

跨部门双赢沟通与优势谈判沙盘演练课程

【课程背景】

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。

【课程对象】

■部门主管

■职能部门员工

■关键岗位员工

【授课方式】

互动讨论、实做实练、自我提升、案例导入、引导发现、讲授分析、总结提高、由浅入深，循序渐进，高效参与，轻松、流畅、实效、生动

【课程时间】 12 小时

【课程大纲】

时间分配	主题	内容
0.5 小时	沟通不畅的八个根源	<ul style="list-style-type: none"> ■ 核心透视 结果-结构-战略-使命 ■ 目标层分不明晰 ■ 组织分工不明确 ■ 沟通的机制不健全 ■ 考核追踪不到位 ■ 不容忽视的“部门墙” ■ 客观存在的个体差异 ■ 沟通的能力与技巧 ■ 企业文化待打造
1 小时	五项修炼一：炼脑 ——沟通协作五大思维模式	<ul style="list-style-type: none"> ■ 核心五动 被动-启动-主动-自动-乐动 ■ 思维一：第一意识 ■ 思维二：全局意识 ■ 思维三：主动意识 ■ 思维四：问题意识 解决问题就是不断提升自己的能力 ■ 思维五：换位意识
1 小时	五项修炼二：炼嘴	<ul style="list-style-type: none"> ■ 沟通三原则

	<p>---沟通的三大核心要素</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) 面子第一，道理第二 2) 永远不要嫌麻烦 3) 主动——跨部门沟通的第一要义 <p>■运用沟通表达三要素</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 肢体 2) 声调 3) 内容 <p>■部门不同意见处理表达技巧</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 找痛法影响他人的技术 2) 以他人的利益点影响他人的技术 3) ‘信息不对称’影响他人的技术 <p>■因人而异的沟通</p> <ol style="list-style-type: none"> 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) 与绵羊型的沟通
<p>1 小时</p>	<p>五项修炼三：炼胆</p> <p>---向上沟通四个关键</p>	<p>■定期主动汇报</p> <p>■任何时间任何地点进行沟通</p> <p>■出选择题而不出问答题，多出多选题而少出单选题</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 上交什么问题

		<ul style="list-style-type: none"> 2) 反应问题的细节 3) 问题至少有两个答案 <p>■注重结果分析</p>
1 小时	<p>五项修炼四：炼肺</p> <p>---水平沟通四个原则</p>	<p>■两大难题类型分析</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) 回避式 2) 踢球式 <p>■感谢帮助</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) 储存情感 2) 塑造情感 <p>■谦让功劳</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) 应有心胸 2) 谦让文化 <p>■主动配合与协助</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) 联络单保障 2) 定期沟通会 3) 体谅难处 <p>■证实合作是双赢的</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) 共同目标 2) 强调对大家的好处
1 小时	<p>五项修炼五：炼心</p> <p>---向下沟通三个秘密</p>	<p>■要求下属反思</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) 剥洋葱

		<ul style="list-style-type: none"> 2) 层分法 3) 鱼骨图 ■恰当给予指导 1) 我做你看 2) 我做你做 3) 你做我看 4) 你做我赞 ■盯紧过程 1) 准确交代 2) 商定期限 ■给下属尝试的机会 1) 激发热情与战斗力 2) 错误中成长
<p>0.5 小时</p>	<p>九项实践应用</p> <p>---跨部门中的实战问题解决</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■屡次沟通没有结果怎么办？ ■遇到一些同事说一套做一套怎么办？ ■大家都是平行部门，不配合怎么办？ ■对其他部门工作不了解，甚至持否定态度怎么办？ ■本位主义（袒护下属，保护部门利益）怎么办？ ■互相推脱责任，只知道抱怨和投诉怎

么办？

■各部门对同一问题有不同的看法怎么办？

■沟通没有理想的结果，但是事情又不能耽搁，怎么办？

■关系到几个部门，各部门就会踢皮球，扯皮，怎么办？