

《二线部门如何高效支持一线部门》课程大纲

主讲：郭宽老师

课程背景：

在企业管理中，沟通更是发挥着非常重要的作用，管理者需要花大量的时间进行各种类型的沟通，而员工也需要通过沟通来推进日常的工作。企业运营中，二线部门对一线部门的支持作用至关重要，跨部门合作是企业运作的必经之路，跨部门沟通是跨部门合作联动的最佳手段，高效的跨部门沟通无疑是非常重要的职业技能。不论你是一名普通员工，还是一名管理者，二线部门在对一线部门的工作支持中，要树立良好的服务意识，这就需要有良好的沟通能力。二线部门怎样与一线部门有效的服务、支持、配合、沟通、协作？这些已成为所有企业共同关心的话题。

课程目标：

- ✓ 树立二线服务一线的意识，掌握有效沟通协作的主要步骤与方法；
- ✓ 洞悉跨部门沟通协作的障碍真相，反思现行沟通方式的不足之处；
- ✓ 学习沟通与协作原理要素，强化人性认知及服务意识的转变；
- ✓ 改善工作流程，提高跨部门沟通协作的联动能力；
- ✓ 积极应对冲突，增强人际的和谐，最终目标提高企业综合工作效率；
- ✓ 学会在工作中通过有效服务、配合、沟通、协作，是一二线部门获得双赢；

授课方式：

理论讲解+案例分析+互动思考+小组讨论+模拟演练+现场提问答疑

课程大纲：

第一章 企业结构与跨部门协作

- 一、现代企业的组织结构与企业伦理
- 二、一线二线之间的跨部门协作关系
- 三、树立企业内部客户的服务意识
- 四、跨部门高效沟通的定义和价值

第二章 二线支持一线：跨部门沟通协作的障碍及处理技巧

- 一、二线支持一线：职业沟通协作的基本原则
- 二、二线支持一线：跨部门沟通协作中的障碍分析
 - 1、自身因素
 - 2、外部因素
 - 3、其他因素
- 三、二线支持一线：如何避免跨部门沟通协作中的过失

- 1、倾听的注意点和技巧
 - 2、问的方法与技巧
 - 3、跨部门沟通过程中的身体语言
 - 4、跨部门书面沟通的注意点
- 四、二线支持一线：跨部门沟通协作的秘诀
- 1、为何跨部门总是沟通协作不畅？
 - 2、跨部门沟通协作的关键是什么？

第三章 二线支持一线：跨部门高效沟通协作的五步曲

- 一、 事前准备
- 二、 确认需求
- 三、 清晰表达
- 四、 处理异议
- 五、 达成协议和迅速行动

第四章 二线支持一线：跨部门协作联动技巧提升

- 一、二线支持一线：跨部门协作联动技巧
- 1、二线支持一线：跨部门协作的十大原则
 - ✓ 原则1：沟通前先做好准备
 - ✓ 原则2：了解其它部门的语言
 - ✓ 原则3：开诚布公是最好的对策
 - ✓ 原则4：不要害怕冲突
 - ✓ 原则5：呈现事实，勿人身攻击
 - ✓ 原则6：多提选项，保持弹性
 - ✓ 原则7：创造共同目标一起合作
 - ✓ 原则8：尊重沟通对象的权力
 - ✓ 原则9：善用幽默
 - ✓ 原则10：确保部门内部沟通无碍
- 2、二线支持一线：跨部门协作要点与关键技巧
- 二、二线支持一线：跨部门协作冲突管理的策略与技巧
- 1、评量的标准及影响策略运用的因素
- 2、处理冲突的5种行为风格
- 3、冲突解决的方法
- 三、二线支持一线：跨部门协作危机处理中的沟通技巧
- 1、“两要”原则与“两不要”原则
- 2、危机处理中的不当沟通行为