
跨部门沟通与合作

管理沟通

● 培训目的

沟通技巧是成功管理者必备的三大基本技能之一。

管理要以人为本，这是管理界所有有识之士的共同理念。但怎样才能真正做到以人为本？著名管理学家约翰·奈斯比特指出：“未来竞争将是管理的竞争，竞争的焦点在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通之上。”更有一种说法已经被许多人认同：一个人事业上的成功，只有 15%是由于他的专业技术，另外的 85%却取决于他的人际交往技巧。可见，了解与掌握有关人际关系心理的原理和规律等心理学知识，提高自身的心理素质，已经成了现代人的急迫需求。对于企业的管理人员来说，更是迈向成功的必修课。

本‘跨部门沟通与合作’课程，是在《有效沟通》课程基础上，针对企业中、高层管理人员在日常工作企业内部、跨部门间出现的沟通、冲突、协调与协作问题，特别针对相互推诿和扯皮甚至刁难等问题进行深层次分析和探讨；涉及内容均是部门中广泛出现但没解决沟通障碍的现象与本质剖析；

本课程实质具有极强的工作指导与分析特点，非单纯意义上沟通理论和方法与技巧；是高屋建瓴地应用多学科，包括人性的优缺点、心理学、性格、领导与管理乃至厚黑学等角度，予以讲解而产生身临其境之感…通过系统性分析和有针对性讲授，可使中高层管理人员对沟通、冲突和激励等企业常见现象和技能有深刻的认识；从而掌握沟通、团队激励和矩阵管理的理念和技术性手段，以实现问题引导与咨询式培训效果；课程具有针对性、全面性、科学性和趣味性，尤其在课程归纳和总结上，更富有实战性…

● 培训方式：

讲师讲解、案例分析、小组讨论、角色扮演、个别咨询等互动式培训方式。

● 培训提纲：

引子：我们为什么要学习沟通

- 从二十世纪最为成功的领导人说起
 - 卡耐基的墓志铭。。。
 - 美国未来学家约翰·奈比斯特的观点
- 国务委员吴仪女士曾指出：“人际关系也是生产力”。

第一单元

现代管理沟通 — 概念篇

-- 人的社会性决定了人们必须沟通

- 一、为什么要进行管理的修炼？
- 二、管理活动的良性循环是什么？
- 三、成功企业经理人的三大能力 沟通、协调、信任、
沟通是个人事业成功的重要因素。
- 四、管理沟通过程中的各种模型。
- 五、人际沟通目的.分类.特点.

第二单元

现代管理沟通 — 听、说、读、写

-- 提升沟通效率的方法

- 一、传达技巧“说”和“写”
 - 1、传达技巧“说”
 - 2、传达技巧“写”
- 二、接受技巧“听”和“读”
 - 1、接受技巧“听”
 - 2、接受技巧“读”
- 三、“非语言沟通”的方式

第三单元

现代管理沟通 — 跨部门沟通

-- 提升外向沟通的技巧

- 一、跨部门沟通要点一 —— 尊重和欣赏
 - 人希望透过别人的赞赏以满足自己；
 - 尊重人，欣赏人是沟通的诀窍；
 - 批评别人并能保持成胜的方法
 - 正确评价自己和别人；
 - 你能真心的欣赏其它部门的同仁吗？
- 二、跨部门沟通要点二 —— 换位思考。
 - 在与其他部门产生冲突时，为什么常常认为是其他部门的错？
 - 换位思考是主管的主要能力之一；
- 三、跨部门沟通要点三 —— 知己知彼。
 - 普通的 HR/财务经理看专业知识；
 - 优秀的 HR/财务经理:看专业知识和专业以外的知识；

了解与你跨部门沟通部门的运转最为重要；

企业内调换岗位的重要性；

四、跨部门沟通主要方式 —— 有效的会议。

有效会议要点；

会议成员的责任

缓解会议冲突

第四单元

现代管理沟通 — 部门间沟通

-- 促进部门间有效的合作

一、提高有效沟通合作的一般程序

二、改善沟通合作的途径、原则、方法

三、如何与上司、同级、下级及相关人员进行有效合作的技巧。

四、下行沟通流向内容及技巧：

1、向下沟通的障碍 下行沟通信息损失实例

2、与下级沟通的十个前提

3、避免与下级沟通冲突

4、管理者同下属谈话须知 上下沟通有意见相左时，相互沟通“八不要”

5、上级同下级的沟通总则

五、上行沟通流向内容及技巧：

1、向上沟通的障碍 下情不能上达的原因探讨

2、与上司沟通过程

3、不同管理风格上司的特点

4、上级如何促进下级向上沟通的氛围？

5、下级同上级的沟通总则

6、向上司汇报工作的技巧 与上司争论问题的技巧 批评领导的技巧

7、与上级交往的十大原则 面对下级向上沟通时，上级主管应遵循的“八个要”

六、交叉沟通流向内容及技巧：

1、管理者在与同级沟通的时候,应做到 进行公平竞争

2、处理同级关系的要求是

3、平行沟通合作技巧

4、斜向沟通合作技巧

5、外向沟通合作技巧

七、沟通案例分析：

总结

课程时间为一天至二天，内容可以调整