

跨部门沟通协作

版权所有：陈泳老师

授课风格：融理念、战略、技巧、案例为一体，体现了参与性、兴趣性、实战性与互动性。

课程时间：1天（6H）

- 为什么我们抱着美好的愿望，却达不到理想的沟通效果？
- 为什么我们沟通的出发点是要解决问题，却引发出很多坏情绪？
- 为什么部门间总是沟通协调不畅通，导致配合度差，效率低下呢？
- 为什么尽管我们表达的很清楚，但对方仍然误解我们的意思？
- 为什么我们是用心沟通，对方却感受不到？
- 为什么我们会感觉到有些人真的很难沟通？
- 对不同的人，应该如何调整沟通的方式？
- 如何让沟通变得更有效？

如上这些问题，经常会困扰我们。而现代企业的发展和竞争，越来越依靠团队作战，因此，合作、沟通、协调就显得更加重要。企业里长期沟通不畅，部门间人际关系紧张，团队凝聚力差，会导致运作效率低，管理成本增高等等，将直接影响到企业目标的实现。所以《跨部门沟通协作》培训越来越被企业重视。

本课程是一个高度互动的培训，不但在培训中给学员解读沟通方面的规律和技巧，并且为学员提供立即可用的表达方法和沟通工具，通过工作中最常见和最重要的实际案例，现场演练系统沟通工具的使用方法，能够高度强化的提升学员的思维能力和实操能力，课程经典实用，成效显著。

【课程特点】 案例丰富、寓教于乐、互动性强

【授课形式】 课堂讲述、脑力激荡、互动游戏

【课程大纲】

第一讲 认知跨部门沟通协作

1. 什么是跨部门沟通
2. 我们为什么要学跨部门沟通
3. 跨部门沟通六个表现
4. 跨部门沟通三个关键
5. 跨部门沟通六大原则

第二讲 高效沟通的基本技巧

1. 倾听
 - 1) 倾听的重要性

- 2) 倾听测试
- 3) 倾听的五个层次
- 4) 倾听的道法术
2. 回应
 - 1) 回应的五种方法
 - 2) 回应应用练习
3. 提问
 - 1) 问的学问
 - 2) 提问的目的
 - 3) 提问的类型
 - 4) 提问的技巧
4. 表达
 - 1) 表达的逻辑
 - 2) 通用表达工具
 - 3) 表达练习

第三讲 跨部门沟通之术

1. 跨部门沟通问题的难点
2. 不同性格的人沟通策略
3. 情感账户建立信任关系
4. 跨部门沟通计划
5. 跨部门沟通的一个黄金公式
6. 处理冲突的五大方法
7. 跨部门沟通协调与异议处理

第四讲 跨部门沟通之道

1. 推倒部门墙
2. 形成良好的沟通文化
3. 建立信息平台
4. 完善责任体系
5. 横向沟通机制
6. 跨部门关键词改进
 - 1) 不配合---内部客户机制
 - 2) 推诿---探究本元

回顾总结

注：案例与练习等内容没有写在大纲里