
《跨部门沟通技巧》

课程大纲 (2天)

▣ 课程背景：

说对话才能做对事，无论是在战略执行中，还是在商务谈判中，甚至同事关系的处理方面，良好的沟通是前提。美国著名学府普林斯顿大学对一万份人事档案进行分析，发现：“智慧”、“专业技术”和“经验”只占成功因素的 25%，其余 75% 决定于良好的人际沟通。哈佛大学就业指导小组调查结果显示，在 500 名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。

▣ 课程收益：

1. 帮助你深化对“沟通”的认识，掌握跨部门沟通的秘诀；
2. 通过演练培养学员的亲合力与沟通技巧；
3. 正确认识部门冲突，快速化解部门间的冲突，达到双赢的效果；
4. 建立内部客户服务意识，部门间融洽地协作，实现团队与个人的更大价值；
5. 并从公司管理的层面、会议组织安排方面如何更好达成有效的跨部门沟通。

▣ 课程对象：企业中高层管理人员及追求高绩效的职场人员。

▣ 课程时间：2 天

▣ 课程提纲：

一、沟通基础部分

1. 沟通的重要性
案例：三句话打开一扇门
2. 影响组织沟通的因素
案例：三个和尚
3. 企业内常见的沟通障碍
4. 沟通与协作的五大思维
讨论：什么事共赢
5. 沟通目标：鼓舞对方达成行动；
6. 沟通步骤：编码、解码、反馈；
7. 沟通的三种表现
8. 良好沟通的原则

二、倾听与反馈的艺术

1. 倾听的层次
训练：换位感受
2. 倾听的用词、语调和动作

案例：参与的本质

3. 倾听的技能/倾听的禁忌
4. 问对问题：了解他的心/发问的技巧
5. 有效反馈：理解确认/异议澄清/肢体语言反馈

三、高效沟通的策略

1. 亲和力
2. 同理心
3. 合一架构法
4. 预先框示法
5. 假设法
6. 二选一法

四、建立内部客户服务意识

1. 为什么要内部客户服务？
2. 谁是我们的内部客户？
3. 内部客户：层级客户、职能客户、工序客户；
4. 让“内部客户”订货，从“内部客户”处发现商机；
5. 管理上让上司满意，服务上让其它部门满意；
6. 如何让“客户”满意？

五、跨部门沟通与冲突管理

1. 冲突的定义及新观点
2. 冲突的类型
3. 冲突产生的原因
4. 如何正确看待冲突
5. 冲突的过程
6. 冲突处理的5种常用方式

六、化解冲突的智慧

1. 竞赛还是共赢？
2. 冲突解决的原则
3. 如何达成统一？
4. 冲突解决的方法
5. 管理者处理冲突的技巧
6. 组织处理冲突的要点

七、跨部门沟通要点

1. 部门间横向沟通要点
2. 怎样才能去真正了解其他部门运转
3. 企业能做些什么？
4. 岗位轮换的重要性

八、跨部门沟通主要方式—有效的会议

1. 成功地主持会议
2. 有效会议要点
3. 会议沟通要点
4. 会议成员的责任
5. 缓解会议冲突

附加：跨部门沟通宝典

