
《跨部门沟通与协作》

【授课时长】

6小时

【课程收益】

- 1、挖掘跨部门沟通中常见问题的根源
- 2、掌握跨部门沟通的关键技巧与方法
- 3、分享跨部门沟通的要点
- 4、减少冲突，提高企业效率的沟通与协调
- 5、树立共同的团队目标
- 6、提升跨部门人员的沟通技能。

【授课对象】

各部门需要跨部门沟通的人员

【课程特色】

- 1、拿企业实战案例、问题演练
- 2、现场点评，给出改进方法
- 3、指导沟通模板制作

【课程大纲】

第一讲 跨部门沟通的技巧

分享：跨部门沟通三原则

面子第一，道理第二

永远不要嫌麻烦

主动——跨部门沟通的第一要义

一、营造良好的沟通氛围

互动演练：如何开个好头

二、部门间不同意见的正确处理

分享：找痛法影响他人的技术

分享：以他人的利益点影响他人的技术

分享:运用'信息不对称'影响他人的技术
录象观摩：如何说服意见与你不同的人

三、3个分析技术

互动：沟通对象脾气大吗？

互动：与其他部门沟通现在时机对吗？

互动：沟通对象与你有心里障碍吗？

四、如何提炼第一句话

五、因人而异的沟通

六、跨部门沟通计划

第二讲：跨部门沟通与协作

一、从跨部门沟通中的常见词进行改进

1、反馈

讲解：其他部门不反馈 12 个解决建议

2、执行

讲解：确认后不执行的 9 个解决建议

3、配合

讲解：其他部门不配合的 9 个解决建议

4、不同意见

现场演练：不同意见处理的 12 个方法

5、协调

实战演练：针对本企业问题如何协调

6、障碍

讲解步骤：问题——解决建议——案例演练

二、跨部门合作成功的决定因素

1、目标

分享：绩效沟通与面谈是一种成功的模式

2、方法

3、利益

4、心态

5、风格

三、跨部门中的实战问题解决

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、对其他部门工作不了解，甚至持否定态度怎么办？

5、本位主义（袒护下属，保护部门利益）怎么办？

6、互相推脱责任，只知道抱怨和投诉怎么办？

7、各部门对同一问题有不同的看法怎么办？

8、沟通没有理想的结果，但是事情又不能耽搁，怎么办？

9、关系到几个部门，各部门就会踢皮球，扯皮，怎么办？---

第三讲 在实践中提升你自己

一、不断提升自己的能力

二、象总经理一样思考

三、不可缺少的自我沟通

答疑：不同行业、不同层级学员的实战问题解答