
跨部门高效沟通与协作实战培训

课程收益：

- 1) 中国式沟通问题破解及对策；
- 2) 人际沟通风格测试-知己知彼；
- 3) 理解提升高效团队关键点；
- 4) 掌握换位思考，相互赏识的沟通技巧；
- 5) 如何将职能部门的目标有效地整合在组织目标之下；
- 6) 了解高效沟通的原理，尤其是跨部门沟通的重要价值；
- 7) 培养各个部门员工之间的协作意识和沟通机制，统一思想，共同行动；
- 8) 深刻了解团队的本质，深入理解不同部门的紧密配合在企业竞争中的重要性；
- 9) 从跨部门沟通的难点出发，从人的心理特点的角度出发，理解沟通的本质特征；
- 10) 突破本位主义，树立共同目标，有效化解和处理部门间的冲突，降低企业内耗，提高企业内部的执行力。

授课方式：以学员为中心、现场讲解、角色扮演、小组PK、DV视频分享

培训讲师：苕群旗老师

课时：1天

模块一、管理干部的角色认知与思维转变

- 1、从专业走向管理后，如何实现角色转换？
- 2、管理的目的是什么？
- 3、管理者要承担哪些管理责任？
- 4、管理者如何确立自己对上，对下，对中的身份定位？
- 5、管理者应具备的基本管理态度与意识
- 6、管理者应具备哪些管理和领导技能？

【讨论互动】：你是如何理解管理及角色的？

模块二、沟通能力是软肋--快速提升管理干部的沟通能力

- 1、案例讨论：什么是沟通？沟了，通了吗？
- 2、沟通风格测试

-
- 3、下属沟通工作教导四步法
 - 4、表扬的技巧和批评的艺术
 - 5、案例讨论：如何处理问题员工
 - 6、如何正确地引导不同类型的员工
 - 7、沟通的原则、心态与技巧
 - 8、如何与上级进行沟通-获得支持
 - 9、如何与下属进行沟通-获得配合
 - 10、掌握沟通技巧让员工更加配合

案例模拟讨论：如何赞美部属

案例：如何批评小王迟到了

案例：优秀员工为何要离职

模块三、跨部门沟通协作的心态、障碍分析与核心价值

为什么部门沟通之间永远存在“部门墙”呢？

- 1、用“猴子管理法”来锁定部门彼此之间的责任
- 2、部门之间的交叉地带怎么解决责任机制问题？
- 3、两个部门团队同时负责一项工作，一道工序，一个流程，岗位职责边界如何界定呢？
- 4、定期与不定期的沟通机制，流程制定的原则有哪些呢？
- 5、怎样避免部门之间的推诿责任，尤其是“推、拖、拉”呢？

说明：用群策群力法解决问题

跨部门沟通技巧之：建立沟通机制，建立共同目标，锁定责任！

- 1、交流：作为部门主管，沟通能力在素质能力结构中的权重？
- 2、沟通能力强的人更善于管理
- 3、跨部门沟通改善对个人、组织的价值与意义？
- 4、影响跨部门沟通效果的障碍分析：个人、组织与客观障碍

跨沟通的基本原则：心态、理念与基本态度

- 1、像总经理一样思考问题，具备高层心
- 2、树立共同目标，解决问题的心态
- 3、树立内部服务满意的心态
- 4、建立高层思维，跳出部门保护主义，扩展全局系统思考能力。
- 5、高效团队协作与冲突管理

模块四、运用 PDCA 法和猴子管理法提升团队绩效

- 1、何谓团队
 - 2、团队管理发展阶段
 - 3、打造高效团队的角色要素
 - 4、如何提升团队高效执行力
 - 5、PDCA 工作循环（持续改善理念）
P：计划与目标环节要点及注意事项
D：执行环节要点及注意事项
C：监控与反馈环节要点及注意事项
A：下一步行动环节要点及注意事项
 - 6、始终让猴子在下属的肩上
 - 7、让员工照顾好自己的猴子
 - 8、千万不要忘了猴子是从哪儿来的
 - 9、让下属把猴子当自己的养
 - 10、不要让猴子累死
 - 11、猴子也需要快乐
 - 12、检查与指导能让猴子进化
- 互动体验：执行力游戏模拟