

# 《携手同行：跨部门沟通协同提升之道》

培训形式：互动学习、场景实战、工具赋能、落地反思、

课程纲要：

## 第一单元：“部门墙”的出现：跨部门沟通常见障碍及案例分析

- ◇ 现状：部门协同常见现状与困扰
- ◇ 分析：企业中最直接、最根本的“部门墙”是什么
- ◇ 分析：产生内部问题和矛盾的根源是什么
- ◇ 分析：在跨部门沟通中，是自己的能力重要还是对其他部门的了解重要：
- ◇ “部门墙”出现的三个层次原因
- ◇ 案例：X公司A业务单元与B业务单元
- ◇ 案例：X公司前台与后台
- ◇ 技能卡片：后台与前台有效联动的五大方式（三个维度）

## 第二单元：协同分析——跨部门协同基本类型及实际方法分析

- ◇ 部门之间协同工作的四类关系、两大维度（工作类协同、情感类协同）
- ◇ 课堂练习：对协同背景的分析
- ◇ 任务树：目标及协同管理实战
- ◇ 个人——集体智慧：绘制岗位任务树（寻找协同难点）
- ◇ 分析——聚焦内部可控方法
- ◇ 归类：务实、落地地将上述方式方法归类

## 第三单元：打破“部门墙”：创造良好的跨部门沟通协调局面

- ◇ 全盘工具：对协同关注点的分析
- ◇ 从硬性角度的思考（流程、制度）
- ◇ 1、关注部门间的“模糊地带”
- ◇ 2、关注公司的“战略导向”（有所取舍）
- ◇ 3、打造横向沟通的机制（或联席会议机制）
- ◇ 4、将横向沟通能力列为绩效考核的软性要素（360评价）
- ◇ 5、树立共同的目标，并充分宣贯（由上至下）
- ◇ 从软性角度的思考（人性、情怀）
- ◇ 1、沟通的目标：扩大共识，减小盲区
- ◇ 2、了解差异：了解各部门之间的工作职责
- ◇ 3、从日常影响内部客户
- ◇ 4、投资“情感账户”
- ◇ 5、塑造“双赢”的能力

## 第四单元、内部客户协作共生的“生态圈建设”

- ◇ 三大工具：时间要素、空间要素、替身要素
- ◇ 追求圆满：内部客户协作共生的“生态圈建设”

