

跨部门沟通与协作

主讲：胡金华

课程目标：

- 1、挖掘跨部门沟通中常见问题的根源；
- 2、掌握跨部门沟通的关键技巧与方法；
- 3、分享跨部门沟通的要点；
- 4、减少冲突，提高企业效率的沟通与协调；
- 5、树立共同的团队目标；
- 6、提升跨部门人员的沟通技能。

课程对象：

高层管理、中层管理、基层主管

课程时长：

1天 pm9:00—12:00 pm14:00-17:00

课程提纲：

第一讲 跨部门沟通的技巧

- 一、营造良好的沟通氛围
- 二、部门间不同意见的正确处理
- 三、3个分析技术
- 四、如何提炼第一句话

五、因人而异的沟通

六、跨部门沟通计划

第二讲 跨部门沟通与协作

一、从跨部门沟通中的常见词进行改进

1、反馈

其他部门不反馈 12 个解决建议

2、执行

确认后不执行的 9 个解决建议

3、配合

其他部门不配合的 9 个解决建议

4、不同意见

不同意见处理的 12 个方法

5、协调

针对本企业问题如何协调

6、障碍

问题——解决建议——案例演练

二、跨部门合作成功的决定因素

1、目标

2、方法

3、利益

4、心态

5、风格

三、跨部门中的实战问题解决

- 1、屡次沟通没有结果怎么办？
- 2、遇到一些同事说一套做一套怎么办？
- 3、大家都是平行部门，不配合怎么办？
- 4、对其他部门工作不了解，甚至持否定态度怎么办？
- 5、本位主义（袒护下属，保护部门利益）怎么办？
- 6、互相推脱责任，只知道抱怨和投诉怎么办？
- 7、各部门对同一问题有不同的看法怎么办？
- 8、沟通没有理想的结果，但是事情又不能耽搁，怎么办？
- 9、关系到几个部门，各部门就会踢皮球，扯皮，怎么办？

第三讲 在实践中提升你自己

- 一、不断提升自己的能力
- 二、象总经理一样思考
- 三、不可缺少的自我沟通

备注：本课程将根据企业实际培训需求予以适当调整，形成唯一的解决方案。