

构建无边界高绩效组织-----

《高效跨部门沟通与协作》

-----500 强高绩效授权课程

主讲：任朝彦

企业问题背景：

- 当前在企业里，存在着两个 70%，第一个 70%，实际上是指企业的管理者 70%的时间用在沟通上；第二个 70%，是指企业中 70%的问题是由于沟通障碍导致的；
- 企业内部缺乏有效沟通常见的现象之一就是：事前没问清楚，事后推托责任！
- 上级对下属没有过多的心情或时间进行沟通，不能对下属的移位及时的指导和修正；
- 部门和平级之间沟通缺乏真心，部门之间没有服务及积极配合意识；
- 下属向上级沟通时没有胆量，缺乏积极主动性。
- 对沟通构成了组织的生命线，传递组织的发展方向、期望、过程、产物和态度认知不统一；
- “多问一句，多一点交流，这一点是极其重要的，这也是提高工作效率的润滑剂；
- 批评、指责、抱怨、不满，但这些都不是企业人内心最渴求的，认可、肯定、鼓励、赞美、关心，才是企业人不断勇往直前的动力器。

课程收益：

- 管理者对组织内部沟通氛围有着极其重要的影响，通过了解沟通过程和沟通氛围，管理者不仅可以促进有效沟通，而且能提高管理的有效性。
- 认知有效沟通的重要性及核心定义；了解沟通的原理，
- 找出跨部门沟通中价值\问题、障碍及克服方法；
- 掌握沟通原理，提升说,听,问技巧
- 和谐人际关系、增强团队合作与凝聚力
- 有效沟通提高管理效率和效益
- 掌握有效沟通的方法，训练聆听技能；
- 了解人际风格的特点，掌握不同的应对技巧；
- 掌握与上级、跨部门及与外部客户沟通的要点；

课程时间：2 天/12H

课程对象：企业中高层管理人员、技术人员、销售人员等

课程大纲：本课程全程贯穿案例进行讲解、研讨、体验式进行

第一单元：跨部门协作的障碍与挑战

- 一、 以市场竞争力为导向的部门合作
- 二、 合作的目的、基础、及对管理的重要性

- 三、 管理的漏斗与“组织墙”
- 四、 部门协作与现实管理中主要的问题
- 五、 通用公司的“无边界组织”
- 六、 高绩效组织的协作机制

第二单元：跨部门双向沟通协作

- 一、 跨部门沟通的特点
- 二、 跨部门沟通的原则和通道
- 三、 沟通的方式和种类
- 四、 沟通的有效方式
- 五、 沟通的种类及关键点
- 六、 消极与积极的肢体语言、行为
- 七、 跨部门沟通协作的三大要领
- 八、 说到对方爱听
- 九、 常犯的问题
- 十、 说的四个层次：想说、敢说、能说、会说
- 十一、 说的要领
- 十二、 听到对方爱说
- 十三、 不愿意听的原因分析
- 十四、 聆听的要点
- 十五、 聆听的三个层次
- 十六、 同理心聆听训练
- 十七、 问对问题才有效
- 十八、 问题的类型
- 十九、 追问的技术
- 二十、 如何问对问题

第三单元：有效沟通的步骤和要领

- 一、 有效沟通的步骤
- 二、 第一步：事前准备
 - 1. “磨刀不误砍材工”之深刻认知
 - 2. 6W工具的运用
- 三、 第二步：探询需求
 - 1. 需求是“同步”沟通的关键
 - 2. 满足需求的三要素
- 四、 第三步：陈述落差行为
 - 1. 如何营造安全感
 - 2. 分享“过程模型”
 - 3. 问句结束
- 五、 第四步：异议处理
 - 1. 异议识别与工具运用
 - 2. 托马斯.科尔曼工具与创意

六、 第五步：达成与实施

1. 沟通达成的三要素
2. 实施过程的关键

第四单元：如何与上司沟通

- 一、 作为下属的角色认知
- 二、 作为下属的该扮演什么角色与误区
- 三、 作为下属的职业化要求
- 四、 向上沟通的方法
- 五、 向上沟通的主要形式
- 六、 向上沟通的障碍
- 七、 向上沟通的策略和要领
- 八、 案例分析与现场演练

第五单元：如何与下属沟通

- 一、 作为上司的角色定位
- 二、 作为上司的自我定位与角色错乱
- 三、 角色的四个转换
- 四、 向下沟通的技巧
- 五、 向下沟通的主要形式
- 六、 向下沟通的误区
- 七、 向下沟通的关键点和技巧
- 八、 案例分析与现场演练

第六单元：如何进行跨部门沟通

- 一、 草拟准备
- 二、 作为同事的角色定位
- 三、 角色的认知与绩效贡献
- 四、 造成部门冲突的原因与后果
- 五、 跨部门沟通的策略
- 六、 跨部门沟通的主要形式
- 七、 跨部门通的存在的主要问题
- 八、 跨部门通的原则、工具、方法
- 九、 案例分析与现场演练

第七单元：沟通实战模拟演练

- 一、 分组模拟演练
- 二、 角色演练：沟通综合练习