

《管理沟通》

Key Contents

培训要点：

▣ 沟通的概念、作用和科学内涵

- ◇ 沟通的定义
- ◇ 沟通中的目的和作用
- ◇ 沟通的基本问题：“心态” (mindset)
- ◇ 沟通的基本原理：“关心” (concern)
- ◇ 沟通的基本要求：“主动” (initiative)

▣ 跨部门沟通与协作障碍的根源解析

- ◇ 跨部门沟通与协作过程的模式分析
- ◇ 跨部门沟通与协作中的“过程障碍”分析
- ◇ 跨部门沟通与协作中的“个人障碍”分析
- ◇ 跨部门沟通与协作中的“组织障碍”分析

▣ 跨部门沟通与协作中的典型行为及有效分析

- ◇ 跨部门沟通中的三种行为构成
- ◇ 正确提问是跨部门高效沟通的基本前提
- ◇ 有效倾听是跨部门高效沟通的根本保障
- ◇ 跨部门沟通中的正确表达：“说”的艺术
- ◇ 跨部门沟通与协作中的四种典型风格及有效应对策略

▣ 提高跨部门沟通与协作效率的有效方法和实用手段

- ◇ 跨部门沟通与协作中存在的典型问题
- ◇ 与（其他部门）上司沟通的科学方法
- ◇ 与（平行部门）平级沟通的有效手段
- ◇ 与（其他部门）下级沟通的正确态度
- ◇ 学会跨部门的沟通与有效协调
- ◇ 正确认识和有效处理部门内和部门间的矛盾和冲突
- ◇ 学会正在跨部门沟通与协作中真正重视并努力实践换位思考

▣ 付诸实践，收获成功