格化解冲突**

问题五：案例分析“是什么让他心服口服”

1、冲突的认知，冲突的分类

2、化解人际冲突的原则

a . 双赢策略 b . 同理心 c . 妥善处理负面情绪 d . 拿出诚意

3、性格的分类

a . 完美型 b . 力量型 c . 和平型 d . 活泼型

4、了解各个性格的特点

5、如何与不同性格的同事打交道