

推荐课程：《跨部门沟通与协作》

课程介绍：

为什么跨部门沟通的问题反复发生？为什么一件事情由一个部门主导一个部门配合就没人配合？部门间的交叉与重叠如何处理？---如何挖掘跨部门沟通问题的根源，如何提升跨部门沟通的能力？如何打破部门墙，克服部门间的沟通障碍？如何突破沟通瓶颈，提升企业运作效率，增进企业的凝聚力

课程对象：中基层管理者

培训课时：1-2 天（6-12 课时）

课程目标：

- 挖掘跨部门沟通中常见问题的根源；
- 掌握跨部门沟通的关键技巧与方法；
- 分享跨部门沟通的要点；
- 减少冲突，提高企业效率的沟通与协调；
- 树立共同的团队目标；
- 提升跨部门人员的沟通技能

授课形式：讲解\案例\中场活动\角色扮演\管理游戏\

课程特点：通俗易懂;富有激情;说服能力强;现场气氛活跃

课程大纲：

第一单元：深入挖掘跨部门沟通问题的根源

一、组织分工不明确

二、存在部门职能的模糊地带

思考：为什么在跨部门工作中总觉得在为别人做事？

三、不容忽视的“部门墙”

四、客观存在的个体差异

五、跨部门协作困难

六、沟通的能力与技巧

思考：跨部门沟通中最重要的两个字是什么？

七、横向的沟通的机制不健全

分享：有制度没有制度

八、企业文化有待打造

九、走入跨部门沟通的误区

思考1：我们是怎样失去客户的？

思考2：春天里的问题是否想会带到冬天？

选择：依据跨部门问题清单找出本企业存在的主要问题

第二单元：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

一、营造良好的沟通氛围

互动演练：如何开个好头

上一些牢骚多疑点理解

构建公司特色语言氛围

二、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

录象观摩：如何说服意见与你不同的人

三、如何克服沟通障碍

1) 与上司沟通的障碍；（往上沟通没有胆）

2) 水平沟通的障碍；（水平沟通没有肺）

3) 与下属沟通的障碍（往下沟通没有心）

往上沟通的三个条件：

- 1) 不要用问答题，要用选择题：时间安排+任何地点
- 2) 一定要准备答案，并且一定要两个以上，尤其要注明你倾向于那个答案；
- 3) 准备对策+可能出现的后果

往下沟通：

- 1) 了解状况+要求反思（要言之有物）
- 2) 提供方法+紧盯过程
- 3) 接受意见+共谋对策+给与尝试的机会

水平沟通：

- 1) 主动+ 体谅+谦让
- 2) 先提供协助+再要求对方配合
- 3) 分析利弊+双赢结果

四、因人而异的沟通

分享：四种典型的人际风格

- 1、与老虎型的沟通
- 2、与孔雀型的沟通
- 3、与猫头鹰型沟通
- 4、与考拉型的沟通

分享：四种典型性格特征的典型人物

五、互动演练：如何与较难沟通的人沟通

分享：有关系没关系、部门经理要储存感情帐户

六、跨部门沟通计划

第三单元：跨部门沟通与协作

案例分析：生产部门的张三与品管部的李四在车间里吵起来了

一、从跨部门的根源问题入手进行沟通与合作

1. 倡导良好的文化
2. 重新调整组织分工
3. 树立共同的团队目标
4. 要开就开高效会议
5. 搭建跨部门沟通的桥梁
6. 推倒“部门墙”
7. 建立完善的责任体系
8. 建立强大的信息平台
9. 完善沟通制度

二、跨部门合作成功的决定因素

- 1、目标

分享：绩效沟通与面谈是一种成功的模式

2、方法

3、利益

案例：谁关心，谁负责！

4、心态

5、风格

第四单元：跨部门中的实战问题解决

一、屡次沟通没有结果怎么办？

二、遇到一些同事说一套做一套怎么办？

三、大家都是平行部门，不配合怎么办？

四、对其他部门工作不了解，甚至持否定态度怎么办？

五、本位主义（袒护下属，保护部门利益）怎么办？

六、互相推脱责任，只知道抱怨和投诉怎么办？

七、各部门对同一问题有不同的看法怎么办？

八、沟通没有理想的结果，但是事情又不能耽搁，怎么办？

九、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

第五单元：提升跨部门沟通的能力

一、部门经理如何产生自己的影响力

互动：作为一名部门经理是对本部门了解重要还是对其他部门的运作了

解重要？

二、信息搜集的能力

三、时间管理的能力

四、将变化做成计划的能力

五、化解冲突的能力

六、提升管理者当老师的能力

实战模拟：将本部门的知识传授给其他部门

第六讲：在实践中提升你自己

一、不断提升自己的能力

二、象总经理一样思考

三、不可缺少的自我沟通