

跨部门沟通与协作

【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、掌握自己的沟通现状，了解沟通过程模式及沟通的障碍；
- 2、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；
- 3、分析跨部门沟通的主要障碍、困难、冲突起源及根本原因；
- 4、了解企业内部跨部门沟通协作的不败法则，掌握成功沟通的必备技巧；
- 5、掌握与内部客户有效沟通的主要步骤与方法；
- 6、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。

【课程对象】

中、高层管理者、部门主管

【课程方式】

通过讲授、互动、研讨、演练，使每位受训学员在有限时间内获得高效的观念更新与技能传递。

【课程时间】 2天

【课程内容】

第一讲 沟通对组织的重要性

一、思考与分享：决定你心情的是什么？

二、人际沟通的真谛：成功的因素中 **85%**决定于人际关系,而知识、技术、经验只占 **15%**。

三、部门沟通能力的重要性

四、人际沟通的意义及主要障碍分析

第二讲 沟通的角色与方式

一、与上司的沟通

- 1、请示与汇报的基本态度
- 2、汇报的方法与要点
- 3、与上司沟通的主要障碍分析

二、与下属的沟通技巧—沟通的目的、让下属接受命令的技巧、批评下属的技巧

三、跨部门沟通的技巧

- 1、水平沟通要有内部客户思维
- 2、内部客户定义，谁是我的客户？
- 3、从执行工作的结果来看：谁是谁的客户？

互动：跨部门客户价值链训练

第三讲 跨部门沟通的要点

一、什么是跨部门沟通？

二、跨部门沟通的重要性

三、常见的跨部门沟通障碍有哪些？

四、跨部门沟通的要点

1、尊重和欣赏

自我与自我满足

人希望透过别人的赞赏以满足自己，尊重人，欣赏人是沟通的诀窍

你能真心的欣赏其它部门的同仁吗？

思考：照镜子：其他部门如何看你们部门？

2、双赢思维：与人相处的黄金法则

3、知己知彼：

五、部门间横向沟通要点

六、怎样才能真正了解其他部门运转

第四讲 跨部门沟通的关键技巧

一、跨部门沟通的问题根源

1、对于结果的预期不同

2、被动等待讯息

3、相互排挤的工作要求

4、上情无法下达，下情无法上达

二、有效的进行跨部门沟通的五大重点

1、强化全局视野（要在其位，谋其政）

2、正式与非正式沟通：非正式沟通的重要性及三大方法

3、用机制来保障有效的沟通

4、打造开放的沟通环境，减少权谋：品牌积分榜

5、打造高效的开会系统:质询会

第五讲 跨部门沟通中—冲突管理的策略与技巧

壹、 什么是冲突？

贰、 如何看待冲突？

三、 冲突的分类：建设性冲突、破坏性冲突

四、 处理冲突的 5 种行为风格及处理策略

1、 妥协性的特点、采用理由及何时采用此方法

2、 竞争性的特点、采用理由及何时采用此方法

3、 回避性的特点、采用理由及何时采用此方法

4、 迁就性的特点、采用理由及何时采用此方法

5、 合作性的特点、采用理由及何时采用此方法

五、 五种不同风格的沟通技巧：老虎、孔雀、猫头鹰、考拉、变色龙