

跨部门沟通与协作

【课程说明】

企业的快速发展，部门的设置越来越多，职责分工越来越明确，同时，各部门之间的意见冲突，互相推委、扯皮问题也越来越严重；完成一项工作，由一个部门主导另一个部门配合就会出现很多矛盾，尤其是发生利益冲突时，工作根本就执行不了，部门之间貌合神离，隔阂越来越大，更无法获取彼此真实可靠的信息，使得员工工作在压抑、沮丧的环境中，从而影响企业的整体发展。

企业要在市场竞争中取得优势，就必须加强部门间的合作，增强凝聚力，发挥团队力量。通过跨部门之间的成功协作与知识分享，才能共同开发具备竞争力的新产品与服务，沟通和协作程度越高，其优势就越明显。而事实上跨部门的水平协作，比起上传下达的垂直分工更复杂也更至关重要。

本课程最主要的目的，在于通过学习掌握跨部门沟通的重要意义，挖掘跨部门沟通问题的根源，寻求跨部门沟通解决方案等核心内容，提升跨部门沟通与工作协调能力。

【课程目标】

- 1、快速提升跨部门沟通的能力，打破部门墙，克服部门间的沟通障碍，突破沟通瓶颈，提升企业运作效率，增进企业的凝聚力；
- 2、深入理解不同部门的紧密配合在企业竞争中的重要性，学会与不同部门成员是发展合作关系而不是竞争关系；
- 3、分析挖掘跨部门沟通的主要障碍、困难、冲突起源及问题的根源；
- 4、学习有效处理部门间冲突的技巧，透过理解与服务达到双赢，从而全面提升企业工作绩效。

5、改变观念和态度，把同级部门当客户对待，积极配合，分工合作，形成良好的文化氛围。

【授课形式】

集中讲授+案例研讨+模拟演练

【课程时长】2天

【课程大纲】

第一单元 跨部门沟通的意义

1、跨部门沟通的重要意义

案例：一次“免责”会议

2、企业跨部门沟通所面临的问题

3、无效部门沟通对个人、组织的不良影响

4、高效沟通带来的好处

第二单元 跨部门沟通的问题根源

1、深入挖掘跨部门沟通问题的根源

案例：她为什么如此无助？

2、常见误区 组织原因

3、观念原因

4、行为原因

案例：名人沟通也会失败？

5、个体沟通能力对跨部门沟通的影响

6、总结与分享：组织沟通误区与个人沟通误区

第三单元 跨部门沟通的解决方案（一）

1、跨部门沟通协调的高效机制

- 1) 良性的沟通协调文化
- 2) 简约的沟通协调流程
- 3) 清晰的沟通协调标准
- 4) 务实的机构职能区划
- 5) 准确的沟通协调成本

2、建立并实施专门的组织沟通制度

案例:为什么人家的会议不扯皮？

- 1) 组织沟通体系的作用
- 2) 组织沟通体系的必备内容
- 3) 营造良好的沟通氛围
- 4) 建立专门组织沟通制度

案例：某公司沟通制度

- 5) 高效会议的要领

第四单元 跨部门沟通的解决方案（二）

3、部门领导沟通能力的提升之一

- 1) 站在更高的高度看问题
- 2) 大局观与双赢思维
- 3) 树立共同的团队目标
- 4) 达成共识最重要
- 5) 换个角度想一想——为他人着想
- 6) 知己知彼

- 7) 部门经理如何产生自己的影响力
- 8) 重视八小时以外的沟通——如何与他人相处

案例：为什么项目总是无法推动？

4、部门领导沟通能力的提升之二

案例：你看看，他分明是在报复我？

- 1) 如何看待“灰色地带”？
- 2) 请首先检讨自己
- 3) 学会检视自己的沟通行为
- 4) 跨部门管理人员沟通风格识别
- 5) 如何面对旁部门的抱怨？
- 6) 设法提升“客户”满意度
- 7) 沟通中要控制你自己的脾气
- 8) 优先解决自己部门的事情
- 9) 部门团队建设的方法
- 10) 绩效沟通是一种成功的模式
- 11) 切实提高问题分析与解决问题的方法