

《跨部门高效沟通》

培训背景：打破组织的壁垒，实现跨部门沟通，是每个组织的美好的愿望。影响跨部门沟通的首要因素当然是：企业的文化（文化是否鼓励员工站在高于部门的利益的基础上，考虑公司全局的利益，从而乐于配合）；其次是：组织的业务流程（流程是否科学合理）。这两个方面也是任何公司着力完善的方面。

如果前面两个方面相对完善，是否就能实现组织间无障碍的合作了呢？答案是：不能！影响跨部门沟通的还有“微循环”——员工个人的因素。同样的组织背景下，员工发挥的影响力是不同的，所以创造的绩效也就大不相同！

此课程就是从员工个体入手，从认知自我、认知他人到业务的认知，怎样在组织中，跳出小团体的局限，争取资源，实现自我目标的同时也帮助了其他部门，实现了组织的良性循环！

培训对象：企业各部门负责人、经理、主管、准晋升员工

培训时间：2天（6小时/天）

● 课程分为两部分：

模块一：了解自我，认知他人——基础影响力

模块二：认知业务，跨部门沟通——业务影响力

● 课程大纲：

模块一：了解自我，认知他人——基础影响力

通过课程认识四种不同沟通风格的人，从而进一步认知自己，理解别人，在此基础上增强自己的灵活度和弹性，从容地面对不同的沟通风格的人，运用沟通得技巧，以在沟通中与客户及同事（包括上下级）建立良好的信任关系，达到有效的沟通。

● 培训目的：

- 1、了解人沟通的几种基本风格
- 2、进一步认知自己，了解别人——同理心
- 3、了解沟通信任模型，与他人建立信任，以促进团队融合
- 4、掌握沟通需求模型，以推进沟通目标的达成
- 5、了解修正个人沟通风格的方向，建立完美的团队

● 培训内容：

第一篇：沟通理念篇

一、沟通的重要性

1、录像：喜来乐的故事

总结：有效沟通的重要性

2、有效沟通的层次

3、沟通的定义

二、克服沟通的障碍

1、录像：浓雾中的灯塔

总结：障碍来自哪些方面？

2、怎样克服沟通的障碍

第二篇：沟通风格认知篇

一、自我沟通风格测试

二、沟通中的印象来自哪些方面

沟通小练习：我们喜欢和厌烦的人

三、沟通的基本风格

1、沟通时相互注意的因素

1)行为类型——支配力强到弱

2)情感类型——从内向到外向

2、沟通的四种风格

3、四种沟通风格的特点

4、提问讨论：人真得这样吗？

总结：散弹效应

四、个人测试问卷解读

五、四个沟通风格认知练习——判断沟通风格类型

1、图片人物判断

2、录像人物判断

第三篇：沟通风格应对篇

一、建立同理心

1、不同沟通风格的人怎样相互看

2、设身处地——建立同理心

3、对待不同沟通风格差异的态度

二、与不同沟通风格沟通建立信任

1、建立信任模型

讨论：不同沟通风格人建立信任的差异

总结：建立信任的差异

讨论：如何与不同沟通风格的人建立信任

总结：相近原则与互补原则

三、满足不同沟通风格的人在沟通中的需求

1、沟通中需求模型

2、不同沟通风格的人，在沟通中的需求层次

3、满足不同风格的人在沟通中的需求

四、不同沟通风格人的其他特点

1、角色扮演：不同风格的人在不同事件上的不同特点

2、总结：不同沟通风格人的各种特点

第四篇：修正篇

一、不同沟通风格的人怎样克服自身的弱点

1、相对性的弱点

2、绝对性的弱点

3、一般性建议

二、讨论：如何发挥各种人的优

总结：综合性调整建议

1、基本要求

2、团队要求

三、练习应用——实战演练：

案例分析：对不同沟通风格人的因应之道

模块二、认知业务，跨部门沟通——业务影响力

● 培训目标：

当本学习结束时,学员能够掌握成为跨部门沟通的影响策略与技术:

1、建立扩大非权威影响力的意识;

- 2、掌握跨部门沟通的影响策略使用技巧
- 3、掌握进行呈现的包装技巧;
- 4、掌握建立承诺的技巧

● 培训内容：

第一单元 认知影响力

- 1、学习内容与学习目标
- 2、什么是非权威影响力
- 3、发挥跨部门影响力的好处
- 4、影响力四个问题讨论

第二单元 跨部门沟通的影响策略

- 1、“卢克的故事”案例背景
- 2、实际工作案例背景
- 3、影响力的五种策略
- 4、卢克的关系网络
- 5、策略行动方案
- 6、卢克的第步骤1 - 提案着眼于大局
- 7、卢克的第步骤2 - 由结盟开始
- 8、卢克的步骤3 - 借鉴成功经验
- 9、卢克的步骤4 - 用事实说话
- 10、策略/行动对照表
- 11、实际工作案例的练习
- 12、单元小结

第三单元: 如何进行跨部门沟通前的内容包装

- 1、包装 - 打动心灵
- 2、包装 - 问题的力量
- 3、包装 - 卢克的描绘图像
- 4、包装 - 小提示
- 5、包装 - 根据反馈调整方法
- 6、包装 - 卢克的调整方法
- 7、实际工作案例练习
- 8、单元小结

第四单元 如何建立跨部门沟通的承诺

- 1、获取承诺的技巧
- 2、案例分析卢克尝试获取承诺
- 3、实际工作案例练习
- 4、单元小结

第五单元 你的行动计划

- 1、回顾课程，分享感受
- 2、制定行动计划