

课程特色：

1. **德国教具设计，独家大型体验与情境活动：**让学员深刻感知掌握团队沟通协调，建设管理等先进理念与运作技巧。
2. **教学引导技术应用，培训落地成效高：**教学引导技术的应用，让培训落地, 与工作接轨，现场呈现管理的解决方案。
3. **独家案例演练与分析：**现场的慧之桥独家视频案例与用户定制案例，帮助学员理解管理问题解决之道。
4. **应用实用的管理工具：**帮助学员固化沟通技巧的应用方式，形成有效的沟通机制。
5. **慧之桥独家持续的在线微课学习：**辅助学员后期的管理技能提升。

还原金身

跨部门沟通与协调（经理版本）

培训大纲：



还原金身第一关 PK& 分享总结

一、 跨部门沟通及其障碍分析

- 1, 什么是跨部门沟通
- 2, 跨部门沟通的原则有哪些？
- 3, 跨部门沟通的困难现象分析
- 4, 跨部门沟通困难的根本原因分析

培训方式：讲解，游戏，案例分析

二、 化解跨部门沟通障碍的策略及其技巧

心态调整篇

1. 如何调整心态，打破内心的部门墙
2. 内部服务意识的培养及其应用
3. 案例分析及其讨论

沟通技巧篇

4. 观察：识别他人的心理需求，并进行有效沟通
5. 询问：了解他人的期望
6. 倾听：深入对方，换位之根本
7. 表述：如何让对方理解你的想法

8. 案例分析及其讨论
管理应用篇
 9. 如何建造跨部门间的机制和平台
 10. 案例分析与讨论
 11. 如何召开跨部门会议，达成一致
 12. 如何外借资源，提升跨部门沟通效率
- 培训方式：讲解，角色扮演，案例分析



还原金身第二关 PK& 分享总结

三、跨部门之间的冲突管理

- 1, 什么是良性冲突
- 2, 冲突对于部门合作与管理的作用
- 3, 跨部门冲突管理的三大基石及其应用
- 4, 化解冲突的诀窍及其应用

培训方式：讲解，案例分析

四、如何管理跨部门间的特殊沟通问题

1. 跨部门间的模糊地带如何办？
2. 如何面对其他部门的指责
3. 如何向其他部门申请支持和资源
4. 如何解决部门本位主义的情况
5. 如何向其他部门推广新点子
6. 如何面对其他部门的不当决定
7. 如何拒绝其他部门的不当请求

培训方式：讲解，角色扮演，案例分析，小组讨论

回归现实：第三关 PK& 工作现实总结与分析

(学员在第三关的激战中，分析问题，并提供解决方案)

培训对象：中层干部

培训时间：1天（每天标准课时为6小时）

部分客户反馈

课程从游戏入手，让学员从游戏中发现问题，进而引出反思。

-----中国移动学院 李洁玲

该课程实用性强，课程形式活泼，讲师与学员的互动性强。

-----中讯邮电 王居志

该课程中，学员可以体验游戏，讲师和学员互动，游戏与实际工作相结合

-----普天设计院 赵琳娜

课程中案例分析，为学员逐个分析问题，并解决问题，非常喜欢。

-----爱普生 宁佳

课程的案例分析部分很吸引人，可以说是该课程的特色之一。

----- EPSON 程朔

讲师运用案例教学，是学员更能牢牢的记住课程内容。

-----民生保险 何超

课程中有大量的案例分析，讲师与学员的互动性很强。

-----八亿空间

上课形式很新颖，由游戏活动带入到学习状态中，最后讲师带领学员一起总结这些都是我喜欢的。

-----阿里斯顿 李波

在游戏之后，讲师会针对学员遇到的问题进行分析，最后会引导学员怎么去解决刚才遇到的问题。

-----海东青 刘茉