

# 《减成本，促效率-跨部门沟通与协作技巧训练》

主讲：李根稳

## 训练目的：

现代企业管理的常见问题是理念不同，步调不一，难以形成合力，究其根本原因就是沟通不畅。本课程以管理沟通理念和管理心理学为基础，从根本上解决上下级之间、跨部门之间的沟通障碍与问题，使得工作高效、有序，团队团结、合作，企业科学、发展。

## 训练效果：

- 1、准确认知沟通的步骤和障碍所在。
- 2、掌握沟通的要素和原则、挖掘沟通中的常见问题，打开沟通通路，提高沟通效果。
- 3、掌握沟通之道——为什么会沟通不畅。
- 4、掌握沟通中障碍排解的方法，减少冲突，增强部门间、层级间的沟通与协调。
- 5、获得沟通风格测试和分析，了解自我的沟通风格，理解不同风格的优势与劣势，并能加以实际应用于工作与生活中。

## 训练形式：

内容实战性强，授课方式新颖、幽默风趣，能让大家在学中练，在练中学，寓教于乐，立刻产生提升和改变。

**课程对象：**企事业单位各级管理人员、办公室职员等。

**课程时间：**1-2天（6-12小时）

## 第一讲 人际关系与高品质管理沟通

### 一、角色认知

- 1、角色认知：我是谁——职业人
- 2、互动：职业人的沟通能力演示
- 3、工具：学会与人相处是人生必修课

### 二、人际关系

- 1、健康的标准？——身体、心理、人际关系
- 2、互动：爱的传递——情感是沟通的最高境界
- 3、工具：高品质沟通语言的建立（如果你用一个人听得懂的语言与他交流，他会记在脑子里；如果你用他自己的语言与他交流，他会记在♥里）

## 第二讲 情绪管理与高品质管理沟通

### 一、认识情绪：条件发射——你就是它的主人

- 1、互动：认知情绪
- 2、人类九大基本情绪？
- 3、情绪管理在良性沟通中的重要性

## 二、性格与沟通：

- 1、互动：DISC 性格测试
- 2、案例：良性思维的人更擅长高品质沟通
- 3、工具：如何培养良性思维

## 三、有效管理情绪的方法：

- 1、分享：行为具有反作用力
- 2、职场情绪管理的五个原则
- 3、工具：如何建立良性的情绪语言  
分享：一个控制不了自己情绪的人，已经沦为了不良习惯的最大受害者

## 第三讲 心智管理与高品质沟通

### 一、视频：《方与圆》

- 1、互动：什么是沟通
- 2、讨论：沟通的误区
- 2、分享：沟通的三大核心

### 二、心智模式建设

- 1、游戏：谁在控制我们的心智？——人
- 2、感悟：镜像法则——良性思维与负性思维
- 3、工具：心本管理——大道至简

### 三、 修炼自己的沟通魅力

- 1、管理好自己的心智：口·容·心
- 2、肢体语言的训练
- 3、个人沟通魅力的修炼

## 第四讲 高品质沟通基本技能演练与提升

### 一、有效沟通流程图

- 1、互动：沟通的力量
- 2、完整的沟通过程
- 3、反馈与聆听

### 二、会说话的肢体语言在沟通

- 1、案例：肢体语言会说话
- 2、有效沟通的五种态度
- 3、沟通中的情绪管理
- 4、PAC 高效沟通技术

### 三、案例分享

- 案例一：有效沟通不是命令  
案例二：引导就是最好的“批评”  
案例三：限时沟通模式

### 四、双赢沟通的六大基本步骤

### 五、人际风格沟通技巧测试

- 1、人际风格的四大分类

---

## 2、各类型人际风格的特征与沟通技巧

### 第五讲 同级相处及跨部门沟通策略

#### 一、怎样与领导进行沟通

- 1、向领导请示汇报的程序和要点
- 2、与各种性格的领导打交道技巧
- 3、说服领导的技巧

#### 二、怎样与部下进行沟通

- 1、下达命令的技巧
- 2、赞扬部下的技巧
- 3、批评部下的方法

#### 三、跨部门沟通技巧

- 1、先处理感情，再处理事情
  - 2、洞悉他人心理，让你更受欢迎
  - 3、灵活应对职场沟通困境
- 体验活动：让爱在心间流淌

### 第六讲 跨部门沟通之冲突管理

#### 一、冲突的产生

- 1、思考+研讨：引发冲突的两大导火索？
- 2、案例+互动+应用：西游团队之冲突管理之道
- 3、研讨：做好冲突管理的三大关键点

#### 二、有效管理冲突

- 1、分享：解决冲突的6种思维模式
- 2、应用：解决冲突管理的基本方法
- 3、解决方案：如何轻松化解跨部门冲突
- 4、处理常见冲突的基本态度
- 5、冲突的缓和之道：和谐的团队文化、信任、定期疏导、角色定位等
- 6、实用工具：解决冲突的两个实用工具