

# 《团队协作与高效工作沟通》

## 课程大纲

主讲：姚光林

### 【课程背景】

企业的有效运作与良性发展需要各部门、各岗位之间积极协作产生合力，通过无缝链接、高效沟通而降低各项风险与管理成本，提升组织效率与效益；需要克服各种沟通障碍，打破部门壁垒，促进内部高效协作，锻造卓越团队。

### 【课程收获】

- 1、学员了解公司内部各部门、各岗位之间如何建立内部客户关系，互相支持与服务，有效协作，彼此成就。
- 2、学习沟通的技巧，特别是上下级之间、跨部门之间沟通的基本要求，选择适当的沟通方式，促进团队成员之间的互信与和谐。
- 3、现场分组研讨，从模拟实战中感悟团队协作与跨部门沟通的价值与意义，从思想高度与落地操作层面真正解决公司内部协作与沟通的问题。

### 【课程对象】

全体员工

### 【课时时间】

1天（6课时）

### 【授课方式】

分组学习

### 【课程大纲】

#### 一、团队协作

- （一）团队的概念与基本特征
- （二）完美团队成员之间的优势互补
- （三）高绩效团队的六大特点
- （四）部门之间、岗位之间的分工与协作

1、部门及岗位存在的理由：基于战略的组织架构与职责分工。

2、团队协作的理由：基于组织目标实现的价值创造过程。目标一致，分工不分家。

3、如何建立内部虚拟客户关系，彼此负责，达成结果。

(五) 分组实战研讨

实现企业某项阶段性关键目标任务，部门之间如何分工与协作？

## 二、高效工作沟通

(一) 关于沟通的基本理论

1、思考：

(1) 沟通与聊天的区别？

(2) 你渴望在沟通过程中，对方应该如何对待你？

2、从人性深处剖析人际沟通的怪现象

3、沟通的五条基本路径

4、企业常见的沟通问题

5、高效工作沟通的“1245”法则

(1) 一个目的

(2) 两个要点

(3) 四个关键

(4) 五个原则

(二) 上下级沟通

1、向上沟通

(1) 与上级领导沟通时的四个要点

(2) 如何倾听领导的指示

(3) 如何向上级领导汇报工作

(4) 向上级领导请示汇报时的注意事项

2、向下沟通

(1) 向下沟通的六个注意事项

(2) 上级如何向下属下达指令，安排工作，保证执行到位

- 下达指令的五个关键点
- 如何使用建议式命令，让下属更愿意接受
- 如何有效传递命令

(3) 上级如何听取下属工作汇报

- 听取汇报的五个关键点
- 评价下属工作的“三部曲”

#### (4) 批评的艺术

- 批评的三个原则
- 批评的基本方法

#### (5) 赞美与表扬的艺术

- 赞美的技巧与要点
- 表扬的注意点与创新方法

### (三) 跨部门沟通

- 1、跨部门沟通的三个注意事项
- 2、如何进行跨部门和谐沟通
- 3、分组研讨：职能部门与业务部门之间如何和谐沟通
- 4、同事之间沟通注意事项
- 5、跨部门高效工作沟通的“三心共照”与“八荣八耻”