

打破壁垒—高效跨部门沟通与协作

课程背景：

跨部门沟通的好坏取决于三个重要因素：1) 组织行为：包括企业文化、组织结构、运作流程、考核指标、沟通 IT 工具；2) 沟通当事人的品格与性格；3) 沟通方法与技巧。

本课程帮助学员掌握跨部门沟通的影响因素，提升学员跨部门沟通的主动意识、承担责任的意识、建设性推动工作流程改善的意识，以及提升学员跨部门沟通、建设性沟通的技能。

课程时长：1 天，6 小时

培训对象：中高层管理者

培训方式：讲授，练习，讨论

课程提纲：

一、企业跨部门沟通的基础与原则

- 1) 目的：双赢
- 2) 基础：信任感与情感帐户
- 3) 核心：坦诚一致
- 4) 过程：情感处理与理性表达
- 5) 方法：外圆内方(关照体谅对方，勇气表达自己)
- 6) 要点：尊重对方、关注大局、坦诚一致、换位思考、双赢方案、建设性沟通、原则性与灵活性结合
- 7) 环境：组织行为——包括企业文化、组织结构、运作流程、考核指标、沟通 IT 工具

二、双赢思维

- 1) 双赢即满足自己需要的同时，对他人的需要保持敏感性
- 2) 需要的层次：表层需要、深层需要、核心心理需要

- 3) 双赢的前提是了解对方的需要
- 4) 双赢通过体谅与勇气的均衡达到，如何成为一个高勇气与高体谅的人

三、情感帐户与同理倾听

- 1) 建立高情感帐户与信任关系
- 2) 同理倾听的重要性
- 3) 复述对方的观点
- 4) 重述对方的观点
- 5) 共情
- 6) 反映正面动机
- 7) 适时表达自己感受与观点
- 8) 核对
- 9) 案例与演练练习

三、品格与性格

- 1) 双赢的品格：正直、成熟、豁达
- 2) DISC 性格分析方法及现场测试
- 3) 对不同性格的人的不同沟通策略与方法
- 4) 跨部门沟通的案例与练习
- 5) 演练练习

四，学会与内部顾客有效沟

- 1) 谁是你的内部客户？
- 2) 聆听内部客户的需要
- 3) 通过询问真正理解内部客户的需要
- 4) 做现实的承诺并说到做到
- 5) 坚持持续跟进

总结与回顾