

《项目干系人管理、冲突协调及沟通谈判》

主讲：严响

课程背景

《项目干系人管理、冲突协调及沟通谈判》，项目干系人管理是指对项目干系人需要、希望和期望的识别，并通过沟通上的管理来满足其需要、解决问题的过程。项目干系人管理将会赢得更多人的支持，从而能够确保项目取得成功。项目干系人管理是对沟通进行管理，以满足项目干系人的需求并与项目干系人一起解决问题。对项目干系人进行积极管理，可促使项目沿预期轨道行进，而不会因未解决的项目干系人问题而脱轨。同时进行项目干系人管理可提高团队成员协同工作的能力，并限制对项目产生的任何干扰。

您将学会如何区别竞争谈判和合作性谈判，并在这一基础上，向您自己及团队中的其他成员分配权力 — 您将获知合作性“双赢”谈判流程的重要性。您还将获知沟通如此重要的原因 — 无论项目如何组织。您将在一种交互式课堂环境中，与其他专业人士和经验丰富的讲师一起参与极具启发性的案例研究、生动的讨论和实用的练习。

课程时间：3天

课程收益：

掌握干系人管理的步骤及方法，了解谁是你的重要项目干系人

运用情商，理解不同干系人的动机模式，快速频繁的沟通将能确保对项目干系人需要、希望和期望的完全理解

能够预测项目干系人对项目的影响，尽早进行沟通和制定相应的行动计

划

成功运用竞争性和合作性谈判策略，利用突围技巧，恢复陷入僵局的谈

判进程

制定战略，有效开发、管理重要的合作关系

课程大纲

一、干系人识别和分析

识别项目干系人

进行干系人分析

识别与干系人相关的风险和风险减轻策略

制定“关系管理”流程

制定与干系人沟通的行动计划

二、领导高效的团队

什么是团队？

团队发展的各个阶段

领导并维持高效的团队

评估团队发展并在必要时对团队成员进行指导

三、建立关系

个人差异如何影响您的领导能力

通过优势部署清单 (SDI) 确定您的激励模式

如何通过了解激励模式提高影响力

通过了解个体差异，提高管理冲突的效率

四、协商解决冲突

项目团队中的主要冲突来源

处理冲突的五种方式

竞争谈判和合作谈判之间的区别

冲突场景以及解决冲突的策略

典型组织中应用的权力基础

如何规划并实施协作协商