

# 《企业文化与团队协作、跨部门沟通》课程大纲

主讲：姚光林

(6 课时)

## 模块一 企业文化

### 一、 企业文化概述

- (一) 企业文化定义；
- (二) 企业文化结构；
- (三) 为何要做企业文化。

### 二、 员工如何呵护企业文化

- (一) 认同公司的价值观与文化理念；
- (二) 遵守公司各类规章制度与工作流程；
- (三) 积极支持、参与公司各类文化活动；
- (四) 进行职业化塑造，严格自我管理，不断提升职业素养；
- (五) 积极对外宣传、推广公司的企业文化。

### 三、 企业文化理念萃取及文化案例回顾、整理（现场分组讨论）

## 模块二 团队协作

### 一、 团队的概念

## 二、 高绩效团队的六大特点

### 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

## 模块三 跨部门沟通

### 一、沟通概述

- (一) 人际沟通的怪现象
- (二) 部门沟通的现状
- (三) 沟通的基本原则
- (四) 有效沟通的前提：情绪管理

### 二、高效沟通技巧

- 1、双赢的沟通方式
- 2、沟通艺术：聆听与赞美

### 三、跨部门沟通的要点

- (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) 跨部门沟通的要点
  - 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、选择适当的沟通方式

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