

企业跨部门沟通技巧

课时设计：2 天

课程大纲：

一、跨部门沟通的重要性

问题一：作为部门主管，是沟通能力重要还是其它能力重要？

- 1、人际关系
 - 1) 良好人际关系的五个要点
 - 2) 与人相处
 - 3) 人际关系的和谐？
- 2、沟通能力
- 3、讨论：一个人是否能成功？
- 4、EQ 的五大定义
- 5、成功的四张王牌
- 6、沟通的正确观念和心态

二：企业内沟通的意义、障碍和原则。

- 1、沟通的定义
- 2、沟通的要素
- 3、沟通的方式
- 4、良好沟通的原则
- 5、沟通在管理中的重要性

问题：企业内常见的沟通障碍有哪些？

- 6、有效讨论的技校
- 7、跨部门合作的几项能力

三、跨部门沟通要点 1

问题讨论：一个人最关心的人是谁？

- 1、自我与满足“自我”
- 2、人际关系之“道”
- 3、人际关系的基本技术

四、跨部门沟通要点 2：

问题讨论：在与其他部门产生冲突时，为什么常常认为是其他部门的错？

- 1、部门间思考问题的三种思维方式
 - 1) 跨部门沟通学员心得（一）爱妻子 5 大法则
 - 2) 跨部门沟通学员心得（二）爱同事 5 大法则
 - 3) 换位思考的关键点

讨论：学员在各自公司的跨部门沟通中有何心得？

五、跨部门沟通要点三

1、作为一名优秀 HR 经理是 HR 专业知识重要还是对其他部门的运作熟悉了解重要？

- 2、部门间横向沟通要点
- 3、怎样才能去真正了解其他部门运转
- 4、企业能做些什么？
- 5、岗位轮换的重要性

六、跨部门沟通主要方式。

问题讨论：贵司的各部门主管例会效果如何？

1、有效会议之一成功地主持会议

案例一：某台资企业的无效会议

案例二：某美资企业的有效会议

2、有效会议要点

1) 明确会议成员的责任

2) 缓解会议冲突的方法

3、怎样与同级主管相处？

思考：对部门权限之间交叉地带的事该不该管？

七、课程总结

1、改进沟通的方式

2、理解、积极使用正确的身体语言

3、学会聆听

4、运用提问的艺术

5、传递信息的准确性

结束语：世上最高大的红杉林给我们的启示