

《跨部门沟通与协作》

主讲：裴宏伟

课程背景：一个部门的成功，除了本部门团队本身的努力之外，如何与组织内其它部门的沟通与协作更是关键。然而，为什么跨部门沟通不畅、相互推矮的问题反复发生？为什么一件事情由一个部门主导另一个部门配合就没人配合？如何挖掘跨部门沟通问题的根源，提升跨部门人员的沟通技能？如何有效打破部门墙，克服部门间的沟通障碍？如何提升部门间的沟通与协作能力，从而有效提升企业运作效率，增强企业的凝聚力？

课时标准：一天（6小时）

授课方式：讲授+案例分析+情景演练

培训目标：挖掘跨部门沟通中常见问题的根源，掌握跨部门人员沟通的关键技巧与方法，分享跨部门沟通的要点，减少冲突，增进部门间的相互协作，树立共同的团队目标，提高企业运作效率的沟通与协调，增强企业的凝聚力。

主要内容：

一、探究跨部门沟通问题的根源

1、客观存在的个体差异

- 1) 地位差异
- 2) 专业术语
- 3) 认知偏误
- 4) 过去经验
- 5) 情绪影响

2、缺乏沟通的技巧

3、平行部门较多，流程繁锁

4、部门分工不明确

5、存在部门职能的交叉地带

思考：为什么跨部门工作中总觉得有些事不该自己做？

6、不容忽视的“部门墙”

7、跨部门沟通文化有待打造

8、跨部门沟通与协作机制不健全

思考 1)我们是怎样失去客户的？

思考 2)如果我们像销售部对待客户那样对待其它部门，情况会怎样？

互动游戏：《南水北调》

二、避免出现跨部门沟通问题的策略

1、营造良好的沟通氛围

三个要素：环境；气氛；情绪

2、不断提升自己的沟通技能

1) 换位思考

2) 有“关系”没关系

3) 学会赞美与引导性沟通

4) 学会与四种不同性格的人沟通

互动演练：组织一日游

5) 学会化解冲突

6) 既要坚持原则，又要善于妥协

- 3、精简机构、简化流程
- 4、重新调整并明确分工，尽量消除“黑带”
互动：跨部门的交叉地带要不要管？怎样去管？
- 5、有效整合部门间的目标，实现资源共享
分享：药企招销售人员是哪些部门的责任？
- 6、学会召开高效的跨部门会议
互动：药企在跨部门会议中的疑难问题如何处理？
- 7、倡导主动沟通的文化
 - 1) 主动沟通，增进部门间的感情
 - 2) 顾全大局，双赢结果
- 8、完善沟通与协作机制
 - 1) 要想做好跨部门沟通，先要做好部门内的沟通
 - 2) 制定沟通与协作机制

三、跨部门高效沟通的技巧

- 1、实现高效沟通的四个原则
 - 1) 有明确的沟通目标
 - 2) 事先设想对方的疑问与对策
 - 3) 重视每个细节
 - 4) 适应主观和客观环境的突然变化
- 2、自己先提供协助，再要求对方配合
- 3、说好第一句话
- 4、认真倾听，做好沟通记录并确认
- 5、学会使用自己的情绪
 - 1) 不要带着情绪去沟通
 - 2) 要把注意力放在结果上，而不是情绪上
 - 3) “冲动是魔鬼”，千万不要带着情绪做决定
- 6、学会“沉默”和“幽默”
- 7、对事不对人的原则
- 8、不批评、不责备、不抱怨、不攻击
- 9、绝不口出恶言，翻旧帐
- 10、承认我错了
- 11、主动寻找转机
- 12、以身作则，付出行动

四、跨部门沟通与协作中的实战问题解决

- 1、屡次沟通没有结果怎么办？
- 2、遇到一些同事说一套做一套怎么办？
- 3、大家都是平行部门，不配合怎么办？
- 4、本位主义，怎么办？
- 5、互相推脱责任，只知道抱怨和投诉怎么办？
- 6、各部门对同一问题有不同的看法怎么办？
- 7、沟通没有理想的结果，但是事情又不能耽搁，怎么办？
- 8、沟通好的事情不执行如何解决？
互动游戏：《激情节拍》

