

# 《跨部门沟通与协作》

——向沟通协作要利润

主讲：齐磊

## 课程背景：

随着企业规模的扩大，部门越来越多，但是沟通却成了企业最头疼的问题。影响了部门协作，影响了工作效率。尤其是跨部门沟通已经成为企业隐性的“利润杀手”，如何在企业竞争中，立于不败之地？锻造企业的核心竞争力从哪开始？跨部门沟通可以让企业准备无法超越的核心竞争力，让企业创造更多的利润机会。

你是否在职场中遇到以下问题或困惑：

- 企业越来越大，沟通越来越难
- 企业内部办事比外部办事还要难
- 一涉及部门之间协作问题，效率总是出其不意地低！低！低！
- 沟通质量不高，大家脾气还都不小
- 一件小事，总是数次沟通，仍然没有结果
- 本来可以通过沟通解决的问题，我们却“闭关修炼”耗费光阴
- “你不理我，我也不理你”现象越来越多，部门沟壑欲填难平
- 所有协作问题都靠“打官司”由高层定夺
- “各退半步”成了解决问题的不二法门，但是问题还是愈演愈烈
- 为什么同事间冷漠、烦躁、不理解、形同陌路、矛盾重重？

**以上问题都是跨部门沟通问题，这些问题都可以通过以下内容予以解决。**

## 课程目标：

1. 能复述跨部门沟通的主要意义
2. 口述沟通的核心要素
3. 运用跨部门沟通的技巧当堂完成案例分析
4. 意识到跨部门沟通的问题
5. 运用客户价值思维，当堂罗列行动措施
6. 复述跨部门冲突处理的五大方式
7. 当堂完成 5 种冲突处理方式的案例分析
8. 当堂完成 disc 性格区分

9. 当堂完成跨部门沟通机制制定计划

10.能够识别建设性沟通与破坏性沟通

## 课程运营模式

**1.分组：**课程开始前以分组的形式进行PK，加强团队的概念，模拟企业的实际情况进行PK与训练，借此也能发现每个员工对企业的贡献度与心态。

**2.品牌分：**设置品牌积分榜，将品牌分比作企业的业绩，每个小组通过不断参与互动，参与训练，参与学习与PK来获取业绩，激发学员的积极性与创造力。

**3.分享：**每半天结束，所有学员都会领到分享卡，按照老师对分享内容的要求对半天所学内容进行书面分享，由主讲老师进行评分、公布并纳入品牌积分。每天的早上课前都会对头一天培训内容进行小组内的分享会，分享会的维度为5有:有主题，有主持，有嘉宾，有自由，有总结。

**4.互动：**课程中有大量的互动，让学员参与其中，投入其中，我们认为经营的最高境界是让客户参与经营，管理的最高境界是让员工参与管理，只有不断参与，不断投入学员学习才会高效。

**5.纪律：**课程前介绍本次课程纪律，并且由讲师把关，保证纪律坚定执行。

## 课程大纲：

### 第一讲：沟通的核心要素：沟通从“心”开始

#### 一、关于职业化沟通与闲聊的区别

- 1.内容
- 2.对象
- 3.目的

#### 二、关于沟通的概念

- 1.沟通：沟是动作，通是结果
- 2.沟通的三大要素：表达 倾听 反馈
- 3.沟通的冰山模型
- 4.沟通的同理心修炼：价值 40 万的测试题

#### 三、沟通障碍分析

- 1.角度不同，结果不同
- 2.目标不同，矛盾产生
- 3.重视内容，忽略肢体

#### 四、沟通的视频案例分析：紧急报案

- 1.效率低的原因分析：几个原因
- 2.沟通的内容问题、语言技巧存在哪些不妥

## 五、沟通的三大基本功修炼

- 1.表达：结构化清晰呈现
- 2.倾听：深层次感同身受
- 3.提问：引导式和谐共鸣

工具：结构化思维

方法：深度倾听 3R 法则

工具：有力提问的 9 级标尺

## 第二讲：跨部门沟通的四个要点

### 一、跨部门沟通四大障碍

- 1、级别平等，互不买账
- 2、性格迥异，互不喜欢
- 3、资源稀缺，互不让步
- 4、流程复杂，互不情愿

### 二、跨部门沟通的 4 个要点

- 1.关系梳理
- 2.尊重欣赏
- 3.换位思考
- 4.知彼知己

### 三、跨部门沟通的关系梳理

- 1.关系梳理：内部客户价值关系
- 2.互动思考：我的“关系户”
- 3.练习：他部门画像
- 4.案例分析：谁的错
- 5.互动练习：我可以为你做什么

### 四、跨部门沟通的尊重欣赏

- 1.柔性沟通术：掩藏情绪解决问题
- 2.柔性沟通的 4 步骤：观察、感受、需要、请求
- 3.太极沟通 5 步骤：确认、同理心、赞美、引导、共识

### 五、跨部门沟通的换位思考

- 1.同理心技术：把自己当对方
- 2.互动：录音机

3.同理心公式“2感3事”

4.测试：你如何分

## 六、跨部门沟通的知彼知己

1.周哈里视窗

2.DISC 各种人物特点及应对

3.工具：跨部门沟通计划表

## 第三讲：跨部门沟通冲突处理

### 壹、 认知冲突

1、 冲突很正常，接受它

2、 两种冲突做区分：建设性 VS 破坏性

3、 冲突的积极意义

### 贰、 跨部门冲突处理的5种方式

1. 竞争

2. 合作

3. 妥协

4. 迁就

5. 回避

工具：冲突风格测试

工具：5种情景应用表

### 参、 跨部门沟通工具：常态化机制运作

1、 三欣会

2、 开放分享会

3、 品牌分系统

4、 感恩卡

5、 握手行动——轮岗法

**课程回顾 课程结束**