

如何有效进行跨部门沟通

适合对象：

企、事业单位中追寻卓越的干部、员工

课程背景：

无论企、事业单位，部门之间地位平等，不存在上下级关系，沟通起来应该比较容易。但现实的情况是，部门之间协调沟通就是沟而不通，以至于要搬出上司，甚至是上司的上司来协调，绕好大的圈子，走好长的弯路，耽误了你我他好多的时间。而对企业来说，时间就是金钱就是效率，是高昂的成本！在如今扁平化的企业构架中，跨部门沟通确实是一件重要的工作，但也是一件令人头痛的麻烦事。尽管小心再小心，不断地联系、再确认，各种大大小小的跨部门沟通问题让人疲于奔命。沟通不良的原因到底出在哪里？如何有效地进行跨部门沟通？让我们一起在课程中共同寻找答案吧！

课程特色：

实战型职业培训师，一位娓娓道来的讲述者，一位鞭辟入里的评论者，一位语惊四座的实战家，一位引领前沿思潮的导师，功底深厚，专注投入；以学员为中心，采用讲授、案例研究、情景模拟、游戏体验等现代互动式学习方式；理性了解与感性认知二者巧妙结合，学员适当笔记，既消化课程又在快乐中接受——卓越的培训效果。

培训目标：

- ➔ 准确了解自己沟通能力的现状，了解沟通过程模式与沟通障碍；
 - ➔ 掌握跨部门沟通的不败法则；
 - ➔ 通过有效沟通技巧训练，掌握成功沟通的必备技能；
 - ➔ 通过有效训练，使学员真正掌握沟通技巧的应用，进而促进企业团队合作精
-

课时安排：6小时（1天）

课程大纲

真实案例：案例背景：赖经理在巡检时发现90后员工上班时玩手机上QQ……思考：如果你是赖经理，你会怎么与90后员工谈话？案例给我们什么启示？

案例研究：妻子把饺子包大了，你该如何与妻子沟通？

第一讲：跨部门沟通为什么难

一、跨部门沟通障碍的负面作用

二、跨部门沟通为什么难？

1、来自沟通者个人方面的障碍

(1)沟通漏斗

(2)人际沟通中的七大障碍

2、来自企业组织方面的障碍

沟通能力测试

三、关于合作与竞争

1、合作与竞争的作用与意义

2、竞争的内涵

3、竞争的四个功能

第二讲：上/下行沟通的原则/技巧

一、对工作关系的认识

- 1、思考：企业人士完成工作的实质是什么？
- 2、**企业内大部分的工作您都要和别人共同完成
工作关系之重要**

——职场成功主要靠哪两大因素？各占比重？

二、管理人员的工作关系

三、如何赢得合作的关系

- 1、建立工作关系的五大原则
- 2、日常沟通留下好印象
- 3、正面待人处事

四、与上司沟通的基本技巧

小组研讨：描述你心目中所期待的下属

- 1、首先学会与上司相处
看《亮剑》：“小心老子揍你！”
看《亮剑》：“新一团团团长是李云龙”
- 2、向上司报告工作时的沟通技巧

五、与下属沟通的技巧

小组研讨：描述你心目中所期待的上司

- 1、赞赏部属的方法
- 2、批评部属的艺术

第三讲：跨部门沟通的策略与方法

- 一、把握跨部门合作的十字方针
- 二、跨部门沟通的五个绝招
- 三、把握各种角色人员的沟通特点
- 四、把握跨部门合作的四大沟通心态
- 五、日常沟通留下好印象
- 六、跨部门合作问题的组织解决方案

第四讲：营造跨部门合作的文化氛围

- 一、经典的冰山理论
- 二、什么是价值观
- 三、有助于跨部门合作的的价值理念

1、服从

- (1)学会服从
- (2)服从谁

2、合作

- (1)天堂与地狱的区别
- (2)企业团队的跨部门合作“三宝”

3、服务

- (1)上司、同事、下属是你的客户。
- (2)不是要你配合而是你要服务
- (3)职业化的一个中心、三个基本点

4、责任

看电影：“多了一颗螺丝帽”

- (1)责任是什么？
- (2)对待责任的积极态度

5、忠诚

经典案例:当福特请他加盟时，却被他拒绝了，为什么？
