

《打破部门墙——跨部门沟通的创新修炼》

培训背景：

公司中山头林立，部门经理之间面和心不和；两个部门一起做一件事，肯定吵架；业绩好、能力强的部门经常会被其他同事排挤；部门与部门之间的交叉地带无人能管，也无人敢管……这些现象无不与企业沟通能力，尤其是跨部门沟通能力密切相关。跨部门沟通能力已成为现代职业经理人成功不可缺少的必备条件。

培训目标：

本次课程我们一起分享如何打破部门墙，完善跨部门沟通系统历程中成功的经验与失败的教训，帮助您快速提升跨部门沟通能力，破解管理迷局，锻造卓越团队。

培训对象：需要提升沟通能力的职场人士

培训课纲：

第一节 缘起

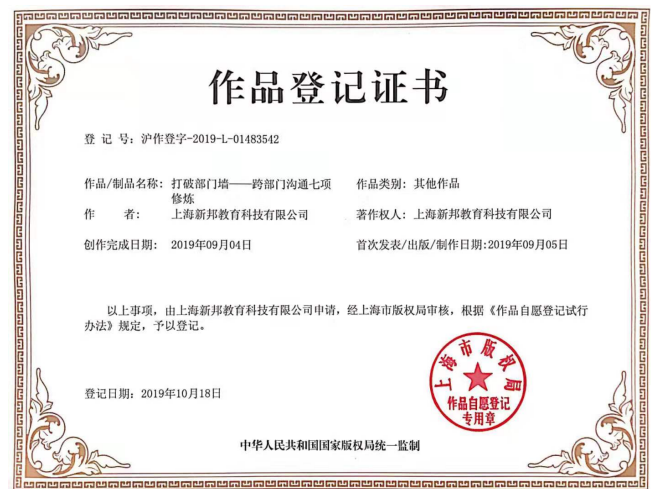
1. 告别单打独斗的时代
2. 中国人有协作精神吗？
3. 冲突的相关概念
4. 冲突的作用和管理
5. 冲突的来源
6. 冲突处理的五种策略
7. 如何避免破坏性冲突
8. 人际关系的六种思维

第二节 打破“部门墙”

1. 部门的定义
2. 组织结构分布管理
3. 部门沟通的系统模型
4. 部门间沟通障碍的原因
 - 目中无人——高估自己部门的价值,而忽视其他部门的价值
 - 投射效应——不能换位思考、设身处地对待其他部门的工作
 - 本位主义——怕失去权力的强制性
 - 边际死角——职权划分的中间地带问题
 - 群众效应——尽可能把责任推给别人
 - 瑜亮情结——惟恐别的部门比自己强

第三节 跨部门沟通协作的七项修炼

- 1、强大的信息系统
- 2、良好的沟通氛围
- 3、完善的责任体系
- 4、规范的工作流程
- 5、和谐的领导关系
- 6、明确的组织目标



7、真诚的服务意识

第四节 团队协作的技巧

1. 团队协作的环境

- 不指责抱怨，先从自己开始
- 易地而处，站在对方立场
- 平等互惠，不让对方吃亏
- 确立沟通规则，多设沟通平台
- 职责界定清晰，减少边际责任
- 提供背景资料，多作平行交流
- 忌山头主义，顾大局利益
- 营造沟通氛围，切勿恃职自重
- 同事也是客户

2. 内部客户服务

- 谁是你的内部客户？
- 共同制定工作目标并使期望一致
- 通过询问真正理解内部客户的需要
- 聆听内部客户的需要
- 同意所同意的事
- 说到做到
- 坚持持续跟进

3. 企业内部沟通的 11 个 C

- 清楚(Clear)；
- 言简意赅(Concise)；
- 前后一致(Consistent)；
- 连续(Constant)；
- 真实(Candid)；
- 浅显易懂(Conspicuous)；
- 可信(Credible)；
- 分门别类(Categorized)；
- 及时(Current)；
- 轻松(Cheerful)；
- 口语化(Chatty)

4. 跨部门协作的要点

- 多了解其他部门的业务运作情况
- 多学习其他部门的业务知识
- 建立感情账户
- 注重非正式沟通
- 避免告状式沟通
- 倡导沟通文化，对事不对人
- 尽量文字依据，减少口头传递
- 有效整合部门目标和共识
- 对本部门要求严一些，对其他部门要求松一些

5. 跨部门沟通方式

- 感情式沟通
- 服务式沟通
- 会议式沟通
- 共赢式沟通