

《突破横向沟通的3道关》

课程开发背景：

恼人的横向沟通：

“不知开了多少次的会，沟通不下数十次，怎么出来的结果差这么多？”

“我看不出有什么困难的，为什么他们就是做不到？”

“到底该怎么做，才能顺利的把工作完成，又不会伤了彼此的和气？”

“为什么事情只有找老大才能推动？”

“你说，咱们公司那些XX部门的人怎么回事？这标书拼得你死我活的，我好不容易搞掂客户，摆平集成商，这后院还起火了！”

——摘自学员访谈

横向沟通的真谛：

“除非是自己的直属主管，通常人们不愿意被人指示该做哪些事情。”

——《把事情做好》

(Getting It Done) 的作者罗杰·费雪 (Roger Fisher)

“非正式人际网络通常比起正式的组织流程更能有效快速的完成工作，甚至满足特殊的要求。”

——卡内基·美隆

“团队的成功，除了团队本身的努力之外，如何与组织内其它部门协调合作更是关键。”

——新罕布什尔大学

商业经济学院教授凡尼沙厄奇·杜鲁斯凯特

本课程围绕在横向沟通中如何抓住“双赢”这个关键点，介绍突破组织横向沟通的组织关、冲突关和人际关的思路和具体方法。

课程收获：

- 理解横向沟通背后的4大原因及3大难题
- 掌握突破横向沟通组织障碍的2大方法
- 掌握解决常见横向沟通冲突的方法
- 掌握人际沟通的2种工具
- 掌握直言不讳表达的方法

培训对象

- 组织中的成员

课程纲要：

前言：挑战的横向沟通

- ◆ 婆媳之争给我们的启示
- ◆ 组织横向沟通障碍背后的4大原因
 - 1 - 对于结果的预期不同
 - 2 - 被动等待讯息
 - 3 - 相互排挤的工作要求
 - 4 - 内部沟通出现了问题
- ◆ 组织横向沟通的3道关
 - 组织关
 - 冲突关
 - 人际关

第一单元：突破组织关

- ◆ 一伙劫匪给我们的启示
- ◆ 组织分工关注的3个要点
 - 1 - 岗位职责
 - 2 - 目标及指标
 - 3 - 工作流程
- ◆ 一次客户投诉引发的思考
- ◆ 内部客户服务的要点
 - 系统和程序
 - 沟通保证
 - 个人支持
- ◆ 把握内部客户服务的关键时刻

第二单元：突破冲突关

- ◆ 横向沟通的6大精神
- ◆ 常见的横向沟通问题及应对
- ◆ 从不到是地说服的方法
 - 1 - 积极地倾听对方
 - 2 - 赢得你的听众
 - 3 - 共同找出解决方案

第三单元：突破人际关

- ◆ 4种人际风格

- 如何与孔雀型的人打交道
- 如何与老虎型的人打交道
- 如何与猫头鹰型的人打交道
- 如何与无尾熊型的人打交道
- ◆ 9种团队角色的运用
- ◆ 直言不讳地表达
 - 识别2种无效的表达方式
 - ◆ 唯唯诺诺
 - ◆ 咄咄逼人
 - 直言不讳表达的障碍
 - 直言不讳的2层含义
 - ◆ 清除无关情感
 - ◆ 坚持底线
 - 理解他人

培训时限

- 一天或两天

培训方法

- 测评、培训师引导、辅以录像、案例分析

参训人数

- 20-30人

培训资料

- 课程由胡斌先生开发,讲义及辅助资料由其合作的管理顾问公司设计和制作。
- 培训师有权视课堂实际情况就培训内容作适当调整。