

跨部门沟通 (2天)

课程描述

为什么要关注“跨部门沟通”

- 80%以上的工作时间都花在了沟通上；
- 三分之二的员工认为其企业内的部门沟通不良；
- 四分之三的员工认为部门经理间的个人冲突极大影响了部门间的沟通；
- 70%的工作错误是由沟通不良和表达问题造成的；
-

不可避免地，这些情形使得企业的产品质量和服务质量都在下降。在很大程度上，这不但影响企业的公众形象，也阻碍了企业的长远发展。

为了解决上述问题，我们开发了“跨部门沟通”课程，这一课程涵盖以下内容：

- 模块一：定义有效沟通
- 模块二：理解个人沟通
- 模块三：关注跨部门沟通
- 模块四：勾画内部客户服务
- 模块五：处理跨部门冲突
- 模块六：实践跨部门沟通

我们相信，本课程将使贵公司在以下方面受益良多：1) 较好的人际关系；2) 误解机会减少；3) 生产力增加。

课程目标

通过本课程的学习，学员将能够：

- 理解有效沟通的重要性
- 识别跨部门沟通框架
- 了解卓越内部客户服务的重要性和实践
- 积极措施采取简化部门间的工作程序
- 消除部门间的沟通障碍和解决冲突
- 制定了加强跨部门沟通的计划

课程大纲

模块一 定义有效沟通

- ◆ 我们为什么需要有效沟通
- ◆ 有效沟通的概念

- ◆ 有效沟通五要素
- ◆ 有效沟通的基本心态
- ◆ 单元总结

模块二 理解个人沟通

- ◆ 个人沟通障碍
- ◆ 个人沟通技巧
- ◆ 个人沟通的五个层面
- ◆ 人际沟通风格
- ◆ 角色扮演：“忠实的翻译”
- ◆ 个人沟通计划
- ◆ 单元总结

单元三 关注跨部门沟通

- ◆ 个体沟通与跨部门沟通的区别
- ◆ 跨部门沟通障碍
- ◆ 向上、向下和水平沟通
- ◆ 组织文化对绩效的影响
- ◆ 正式和非正式沟通及应用
- ◆ 情境模拟
- ◆ 单元总结

单元四 勾画内部客户服务

- ◆ 内部客户关系图
- ◆ 观念转换
- ◆ 卓越内部客户服务的收益
- ◆ 界定构建部门内和谐和部门间和谐的个人及部门角色
- ◆ 案例分析：谁的错？
- ◆ 单元总结

单元五 处理跨部门冲突

- ◆ 杰哈里窗口
- ◆ 跨部门冲突的根源
- ◆ “冲突”的妙用
- ◆ 如何处理冲突：技巧与技术

◆ 角色扮演：我该怎么做

◆ 单元总结

单元六 实践跨部门沟通

◆ 统合综效的力量

◆ 部门间合作

◆ 简化部门间工作流程

◆ 跨部门沟通的CPC模式

◆ 描绘跨部门沟通框架

◆ 案例分析：简化沟通流程

◆ 单元总结

