

《跨部门高效沟通与协作技巧》

您在沟通的过程中是否有过以下的困惑：

- 因低效沟通而造成低效管理，严重削弱了组织效率！
- 什么是我们期望的沟通效果？
- 为什么沟通总是障碍重重？
- 如何使沟通变得更加有效？
- 低效沟通问题的症结又在哪儿呢？
- 团队沟通是企业高效管理的核心竞争力！

培训对象：各级管理人员及业务骨干

培训方式：课堂讲授、案例分析、小组研讨等启发式、互动教学

课程时间：1天

课程大纲：

- 为什么问题反复发生？
 - 分享：跨部门沟通三难点
 - 没有强制性
 - 当面不说背后说
 - 谁也不主动说
- 深入挖掘跨部门沟通问题的根源
 - 组织分工不明确
 - 存在部门职能的模糊地带
 - 不容忽视的“部门墙”
 - 客观存在的个体差异
 - 跨部门协作困难
 - 思考：您认为跨部门沟通的问题在哪里？
 - 沟通的能力与技巧
 - 思考：跨部门沟通中最重要的两字是什么
 - 横向的沟通的机制不健全
 - 分享：有制度没有制度
 - 企业文化有待打造
 - 走入跨部门沟通的误区
- 跨部门沟通的技巧
 - 分享：跨部门沟通三原则
 - 面子第一，道理第二
 - 永远不要嫌麻烦
 - 主动——跨部门沟通的第一要义
 - 营造良好的沟通氛围
 - 互动演练：如何开个好头
 - 换个角度想一想——为他人着想
 - 部门间不同意见的正确处理
 - 分享：找痛法影响他人的技术

- 分享：以他人的利益点影响他人的技术
- 分享：运用信息不对称影响他人的技术
- 3个分析技术
 - 互动：沟通对象脾气大吗？
 - 互动：与其他部门沟通现在时机对吗？
 - 互动：沟通对象与你有心里障碍吗？
- 如何提炼第一句话
- 因人而异的沟通
 - 分享：四种典型的人际风格
 - ◇ 与活泼型的沟通
 - ◇ 与力量型沟通
 - ◇ 与和平型沟通
 - ◇ 与完美型沟通
 - 分享：四种典型性格特征的典型人物
 - 互动演练：如何与较难沟通的人沟通
 - 分享：有关系与没关系、部门经理要储存感情帐户
- 跨部门沟通解决之道
 - 案例分析：其他部门的经理不买我的帐，怎么办？
 - 从跨部门的根源问题入手进行沟通与合作
 - 倡导良好的文化
 - 重新调整组织分工
 - 梳理模糊地带
 - 互动：跨部门的交叉地带要不要管？怎样去管？
 - 分享：昨天的大问题今天的小问题
 - 树立共同的团队目标
 - 脑力风暴：什么原因导致部门间合作的失败？
 - 要开就开高效会议
 - 某德资企业无效的会议；
 - 某日资企业高效的会议；
 - 某国企业跨部门会议的困惑；
 - 互动：跨部门会议中的几种棘手问题如何处理？
 - 搭建跨部门沟通的桥梁
 - 分享：要想做好跨部门沟通先要做部门内的沟通
 - 推倒“部门墙”
 - 建立完善的责任体系
 - 建立强大的信息平台
 - 完善沟通制度
 - 从跨部门沟通中的常见词进行改进
 - 分享：解决、解决、解决
- 从跨部门的根源问题入手进行沟通与合作
 - 目标
 - 分享：绩效沟通与面谈是一种成功的模式
 - 方法
 - 利益

- 心态
- 风格
- 知名企业的跨部门沟通亮点
 - 现场分享：本企业跨部门沟通亮点
- 跨部门中的实战问题解决
 - 屡次沟通没有结果怎么办？
 - 遇到一些同事说一套做一套怎么办？
 - 大家都是平行部门，不配合怎么办？
 - 对其他部门工作不了解，甚至持否定态度怎么办？
 - 本位主义（袒护下属，保护部门利益）怎么办？
 - 互相推脱责任，只知道抱怨和投诉怎么办？
 - 各部门对同一问题有不同的看法怎么办？
 - 沟通没有理想的结果，但是事情又不能耽搁，怎么办？
 - 关系到几个部门，各部门就会踢皮球，扯皮，怎么办？
 - 综合运用：大业公司的跨部门问题如何解决
 - 展示：跨部门沟通的 58 个问题库
 - 分享：10 大行业跨部门沟通问题的解决方案
- 管理沟通技巧
 - 管理沟通类型：
 - ◆ 向上沟通、向下沟通、部门间沟通
 - 管理沟通艺术：
 - ◆ 向上沟通有胆(识)；
 - ◆ 向下沟通有心(情)；
 - ◆ 水平沟通有肺(腑)。
 - ◆ 上级领导的个性风格分类：
 - ◆ 不同个性风格领导的沟通习惯
 - ◆ 与各种风格的上级领导的沟通原则
 - ◆ 向领导请示汇报的程序和要点
 - ◆ 说服领导的技巧
- 与下级沟通的技巧
 - 与下属作管理沟通的类型
 - 下达命令的技巧
 - 赞扬部下的技巧
 - 批评部下的方法