

《打破部门壁垒——团队协作与跨部门沟通》

课程大纲

主讲：姚光林

【课程背景】

地产企业的有效运作，项目的高周转需要地产公司各部门之间积极协作产生合力，通过无缝链接、有效沟通而降低各项风险与管理成本，提升组织效率与公司效益。本课程将帮助地产企业快速提升跨部门沟通能力，打破部门壁垒，促进内部协作，锻造卓越团队。

【课程收益】

- 1、了解部门之间如何建立内部客户关系，互相支持与服务，有效协作。
- 2、理解沟通的意义与跨部门沟通的基本要求，掌握跨部门沟通技巧，从强化全局视野出发选择适当的沟通方式，促进团队互信与和谐。
- 3、现场工作研讨，从模拟实战中感悟团队协作与跨部门沟通的价值与意义，从思想高度与操作落地层面解决跨部门协作与沟通的问题。

【学员对象】

- 1、各阶层管理人员及员工。

2、本课程设计可以针对不同的学员对象加以调整与定制，也可广泛适用于各部门普通工作人员。

【标准课时】

1天（6课时）

【授课方式】

讲授+互动+案例+分组研讨

【课程纲要】

模块一 团队协作

一、团队的概念与基本特征

二、高绩效地产团队的六大特点

三、部门之间、岗位之间的分工与协作

（一）部门及岗位存在的理由：基于组织战略的组织架构与职责分工

（二）团队协作的理由：基于组织目标实现的价值创造过程。目标一致，分工

不分家

（三）部门之间、岗位之间如何协作

1、结果导向的工作方式

2、公司与团队目标的制订、分解与实现过程

3、如何建立内部虚拟客户关系

- (1) 树立互相服务心态
- (2) 明确对方真实需求
- (3) 给予及时配合与支持
- (4) 结果让对方验收，对方检验是否符合需求标准
- (5) 对方给予反馈与评估
- (6) 彼此感恩，随时协同、支持对方，让自觉协作成为日常工作方式，营造团结互助的文化氛围

四、分组模拟研讨（根据参训人数，分为几个学习小组，每个小组成员由公司跨部门人员构成）：

每个小组自行设定一个命题与场景：实现地产公司某项阶段性关键目标任务，

部门之间如何分工与协作？

模块二 跨部门沟通

一、沟通概述

- (一) 沟通与聊天的区别
- (二) 人际沟通的怪现象
- (三) 有效沟通与无效沟通

(四) 沟通的意义

- 1、沟通的目的——结果导向
- 2、沟通的方式——双向沟通
- 3、沟通的结果——达成一致

二、沟通的基本要求

(一) 遵循有效沟通的“1245”法则

一个目的：**解决问题**

两个要点：**简单、共赢**

(链接：**沟通高手的双赢沟通方式**)

四个关键：**制度流程、胸怀格局、心态情绪、方法艺术**

(链接：**沟通前的情绪与压力管理**)

(互动游戏：**互相赞美的力量**)

五项原则：**主动为策略、尊重为根本、换位为前提、坦诚为基础、包容为姿态**

(互动练习：**换位思考**)

三、跨部门沟通

(一) 跨部门沟通的障碍及问题根源

(二) 跨部门沟通的注意事项

- 1、学会尊重和欣赏
- 2、正确评价自己和别人
- 3、将专业的问题通俗化，将复杂的问题简单化

(三) 跨部门沟通要点

- 1、具备：大局思维、同理心思维、双赢思维、互相服务心态
- 2、视工作流程的接点互为客户关系，为对方负责，积极配合，提供结

果

- 3、选择恰当的沟通方式
- 4、尊重他人的主导权
- 5、争取高层的支持
- 6、积极双向沟通，提高沟通效率，不拖延。集合团队智慧与力量解决

所有的疑难杂症问题

(四) 如何实现跨部门和谐沟通

(五) 分组研讨：

地产职能部门与项目部如何和谐沟通（角色定位、注意事项）？

模块三 学习总结与个人改进计划

一、团队共创：我的反思、我的收获、我的行动

二、我的改进计划与承诺