

跨部门协作与沟通技巧

【课程说明】

企业而面向未来产业的发展、需要进行内部资源的有效整合，以及对外部客户实现集成营销和整合营销，公司想要实现对客户统一的集成的管理服务模式，这就有赖于公司各个部门实现无缝对接，实现资源共享，实现跨部门的合作模式；为此，我们专门针对企业实践开发了该课程。

【课程目标】

- 通过对企业营销与管理实战中实际案例和问题的自我解剖和分析，挖掘问题根源，启发学员思考？
- 理解并掌握企业内部互为客户的行为模式和四个关键环节
- 重点掌握内部客户需求挖掘的行为模式和沟通技巧
- 建立企业内部互为客户的沟通规范和沟通流程
- 学习团队问题解决的工作方法和决策技巧
- 学习并掌握通过流程梳理的专业方法，诊断并改进工作质量，有效解决问题的技巧

【课程特色】

吴老师授课方式多元活泼,幽默风趣,互动力强,以心理学分析系统导入、教练指导技术支撑、行动学习模式、课程系统性强、内容务实,语言凝练、案例丰富;将中国的传统哲学智慧及西方的心理学精华巧妙融合一体。

吴老师由于曾师从美国培训之父 Bob Pike 的 CTT 技术,以及 ORID 等引导方法,课堂中为了确保学员的学习成果,应用了多种方法,以下一一简述

- (1) **课堂环境:** 教室中布置有问题筐.小组问题与心得展示,课程流程图,以保证教室中每个人都在关注着课程如何解决实际工作中的挑战,并且能随时分享自己的想法与疑问,与讲师互动,与同学互助。
- (2) **课堂竞赛:** 课程中有影片欣赏,体验活动,分组变化,抢答环节,小组讨论与分享,充分使用 70.20.10 原则,并且有对应的给分方法,用以激发各组的荣誉感与投入度。
- (3) **课程深化:** 在各阶段都有复习与记忆活动,课程最后必定有全局复记与课后的作业比赛,协助学员从头至尾紧跟课程,并且加以活用。

【培训对象】

全体员工适用

【培训时长】

1-2 天

【课程提纲】

▣ 第一单元 思考与交流？

一、我们工作中存在哪些最突出的问题？

1. 外部客户的反馈：三个最典型的问题？
2. 我们团队内部各环节和岗位之间存在的三个最突出的问题？

二、为什么会产生并存在这些问题？

1. 存在这些问题的原因是什么？
2. 这些问题有无办法解决？
3. 方法总比问题多，关键是找对方法、做对事！

课程活动与讨论：

1. 图片引导：活动主题是现况与理想的落差检视

各小组进行目标凝聚与讨论

▣ 第二单元 建立内部互为客户的观念和行为习惯

一、为什么企业内部要互为客户？

1. 一个典型的案例：《到底谁之过？》
2. 存在哪些问题？
3. 问题存在的原因是什么？

二、解决方案:建立互为客户的行为模式

1. “客户”的观念和诠释
2. 企业内部存在哪些内部客户？

三、什么是企业内部互为客户的沟通与行为模式

1. 沟通的前提：探讨对方的需求，明确对方的问题；
2. 归纳总结对方的关键需求，总结凝练出 3-4 格关键问题？
3. 根据对方的问题，基于自己的资源和能力，提出实现共赢的解决方案
4. 双方交流探讨，取得共同的认知和认可
5. 按照双方的确认，高效实施，并按照成果交付标准验收？
6. 征求对方意见，获得评测

四、协作中如何探索对方需求

1. 为对方着想，想什么？

2. 如何了解挖掘获取对方期望
3. 内部沟通中怎样做到积极倾听
4. 经典案例观摩与研讨：
--案例：决战四十八小时
5. 提出解决方案的四步曲
6. 建立内部互为客户的行为准则

▣ 第三单元：跨部门合作的困难与解答

- 一、个人生命价值与团队目标
- 二、跨部门合作的八大解决方案
 1. 五种冲突处理模式
 2. 双赢策略
--我需要的是什么？
--他需要的是什么？
 3. 绩效为中心的沟通原则

▣ 第四单元：知己知彼的协作方法

- 一、企业内部管理沟通
 1. 管理就是沟通
 2. 企业内部沟通原则
 3. 知己知彼，才能沟通愉快
- 二、问题解决与团队决策
 1. 团队角色与高绩效团队
 2. 团队角色与决策模式
 3. 团队决策游戏

▣ 五单元：当责落实协作承诺

- 一、跨部门执行的障碍突破
- 二、团体解决执行障碍的策略
 1. 当责和负责的比较及案例说明
 2. ARCI的团体分工模式
 3. 当责的高效表现与低效能的受害者说明
 4. 西点军校的当责事例研讨

课程活动与讨论：

1. 报数活动：考验学员的当责的理解以及能力
2. 反思与提炼