

# 跨部门协作与铁三角团队建设

## 讲师介绍

授课方式：采用案例分析、情景演练、问题互动、小组讨论与呈现

授课时长：2天

课程收获：

- 1、协助学员理解跨部门沟通障碍现象的本质。
- 2、了解和掌握行之有效的跨部门沟通的通用思路、策略、方法和技巧。
- 3、结合当前行业竞争和业务拓展的大背景，协助学员掌握在关键工作环节上提高跨部门沟通、上下级沟通以及团队协作的方法。
- 4、协助营销项目经理、销售拓展人员、工程项目经理以及部门管理人员掌握在复杂的市场、商务、人际关系环境下完成有效沟通、团队整合和流畅配的思路与步骤，从而顺利实现整合内部资源，打造精诚团结，高效协作的项目攻坚与客户服务团队。

## 培训费用

## 培训对象

客户经理、技术人员、项目经理、管理者

## 联系我们

## 课程大纲

### 第一部分

- 1、从跨部门沟通重大失败的案例谈起
- 2、跨部门沟通障碍现象的普遍性
- 3、课堂互动：团队协作与沟通的难点
- 4、情景演练：跨部门求助交流

### 第二部分 职业沟通的基本意识和技能修炼

#### 1. 基本意识修炼

- 1) 重新认识自我职业定位和职业态度审视
- 2) 跨部门协同流程优化在行业竞争中的意义
- 3) 跨部门高效沟通在协同流程优化中的积极推动意义
- 4) 铸造共赢：员工和公司如何在跨部门高效沟通中获益

#### 2. 基本策略

- 1) 跨部门沟通与协作的常见误区
- 2) 跨部门沟通准备：未雨绸缪；兵马未动，粮草先行
- 3) 跨部门人际沟通成功的原理分析

#### 3. 跨部门沟通基本技能

- 1) 个人职业品牌形象在沟通中的作用
- 2) 基于换位思考的两个沟通原则：黄金原则与白金原则
- 3) 知己的策略：我有什么资源
- 4) 知彼的策略：我如何才能说服对方部门的伙伴
- 5) 谨慎出击：让对方感觉舒适的沟通姿态和表达
- 6) 跨部门沟通基本实践
  - A. 离开网络和电话，和对端同事真诚地面对面  
演练：与对端部门“难点人物”达成协议
  - B. 职业化的邮件沟通：化繁为简，提高效率  
演练：复杂情况下的求助邮件撰写
  - C. 职业化的电话沟通：我听得见你的微笑和关心  
演练：远程跨部门伙伴协作关系建设
  - D. 如何睿智地向后方传递前线压力
  - E. 如何协调部门之间的冲突
  - F. 当自己卷入矛盾冲突时的沟通应对策略

#### 4. 面对管理高层的沟通实践

- 1) 正确认识管理高层
- 2) 管理高层在项目成功中的作用分析
- 3) 如何与跨部门高层人士沟通
  - A. 与本部门管理层保持协同
  - B. 熟悉基本情报：外部市场、我方资源、当前项目

- C. 独立思考、思路清晰
- D. 构建多部门利益共赢的愿景
- E. 包装自己，包装项目  
    演练：内部宣传和“推销”自己的项目
- F. 捕获与对端高层沟通的机会
- G. 高层沟通策略
  - ◇ 准备选择题
  - ◇ 准备问题，同时准备N个解决方案
  - ◇ 如何提合理化建议
  - ◇ 消除带给对端员工的负面影响
  - ◇ 课堂演练：周五下班前的紧急需求求助演练

#### 4) 如何理智地利用跨部门高层沟通成果

### 第三部分 高效协作的铁三角团队建设

#### 1. 前后端传统工作配合模式的特点与问题

- 1) 高投入，低产出，公司战略不能有效落实的原因分析
- 2) 公司架构扁平化与厚重部门墙的负面影响

#### 2. 本地化“铁三角”项目协同团队建设策略、方法和技巧

- 1) 打穿部门墙的沟通协作模式探索案例
- 2) “铁三角”团队的目标和存在的意义
  - A. 构建稳定、可复制的跨部门高效沟通机制
  - B. 跨部门、跨流程整合资源，“做厚”客户面
  - C. 顺利承接公司的统筹行动
  - D. 敏锐识别和准确定位本地销售机会
  - E. 快速集结内部资源，迅速转化商机
  - F. 打穿部门墙，协助公司营销管理流程变革
- 3) 如何组建
  - A. 负责人如何审视和盘点内部资源
  - B. 万事开头难，从简到繁：起步的策略
  - C. 团队成员的选择和灵活调整
  - D. 思想动员：如何说服一般员工和各个部门管理者支持“铁三角”建设
  - E. 寻求团队之间合作利益最大化
  - F. 恪守职业道德，预防“伪铁三角”小团体的出现

#### 4) 如何运作

- A. 管理概述：“寻”合作机会、“定”工作界面、“建”沟通渠道、“顺”工作流程
- B. 小组成员的沟通工作要点

#### 3. 各类“铁三角”成功团队案例分析

#### 4. 团队沟通与协作演练