

经理人跨部门沟通技巧

课程简述：

沟通、对话是解决冲突的最常用的方式之一，亦是身为[企业管理](#)者最重要的能力之一。有数据统计显示：商场上的成功 85% 取决于沟通；美国企业经理 94% 的时间在沟通；美国联邦品保机构已将沟通能力列入质量保证成功的先决条件；无论是解决部门间的冲突还是协调与上司间的关系，用沟通解决冲突、达成团队协作之能力显已成为现代职业经理人成功不可缺少的必备条件

课程背景：

现实中，部门沟通的最大障碍是“语言”不通。表面上看，这是由部门工作性质的不同导致，而其深层次原因是部门的[定位](#)问题。本课程讲师将和我们一起分享如何认识部门常出现的冲突，打破部门城墙，完善跨部门沟通系统历程中成功的经验与失败的教训，帮助您快速提升跨部门沟通能力，破解管理迷局，锻造卓越团队

课程收益：

理解沟通的意义，学会清楚沟通障碍，让组织发挥更大的功能

学会横向沟通的主要角色与方式

加强跨部门沟通，掌握跨部门沟通的技巧，从强化全局视野出发选择适当的沟通

认识组织的冲突，最终解决跨部门沟通的问题。

培训方式：主题讲座、案例分析、小组讨论、游戏体验、现身说法及经验分享

课程大纲：

第一讲、沟通对组织的重要性

- 1、部门沟通能力的重要性
- 2、部门沟通的现状
- 3、沟通能力强的人更善于管理
- 4、言语信息沟通艺术在部门公关中的运用

第二讲、沟通的意义，障碍和原则

- 1、部门人员要变被动沟通为主动沟通
- 2、人际沟通的真谛
- 3、人际沟通的种类
- 4、沟通的目的
- 5、沟通的基本程序
- 6、沟通的障碍分析

第三讲、高效沟通的技巧

- 1、有效的沟通应注意的要点
- 2、沟通的基本技巧
- 3、倾听的艺术
- 4、表达的技巧
- 5、回馈的方式
- 6、有效沟通的模式

第四讲、沟通的角色与方式 (部门的定位)

- 1、与下属的沟通—教导与激励

案例：某公司**财务**经理对下属负激励

分析问题——处理问题

- 2、与上司的沟通--报告与建议的技巧
- 3、与平行部门的沟通--- 会议与协调
- 4、与业务部门的沟通——和谐共处
- 5、对外的沟通：建立双赢的互动

第五讲、跨部门沟通的要点

- 1、认识跨部门沟通
- 2、跨部门沟通的意义和方式
- 3、跨部门沟通的方式，障碍和原则

尊重和欣赏

自我与自我满足；

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

正确评价自己和别人

- 4、你能真心的欣赏其它部门的同仁吗？

换位思考

双赢思维

知己知彼

- 5、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

- 6、要学会将专业的问题简单化，将专业的表格通俗化

第六讲、跨部门沟通的关键技巧

1、跨部门沟通的问题根源

对于结果的预期不同

被动等待讯息

相互排挤的工作要求

上情无法下达，下情无法上达

案例：部门权限之间交叉地带的事该不该管？某公司商场做促销活动（[财务与营销](#)部门的理解）

2、有效的进行跨部门沟通的五大重点

强化全局视野（要在其位，谋其政）

选择适当的沟通方式

运用对方的思考逻辑

尊重他人的主导权

争取高层的支持

案例：[财务](#)部门与办公室主任的沟通故事（探亲假及差旅费报销）

3、跨部门协作解决问题 如何超越职能界线或部门界线来看问题

跨部门团队的基本信念：公司内部必需有办法对付所有的疑难杂症。

案例：与非[财务](#)部门的沟通、与上级的沟通

第七讲、跨部门沟通中-冲突管理的策略与技巧

1、冲突管理的策略

2、影响策略运用的因素

3、处理冲突的 5 种行为风格

4、冲突解决的方法

上司命令

改变人的因素

改变结构因素

沟通

[谈判](#)

第三方干预/第三方顾问

成员轮换

目标与知识共享

团体间培训

案例分析：[财务](#)经理吴先生与[销售](#)部李经理发生的冲突

结语