



## 《班组沟通及跨部门沟通沙盘模拟》课纲

美国 ACI 认证版权课程

国际 ACI 注册沙盘讲师：魏滨

### 沙盘培训背景来源

企业沙盘模拟培训源自西方军事上的战争沙盘模拟推演。战争沙盘模拟推演通过红、蓝两军在战场上的对抗与较量，发现双方战略战术上存在的问题，提高指挥员的作战能力。欧、美知名商学院和管理咨询机构很快意识到这种方法同样适合企业对中、高层经理的培养和锻炼，随即对军事沙盘模拟推演进行广泛的借鉴与研究，最终开发出了企业沙盘实战模拟培训这一新型现代教学模式。沙盘模拟培训已风靡全球，不仅是欧、美工商管理硕士的核心课程之一，也是世界 500 强企业中高层管理人员经营管理能力培训的首选课程。

### 沙盘培训特色

沙盘实战模拟培训课程完全不同于传统的灌输式被动学习。它是通过引领学员进入一个高度竞争的模拟行业，由学员分组成立的若干“公司或部门”，在模拟的竞争环境下，进行模拟经营活动，学员在主导各自“公司”的系统经营管理活动中完成体验式学习。

根据培训主题的不同，系列课程的设置不同，侧重的管理活动不同，学习内容不同。在模拟经营结束之后，学员通过认真反思与讨论，暴露自身误区，总结经营成败，体验管理得失。最后经过培训师高屋建瓴的点评解析，进一步领悟科学管理规律，提高经营管理能力。总结起来，沙盘培训具有极强的体验性、互动性、实战性、竞争性、综合性、有效性等特点。

### 沙盘培训教学方法

沙盘培训课程时间安排为 1 天，培训教室采用岛式布局，将学员分成 6 个相互竞争的模拟管理团队，每个团队 5 至 8 人，分别扮演模拟管理团队的重要职位角色，如 CEO、财务总监、营销总监、生产总监、采购总监等，围绕与培训主题相关的经营活动，借助形象直观的沙盘教具，完成模拟企业目标经营管理的推演过程。课堂上讲师通过运用分组讨论集中研讨、角色扮演、情景演练、案例分析、讲师点评等多种教学手段，调动学员在高度兴奋状态下完成培训课程，确保学员对先进的经营思想和管理方法充分理解并娴熟运用。

### 课程收获

- ◆ 了解有关团队的基本知识及有关团队组建的注意事项；
- ◆ 探讨团队运作中常见的一些问题和解决方案；
- ◆ 结合自身经历，交流有关团队管理的方法、技巧，阐述管理的简单道理；
- ◆ 掌握团队运行管理的基本方法、技巧，增强管理意识和能力，学会无情的制度，有情的管理，处理好制度与人情的关系，杜绝运行中常见问题重复发生；
- ◆ 掌握管理目标、管理组织、管理授权、管理沟通、管理人才、管理自己的一些方法；探讨如何优化当前的激励模式，建立有效的激励机制，调动团队积极性，鼓舞团队士气，增强凝聚力和战斗力、提升团队成员归属感。

### 课程大纲

#### 第一篇 沙盘课程认知、团队组建

- ◆体验式培训和传统式培训的区别
- ◆五秒钟体验
- ◆沙盘模拟课程的缘起（了解沙盘）
- ◆公司注册 组建团队
- ◆介绍沙盘模拟操作规则

## 第二篇 深度沙盘体验

主要围绕沟通与跨部门沟通能力提升的实操演练（4 个小时）



## 第三篇 沙盘复盘回顾与总结

### 【第一讲】沟通认知

沟通的基本原理

※何谓沟通

※沟通三大要素:

- 1、明确的目标
- 2、信息、思想和情感
- 3、以求达成共同的协议

※沟通的态度

※沟通三个环节

倾听、表达、反馈

### 【第二讲】学会倾听、发问、反馈

※单向沟通与双向沟通的比较

※倾听的 5 大层次大病症

※如何提高倾听技巧

※同理心倾听

※沟通中说的技巧

※沟通时发问的语言使用技巧

※说服他人时的句型使用技巧、开放式问题与封闭式问题的使用；

超级铂金沟通法则

关于反馈、沟通过程中为什么要反馈？怎么进行反馈？

### 【第三讲】跨部门沟通技巧

二、什么是跨部门沟通

※为什么要跨部门沟通

1.跨部门沟通的技巧

2.因人而异的沟通

※如何判定对象是什么性格  
※不同性格的人如何沟通  
体验游戏：团队七巧板

#### 【第四讲】

##### 一、什么是跨部门沟通

##### 二、为什么要跨部门沟通

##### 三、跨部门沟通的根源问题如何解决

###### 1.推倒部门墙

※什么是部门墙

※如何推倒部门“墙”——跨部门沟通

◎互动：您认为跨部门沟通中的问题的根源是什么

2.跨部门流程需完善——适合的人做适合的事，并界定在组织、流程中

◎问题：部门间的模糊地带要不要管？怎样去管？

3.主流文化未形成——倡导良好的沟通文化

4.信息平台需要建立——建立强大的信息系统

5.组织设计存在问题——建立完善的责任体系

6.沟通的能力与技巧——要开就开高效会议

7.横向的沟通机制——搭建跨部门沟通的桥梁

##### 四、做好跨部门沟通的六大思维模式

思维一：第一意识

思维二：全局意识

思维三：主动意识

思维四：问题意识

解决问题就是不断提升自己的能力

思维五：换位意识

思维六：双赢意识

##### 五、跨部门沟通步骤解析

步骤一 事前准备 文件材料

步骤二 确认需求 确立目标

步骤三 阐述观点 凝聚共识

步骤四 处理异议 责任自担

步骤五 达成协议 利益共享

步骤六 共同实施 协同作战

步骤七 事后复盘 流程再造

##### 六、关系协调与冲突管控

- 冲突解决的五种模式；
- 冲突解决的原则
- 调节冲突的技巧与步骤