

《共赢：跨部门沟通与有效协作》

因缺乏有效沟通而导致的执行力低下是困扰绝大多数企业的难题，而缺乏有效沟通的一个明显的现象就是部门之间互相扯皮。在日复一日的日常工作中，无论是管理层还是员工都会逐渐迷失方向，沉浸在各种管理细节中无法自拔。在这种情况下，他们往往会认为自己努力追求的目标完全代表了企业的最大利益，他们对别的部门的工作从不理解慢慢变成失望，甚至演化为敌视。

当前，众多企业都趋于扁平化，使得跨部门之间的沟通更加频繁。部门之间地位平等，不存在上下级关系，按说沟通应该比较容易。但现实的情况是，部门之间协调的成本相当高昂，这种沟通成本不仅存在于大规模组织内，同样也困扰着中小型公司。

本课程针对以上问题，从理论和实践上提供了关于有效沟通的各种技能和准则，帮助您提高沟通能力和沟通效果，改善人际关系，从而更有效地解决问题和冲突，更好地做好企业内部及外部的沟通与协调工作。

课程收益：

- 1.理解新晋管理者沟通的核心职责，实现从根源展开沟通
- 2.掌握跨部门沟通中的关键技巧，实现相互良好合作，获得更佳的工作效果
- 3.了解跨部门沟通的工具客户关系图，实现部门协作破冰
- 4.能够灵活切换沟通风格，与不同人际风格的人建立沟通协作

培训形式：教案讲授、案例分析、视频讨论、自我测验、小组讨论等

培训对象：企业中高层管理者、部门主管、骨干员工

课程特点：

- 1.课上内容全部按照观点、案例、建议的课程逻辑展开。每个模块均给出能够落地的具体做法。
- 2.所有案例都是鲜活、生动、与平时工作情景高度一致。平时怎么打仗，课上就怎么练兵！

课程时间：1-2 天

一、沟通概述

- 1.两个成功沟通案例的启示
- 2.沟通能力是职场核心竞争力
- 3.中层干部沟通的上下左右职责
- 4.沟通是一个互动的过程
- 5.表达力是有效沟通的基础
- 6.理解力是有效沟通的核心
- 7.沟通第一法则：对方立场

互动：同理心测试

练习：理解领导意图

二、职场人沟通七项原则

- 1.请示工作说方案
案例：她为什么被批评了
- 2.汇报工作说结果
案例：关注过程的技术总监
练习：向总经理汇报开会时间
- 3.总结工作说流程
视频：知识四化的应用
- 4.布置工作说标准
讨论：上级为什么不说标准
- 5.关心下级问过程
案例：一句话带来的效果
- 6.交接工作讲道德
案例：闭门交接的老领导
- 7.回忆工作说感受

三、促进跨部门沟通

案例：平级间的相互关系

- 1.同级沟通的六大障碍
- 2.同级沟通的五个原则
- 3.同级沟通的五种技巧

讨论：跨部门协作不配合工作怎么办？

案例：是否能够插单成功

案例：如何配合其他部门工作

案例：绩效管理对流程的推动

工具：跨部门沟通客户关系图

实战：绘制所在部门客户关系图

工具：高效会议控制模板

四、不同风格的人际沟通与协作

- 1.人际风格测评：九型人格
- 2.解读不同性格特征
案例：成功团队性格解析

3.沟通与领导力提升——如何与不同风格的人沟通

4.沟通黄金法则与白金法则

五、课程总结及行动计划制定