

---

# 《跨部沟通与协作》培训提纲

**主讲老师：**何岸 有效沟通、团队建设 培训专家

**课程受众：**企业高、中、基层，各部门管理人员，需提升沟通能力的员工

**课程时间：**2天

**授课方式：**理论讲解 + 案例分析 + 现场练习 + 录像学习 + 讨论分享 + 现场问答 + 个性指导

**课程特色：**气氛活跃互动，内容启发顿悟，方法实用可操，设自由问答时间解决实际困惑

**课程背景：**

为什么我们抱着美好的愿望，却达不到理想的沟通效果？

为什么我们沟通的出发点是要解决问题，却引发出很多坏情绪？

为什么部门间总是沟通协调不畅通，导致配合度差，效率低下呢？

为什么尽管我们表达的很清楚，但对方仍然误解我们的意思？

为什么我们是用心沟通，对方却感受不到？

为什么我们会感觉到有些人真的很难沟通？

对不同的人，应该如何调整沟通的方式？

如何让沟通变得更有效？

如上这些问题，经常会困扰我们。而现代企业的发展和竞争，越来越依靠团队作战，因此，合作、沟通、协调就显得更加重要。企业里长期沟通不畅，部门间人际关系紧张，团队凝聚力差，会导致运作效率低，管理成本增高等等，将直接影响到企业目标的实现。所以《跨部门沟通与协作》培训越来越被企业重视。所以，很多优秀的企业把《跨部门沟通与协作》的培训作为每年培训计划中的必修课。

**课程收获：**

1. 了解跨部门沟通在企业中的意义
2. 明白跨部门沟通中的常见问题及背后的原因
3. 了解部门内及跨部门沟通的区别和难点
4. 了解什么样的沟通受欢迎，什么样的沟通令人讨厌
5. 了解评价沟通好坏的标准是什么
6. 学习跨部门沟通中应具备的四大心态

- 
7. 学习跨部门沟通中应了解的十点人性
  8. 学习跨部门沟通应掌握的十大技巧
  9. 学习改善跨部门沟通的十个方法
  10. 挖掘企业内部部门之间沟通障碍的深层原因，融洽人际关系，提高沟通效率，实现企业和个人目标。

### 课程大纲：

#### 第一部分 认识跨部门沟通

1. 跨部门沟通在企业中的重要意义
2. 跨部门沟通常见的问题剖析
3. 跨部门沟通出现问题的背后原因
4. 部门内沟通和跨部门沟通的区别和难点
5. 你理想的跨部门沟通现状
6. 沟通六种渠道及工作中选择沟通渠道的原则
7. 优秀企业的沟通典范：摩托罗拉 & 丰田公司
8. 影响沟通的三个因素
9. 沟通中常见的四大误区
10. 评价沟通效果的五大标准
11. 案例讨论：受人欢迎的沟通 & 令人讨厌的沟通

#### 第二部分 跨部门沟通应具备的四大心态

1. 案例分析：相由心生 & 口乃心之门户
2. 沟通应具备的心态之一--尊重理解关爱信任欣赏
3. 沟通应具备的心态之二--发光体，不做黑洞
4. 沟通应具备的心态之三--焦点在内 or 焦点在外
5. 沟通应具备的心态之四--与难以沟通的人沟通，是提升我们沟通能力的最佳时机
6. 案例分析：从一个案例中，看到心态对沟通的正面与负面的影响

#### 第三部分 跨部门沟通需了解的十点人性

1. 人希望被赞同
2. 人愿意被认为出发点是好的
3. 人希望有共同点
4. 要想处理好事情，先处理好心情
5. 情感帐户：有存款才能支取

- 
6. 人愿意采取行动的两大动力：追求快乐和逃避痛苦
  7. 人性五层次：人们希望高层次欣赏，低层次批评
  8. 你给的未必是对方想要的
  9. 调焦到你要的事情上
  10. 性格不同，沟通不同

#### **第四部分 跨部门沟通需掌握的十个技巧**

1. 创造正面氛围
2. 建立亲和力三招
3. 发问和聆听的技巧
4. 感性回应
5. 催眠三“yes”
6. 单/双向沟通
7. 巧用封闭/开放式问题
8. 探秘术
9. 五步抗拒消除法
10. 巧妙换话
11. 案例练习：十五个主题沟通练习，让学员掌握沟通技巧

#### **第五部分 改善跨部门沟通的十个方法**

1. 完善流程接口，厘清灰色地带，完善岗位说明书
2. 正式沟通---建立跨部门沟通会议制度，高效解决问题，信息共享
3. 非正式沟通---提升情感帐户的存款
4. 知己知彼---轮换岗位，加强对其它部门的理解
5. 闭环管理，下家找上家
6. 双向沟通，明确 5W2H
7. 要积极，不退缩、不侵略、不争执，寻找互利解决方案，创造企业内部开放坦诚的沟通氛围
8. 多用“我们公司、我们部门”，不用“你们部门”
9. 如果沟通太多，需调整组织架构，部门外沟通变为部门内沟通
10. 信息链过长，需调整组织架构，精简层次和环节，建立信息沟通系统
11. 优秀企业的沟通典范：摩托罗拉 & 丰田公司
12. 案例讨论：学员在实际工作中遇到的沟通问题，现场分析解答

---

注：本方案为初步方案，通常情况下，会在培训前，与客户做进一步沟通，根据企业具体情况，调整成最符合企业实际情况的个性化方案。