
跨部门沟通与协作

【课程背景】

- 1、正确认识跨部门沟通与协作的重大意义，了解其难点所在
- 2、认识到双赢思维是人际关系的基础，沟通的思维观念比沟通的技术更为重要
- 3、让前后端各部门的管理者能够认清其部门的“商业价值”
- 4、同时让部门经理们认识到，前后端各部门管理者的协同作业意识和能力是满足客户多元化复杂需求的决定性因素。
- 5、掌握相关解决部门间矛盾与冲突的解决模型与谈判步骤，创造性的解决问题
- 6、培养管理者的主动性与服务意识，掌握跨部门沟通的工作要点，提升部门间的沟通效率与效果

【授课时长】

2天(12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。

【课程特色】

实例讲解、头脑风暴、案例研讨、小组讨论、角色扮演

【课程大纲】

单元一、

跨部门沟通的准备

1-1 营造良好的沟通氛围

□ 视觉

听觉

触觉

互动演练：如何开个好头

1-2 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：沟通对象与你心里障碍吗？

1-3 沟通的心

真诚

热情

包容

1-4 因人而异的沟通

分享:四种典型的人际风格

多血质

胆汁质

粘液质

抑郁质

互动演练：如何与较难沟通的人沟通 3 课时

1、准备充分是沟通顺利的首要条件；

2、跨部门沟通不单只是沟通，更需要的是双方的良好配合，达成结果；

3、了解沟通对象，有针对性进行沟通。

单元二、

沟通表达方式

2-1 无缝沟通管理系统

跨部门沟通 3 层面

沟通回应 4 风格

跨部门沟通 5 有效

有效倾听 5 层次

积极倾听 7 部位

跨部门沟通 6 步骤

2-2 沟通的形式

正式和非正式

语言和非语言

单向和双向

上行下行和平行

2-3 如何运用沟通的三种表达语言

文字语言

声音语言

肢体语言 3 课时

1、沟通因人而异，了解沟通对象，有利于沟通顺畅；

2、学习良好的沟通三种表达语言；

3、沟通除了说以外，听和回应也是关键点。

单元三、

沟通技巧与禁忌 3-1 洽谈的步骤

明确洽谈的目的

制定洽谈计划

提前到达

洽谈前的心理准备

3-2 有所不为：避免洽谈中的禁忌与误区

语言禁忌

服饰禁忌

洽谈心理禁忌

洽谈话题禁忌

避免洽谈陷入无意义的争执

3-3 掌握洽谈开局的主动权轻松入题

化解对方的疑虑和戒备

营造良好的洽谈气氛

三种开局技巧

从关心的话题开始，学会吊对方胃口

练习：开局技巧

3-4 蓄雷霆万钧于不动声色之中：抓住洽谈进程主导权

善用沉默

学会引导话题

打破僵局的方法

3-5 真诚胜于技巧：洽谈中的攻心术

不做“大忽悠”，洽谈以诚信为主

会微笑的人到处受欢迎

学会给面子

别想占尽便宜 3 课时

1. 营造良好沟通氛围，掌握开局技巧；

2. 了解沟通步骤；

3. 避免出现沟通僵局；

4. 在沟通中掌握沟通主权；

5. 沟通中体现团队合作。

单元四、

变通执行力

4-1 变通执行管理系统

执行不到位的 5 个表现

有限授权 5 原则

4-2 高效变通执行方法

团队执行 5W1H

角色扮演法

4-3 跨部门沟通工具

工作联络函

PPT 制作

会议跟进法 3 课时

1. 沟通再完美，没有坚定的执行，最终，还是失败的；

2. 清晰执行不到位的表现，积极改变；

3. 善用沟通工具，事半功倍；