
《团队协作》

【课程目标和成果】

- 明确管理者的角色定位，重新界定工作重点
- 突破团队协作的五大障碍，提升团队凝聚力
- 突破部门墙，突破沟通瓶颈，提升企业运作效率
- 改变观念和态度，与同级部门和客户积极合作，形成良好的文化氛围

【培训特点】

- **最佳模型分享**：分享最前沿、最佳理论模型，使学生当场认知、当场掌握，方便用于改变行为和指导实践
 - **实战教练指导**：通过各种现场体验及当场教练指导，对学员进行提升和突破，达到立竿见影的效果
 - **交互升华打造**：利用交互式打造模式（Interactive Development Model），使个人学习、团队互动和内容学习互动升华，使整个课程“活起来”，创造最佳学习成长氛围。
 - **体验式行动学习**：学员以一个模拟现实工作情境的活动为起点，在活动中使用自己惯常的行为方式操作，之后在培训师的引导下对行动过程做
-

深层反思，从而引发行动或行为的转变，建构新的行为及习惯。

- **以问题为导向的教学法**：全部课程内容均采用问题的方式出现，引发学员讨论：发现什么 – 是什么 – 为什么 – 怎么办，用问题引发深度思考，共同发现问题、共同寻找解决方案，同时以相应的理论作为补充。
- **结果导向落实到行动**：只有落实到具体行动计划才能达成培训效果。在课程的最后，会通过从现状到价值、到行动计划的引导，订立个人的下一步协作力改进计划，以及部门需要完善的工作计划，在转换心智模式的基础上，将培训内容落到实处。

【培训对象】

企业中层团队

【培训时间】

2日（12小时）

课程大纲

DAY 1

模块一、管理者角色认知

- 🚩 什么是管理
 - 🚩 管理者角色的误区
 - 🚩 管理者的五项核心任务与自我测评
-

-
- ✚ 管理者的关键工作分析
 - 提升管理者自我价值的工作安排
 - 要事优先的时间管理
 - ✚ 成为团队领导者
 - 管理者五项核心任务自我测评
 - 情景活动：向左转，向右转
 - 麦肯锡杰出经理行为重要度测试

模块二、突破团队协作的障碍

- ✚ 什么是真正的团队
 - 团队的发展阶段与自我测评
 - 团队中的角色分工
 - 现实工作中的团队分析
- ✚ 营造信任与责任的团队
 - 建立信任
 - 突破冲突
 - 提高投入
 - 彼此负责
 - 重视结果

模块三、跨部门协作心态突破

- 「古希腊城邦联盟会议」情境活动体验
-

-
- 我们工作中的哪些方面和游戏类似？
 - 我们在工作中的“双重使命”是什么？
 - 我们遇到的困难、障碍、冲突有哪些？是谁造成的？
 - 我们可以改变别人么？什么是我们可以改变的？

模块四、认知与改变

- 跨部门协作的利器 1：坦诚沟通
 - 如何才能了解他人的需求？坦诚沟通，会给我们带来什么？
 - 案例：没办法，规定就是这样！
 - 跨部门协作的利器 2：信任
 - 客户信任我们什么？内部客户呢？如何累积我们的“情感账户”？
 - 案例：两位部门经理的邮件战争
 - 跨部门协作的利器 3：大局观
 - 什么是好的同盟？哪些“资源”利于建立好的同盟？
 - 案例：我们真的缺人，真的……
 - 跨部门协作的成果 1：应对外部竞争压力
 - 外界竞争对我们自己来说，会带来什么？什么可以真正应对外部竞争？
 - 案例：运营商也“裁员”？
-

-
- 跨部门协作的成果 2：建立客户服务链
 - 外部客户的需求不满足会发生什么事？谁受损失？
 - 内部客户都有哪些？我们部门可以为公司的客户服务链做些什么？
 - 案例：当总经理接到投诉电话
 - 跨部门协作的成果 3：梳理运营流程
 - 我在公司中的角色是什么？应当是什么？
 - 我们在工作中可以做的调整是什么？如何改善我们部门间的协作流程？
 - 如何带动下属，营造良好的协作氛围？

DAY 2

模块五、跨部门协作力测评

- 跨部门协作力模型
 - 跨部门协作力标准测评
 - 达成团队共识
 - 激发团队能量
-

模块六、突破我们的问题和挑战

- 关键障碍分析
 - 分部门讨论：展望 - 回望 - 期望
 - 大组汇报：循环沟通，达成共识
 - 激发承诺的热情
- 突破障碍的思路
 - 难点聚焦
 - 跨部门工作组：跨部门流程梳理
 - 分组讨论：拿出方向和方法
 - 大组汇报：可行性分析 - 解决方案 - 部门共识
 - 激发承诺的热情

模块七、激发承诺

- 订定行动计划
- 个人责任与行动计划
- 责任与承诺

模块八、总结与提升

- 反思的重要成果
-

-
- 倾听团队感受
 - 下一步的方向
-