

跨部门沟通与冲突管理

【课程背景】

各部门像一座座孤岛，只顾自家门前雪。一线同事在前线拼得“你死我活”，好不容易搞掂客户，没想到却“后院起火”。在公司里，员工和中级主管花在内部沟通的时间大约占其工作时间的40%—50%，而对于高层主管，这个比率会更高。如何提高公司内部沟通的有效性以改善运营效率呢？怎样才能打破门墙，克服部门间的沟通障碍，发挥一加一大于二的功效？

《跨部门沟通与协作》为您带来全新的思维方式与行为模式，深入理解不同部门的紧密配合在企业竞争中的重要性，学会与不同部门成员发展合作关系而不是竞争关系，共同完成团队目标。

【课程收益】

1. 分析跨部门沟通的主要障碍、困难、冲突起源及根本原因；
2. 深入理解不同部门的紧密配合在企业竞争中的重要性，掌握与不同部门成员发展合作关系的思维模式；
3. 了解企业内部跨部门沟通协作的成功法则，掌握成功沟通的必备技巧；
4. 掌握与内部客户有效沟通的主要步骤与方法；
5. 学习有效处理部门间冲突的技巧，透过理解与服务达到双赢，从而全面提升企业工作绩效。

【课程特色】

融入大量 500 强公司真实案例，实战为王！

上午学，下午用，招招实用；沟通难，明理易，事事简易。

企业现状为导向，思维启迪是手段。思想顿悟，方法落地。

【培训对象】

企业总经理、副总、各部门经理、主管、各级中层管理人员、新提拔的从专业人才转型到管理的人员，以及有管理潜质的骨干员工，有意向提高沟通能力的人员。

【培训课时】

12 小时 (2 天)

【课程内容】

第一单元：跨部门协作中存在的常见问题及症结

- “这不是我们的责任”
- “为什么不早说？”
- “我也没办法”
- “我到底听谁的？”

。 。 。 。 。

分析跨部门协作产生障碍的症结

第二单元：理解跨部门协作

- 团队的力量： $1+1>2$
- 公司目标 VS 部门目标
- 部门间的关系
- 目标----困难----沟通----协调----合作
- 组织通过分工协作和沟通协调来实现目标
- 协作的目的是使资源的效用最大化
- 协调是管理者最关键的能力
- 思维模式的转换

第三单元：跨部门沟通技巧

- 工作沟通三技巧：
 - 1) 对上沟通技巧
 - 2) 平级沟通技巧

3) 对下沟通技巧

4) 项目间沟通技巧

➤ 跨部门沟通四原则：

1) 主动——跨部门沟通的第一要义

2) 面子第一，道理第二

3) 永远不要嫌麻烦

4) 功夫在诗外

➤ 跨部门沟通四步骤

➤ 与不同类型同事沟通技巧

1) 四种性格的特点描述

2) 分析、测试：自己属于什么性格？

3) 与四种性格的人相处技巧

第四单元：团队冲突与化解

➤ 对冲突的认知

➤ 托马斯—基尔曼冲突模型分析

➤ 产生冲突的五大原因

➤ 冲突化解五大策略

➤ 双赢沟通六步曲

1) 耐心倾听、认真观察

2) 表示理解及共赢意识

3) 分析原因、分析对方深层需求、思考行动方案

4) 提出双赢合作方案

5) 获得认同立即执行

6) 跟进实施、监督检查

第五单元：建立高效跨部门沟通模式

➤ 建立部门沟通机制

- 1) 部门间接口人制度
- 2) 周、月度总结制度
- 3) 有效的团队活动

➤ 高效部门间会议技巧

- 1) 会前部门内部先沟通
- 2) 个别部门之间的简单问题单独沟通
- 3) 主题清楚、职责明确、目标清晰、言简意赅、记录文件
- 4) 有会必议，有议必决，有决必行、有行必查

案例研讨：某外资银行跨部门协同沟通机制

案例研讨：华为总部与分部间的沟通机制

案例研讨：华为某销售部与技术部的沟通机制

案例研讨：华为部门沟通接口人的角色

案例研讨：华为的项目间资源协调机制

案例研讨：联想的研发部与市场部协调案例