

## 企业管理课程：《企业跨部门沟通》

### 【课程背景】

- ◆ 跨部门沟通是企业管理任务达成和各部门间管理工具发挥效能的基础平台。离开沟通的平台，管理将成为无根之木、无源之水。
- ◆ 在企业管理的过程中，需要借助有效的跨部门沟通技巧，化解不同的见解与意见，建立共识。任何事只要把“人”的工作做通了，一切皆不是问题。
- ◆ 《跨部门沟通》课程的学习，是通往企业各部门间的桥梁，是企业跨部门协作发展的基石。作为全球最大企业沃尔玛的创始人沃尔顿在其自传《富甲美国》中写道：“沟通再沟通，如果你必须让我将沃尔玛的体制浓缩一个思想，那就是沟通，因为它是我们取得成功的真正关键因素”。

### 【课程目标】

- ◆ 理解跨部门沟通的意义及其重要性
- ◆ 探讨跨部门沟通障碍，学习克服障碍影响因素
- ◆ 掌握如何进行跨部门沟通，塑造良好的沟通过程
- ◆ 学习跨部门间应有的沟通的方法和要点
- ◆ 掌握跨部门沟通技巧，赢得支持和信任
- ◆ 学习跨部门沟通的成功之道，增进团队协作
- ◆ 提升组织内部沟通能力，促进企业持续发展

### 【课程对象】

- ◆ 课程对象为企业领导层、企业中高层管理干部、各部门主管、骨干员工

### 【培训方式】

- ◆ 课程内容融合有理论讲解+互动提问+案例研讨+小组讨论+视频观摩+情境互动+体验活动+头脑风暴+心得分享等多元培训方式

### 【课程时间】

- ◆ 课程培训时间可依据企业状况与培训需求，进行培训内容与时间策划，规划为12小时(2天)或6小时(1天)的培训

## 课程大纲

课程模块	课程大纲	备注
第一模块 跨部门沟通的意义及重要性	1. 课程导言 2. 沟通的意义 3. 沟通正确的观念和心态 4. 有效沟通的基础及原则 5. 企业内部沟通的方式 6. 跨部门沟通的重要性 7. 案例研讨 企业跨部门沟通经典案例分享 8. 课程体验情境互动	课堂讲授+互动提问+案例分析+情境互动+团队体验+学员分享

<p>第二模块 跨部门沟通的障碍和问题</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.课前导言</li> <li>2.跨部门沟通常见的障碍与问题</li> <li>3.企业内部不容忽视的部门墙</li> <li>4.客观因素存在的个体差异</li> <li>5,企业文化与团队沟通意识</li> <li>6.分组讨论 企业内部跨部门沟通的障碍及问题探讨</li> <li>7.学习心得分享</li> </ol>	<p>课堂讲授+互动提问+案例分析+小组研讨+视频观摩+学员分享</p>
<p>第三模块 跨部门沟通的方法和要点</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.课前导言</li> <li>2.学习培养自我的沟通能力</li> <li>3.提升精进跨部门沟通能力</li> <li>4.跨部门如何有效的沟通</li> <li>5.跨部门会议沟通的要点</li> <li>6.企业在跨部门沟通中的作用</li> <li>7.分组研讨 企业内部跨部门沟通成功经验分享</li> <li>8.课程学习互动体验</li> </ol>	<p>课堂讲授+互动提问+案例分析+小组讨论+情景互动+学员分享</p>
<p>第四模块 跨部门高效沟通技巧的运用</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课前导言</li> <li>2. 营造良好的沟通氛围</li> <li>3. 为他人着想与换位思考</li> <li>4. 跨部门高效沟通技巧的运用 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 利用数据及图表说话</li> <li>2) 将复杂问题简单化</li> <li>3) 面对面沟通</li> <li>4) 到位不错位</li> <li>5) 化解不误解</li> <li>6) 控制自己的情绪</li> <li>7) 减少抱怨从我做起</li> <li>8) 避免与缓解沟通冲突</li> </ol> </li> <li>5. 案例研讨</li> <li>6. 分组讨论(头脑风暴) 如何促进企业内部跨部门沟通</li> <li>7. 学习心得分享</li> </ol>	<p>课堂讲授+互动提问+案例分析+情景互动+小组研讨+学员分享</p>
<p>第五模块 跨部门沟通的成功之道</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程导言</li> <li>2. 沟通从第一负责人做起</li> <li>3. 从能做到的开始</li> <li>4. 灵活运用沟通方法</li> <li>5. 建立有效的投诉机制</li> <li>6. 树立共同的团队目标</li> <li>7. 跨部门项目管理运作</li> <li>8. 避免跨部门沟通的短接</li> <li>9. 确认解决方法及有效执行</li> </ol>	<p>课堂讲授+互动提问+案例分析+情景互动+小组研讨+学员分享</p>

---

	10. 案例研讨 11. 课后学习心得分享	
第六模块 课程总结与学习转化	1. 课程总结 2. 学习转化	课程总结+学习转化