

# 《跨部门沟通与协作》

(2天)

## 课程对象

✚ 公司高级经理、部门经理、员工。

## 课程目标

- ✚ 了解沟通中的潜藏的人性；
- ✚ 掌握与平级之间的沟通要点；
- ✚ 了解跨部门沟通所存在的问题；
- ✚ 了解跨部门问题的根源
- ✚ 掌握跨部门沟通的技巧
- ✚ 掌握与政府部门沟通的禁忌与技巧

## 课程大纲

### 第一部分 沟通中的人性与自己

- ◇ 了解人性（人之性、人之道、人之成）
- ◇ 沟通的“技巧”
- ◇ 心是大还是小
- ◇ 人与人是“不平等”的
- ◇ 杜绝牢骚
- ◇ 同理共情
- ◇ 沟通需要“弯曲”
- ◇ 沟通中的自控
- ◇ 沟通中的面子
- ◇ 伦理
- ◇ 注意非语言传达的信息
- ◇ 沟通的四种情况
- ◇ 沟通话题的选择
- ◇ 认识自我
- ◇ 沟通中的礼貌
- ◇ 不迁怒

- ◇ 平常心
- ◇ 自我对话——转移压力

## 第二部分 平级沟通

- ◇ 一对一沟通效果
- ◇ 善于表达
- ◇ 禁忌
- ◇ 平级更要平等
- ◇ 智慧
- ◇ 不要过度
- ◇ 赏识
- ◇ 《菜根谭》如是说
- ◇ 沟通的核心问题
- ◇ 沟通的基本要求

## 第三部分 跨部门沟通问题剖析

- ◇ 屡次沟通没有结果
- ◇ 说一套做一套
- ◇ 大家站起来一样高不配合
- ◇ 对其他部门工作不了解，甚至持否定态度
- ◇ 本位主义（袒护下属，保护部门利益）
- ◇ 互相推脱责任，只知抱怨和投诉
- ◇ 各部门对同一问题有不同的看法
- ◇ 沟通没有理想的结果，事情又不能耽搁
- ◇ 关系到几个部门，各部门就会踢皮球，扯皮

## 第四部分 跨部门沟通问题的根源

- ◇ 组织分工是否明确
- ◇ 部门职能是否存在模糊地带
  - 为什么在跨部门工作中总觉得在为别人做事？
- ◇ 是否存在“部门墙”
- ◇ 横向的沟通的机制是否健全

- ◇ 如何看待个体差异
  - 跨部门沟通中最重要的两个字是什么？
- ◇ 企业文化是否深入人心
- ◇ 沟通的能力与技巧如何？
  - 我们是怎样失去客户的？
  - 依据跨部门问题清单找出本企业存在的主要问题

### 第五部分 跨部门沟通的技巧

- ◇ 跨部门沟通三原则
  - 面子第一，道理第二
  - 永远不要嫌麻烦
  - 主动--跨部门沟通的第一要义
- ◇ 营造良好的沟通氛围
  - 互动演练：如何开个好头
- ◇ 部门间不同意见的正确处理
  - 找痛法影响他人的技术
  - 以他人的利益点影响他人的技术
- ◇ 建议
  - 主动+ 体谅+谦让
  - 先提供协助+再要求对方配合
  - 分析利弊+双赢结果

### 第六部分 与政府部门沟通

- ◇ 与官员打交道的底线
  - 要把握部门设置、职能范围、官员权限
- ◇ 对官员本人进行深入地了解
  - 知彼知己
- ◇ 精准了解官员
  - 知道什么是他能做的，什么他是不能做的
- ◇ 学会听话
  - 话里话外的弦音

- ◇ 该走的环节一个都不能少
  - 不能让任何人因为你差一个环节而有责任