

推倒部门墙——跨部门沟通协作

解决企业内部跨部门沟通的实用教程

讲师：黄普

【课程背景】

企业的组织机构往往是职能向下的，而客户价值往往是横向跨部门协作整合的结果。因此，跨部门沟通与协作整合的程度直接决定了企业绩效的提升幅度。

跨部门沟通与协作的好处取决于六个重要因素：

- 企业文化中跨部门合作基因
- 组织机构设计、运作流程、考核指标
- 跨部门沟通渠道与工具设计
- 沟通当事人的沟通风格
- 沟通当事人的沟通技能
- 沟通当事人的心智模式

本课程旨在帮助学员通过学习跨部门沟通与协助的六大影响因素的原则与案例法则，最终能提升企业客户满意度，提高组织的绩效指标。

【课程收益】

- 提升管理者跨部门沟通的主动、担当、协作的意识
- 提升学员跨部门沟通的方法技能与业界标杆企业案例的领悟
- 提升学员如何建设性推动文化、组织、考核、流程、沟通工具的使用和改进

【课程特色】

- 课程为讲师在咨询与培训的实务中，针对不同类型的企业在跨部门沟通中的问题与困惑而设计，从咨询的角度剖析成功的企业沟通体系
- 通过团队训练与互动体验的形式为课题切入，为参训学员做“课前体检”
- 着手人性面剖析从思维维度、感情维度、情绪维度带来的利害冲突和行为结果

【课程对象】

各类型企业、事业、机关中层管理人员和重点培养的骨干储备干部等

【课程时间】

一天（6小时）

【课程大纲】

引导：团队训练《团队七巧板》

一、跨部门问题的根源到底是什么？

- 1、部门间的冲突到底是谁的错？
- 2、没有问题就是最大的问题
- 3、不要将问题留在工作之中

案例分析：大中电器公司的问题在哪里？

二、跨部门沟通的内部沟通的技巧有哪些？

- 1、把话说得更简单
- 2、部门间异议的正确处理
- 3、两难问题的处理
- 4、多难问题的处理
- 5、和下属你要这样说

案例研讨：面对难管理的下属如何沟通？

- 6、不同状态下如何向领导汇报

三、跨部门沟通的外部沟通的技巧有哪些？

- 1、开一个好头
- 2、快速拉近彼此的距离
- 3、问得巧，答得妙
- 4、沟通中要控制你自己
- 5、化解不误解
- 6、建立信任更关键

互动演练：如何让人信任你

- 7、借力使力不费力
- 8、攻心为上
- 9、维护关系最重要

四、为什么说人际沟通是不可或缺的？

- 1、好人缘祝你成功
- 2、用心相处的人际关系
- 3、把握好人际沟通的度
- 4、说“不”的技巧
- 5、人际冲突处理难，处理不好更难

互动：小道消息你要怎样听

- 6、感情投资才是最大的投资

现场研讨：工作与感情真的能分开吗？

五、跨部门沟通的解决之道有哪些？

- 1、创建良好的沟通氛围
- 2、搭建跨部门沟通的桥梁
 - 组织设计
 - 跨部门流程
 - 沟通通路
- 3、要开就开高效会议
 - 跨部门会议中的几种棘手问题如何处理？
- 4、避免跨部门沟通的短接
- 5、解决从中层经理做起
- 6、达成共识最重要

团队精神训练：神奇的沟通地毯

六、在实践中提升你自己

- 1、让你的沟通因人而异
- 2、能力就是实力
- 3、提升就靠你自己