

关键对话：跨部门沟通与协作

您知道吗？工作难免有层出不穷的「状况」，如何领导团队跟跨部门相关人员沟通来找出问题的症结及解决方案？当工作进入实体作为时，部门与部门之间产生目标绩效冲突，或是彼此工作流程无法衔接时，你又该怎么沟通？

体验式案例研讨：透过授课、活动的亲身体验，了解并能运用倾听的技巧、同理对方与探询需求的方式，让人际网络畅行无阻。

授课讲师：林文田

授课时数：一天

	课程题纲	单元内容与课程重点	教学方法
一	<u>跨部门沟通的要义：</u> 解读领导者在 工作中沟通真谛	<ol style="list-style-type: none"> 1.领导角色定位：达成目标绩效在工作中形成共识、互利双赢的成果。 2.跨部门沟通的过程与意义：以专业、多元、目标、数据为沟通真谛 3.冲突沟通中容易犯的迷失：情绪、失焦、拒绝、破裂 4.跨部门沟通的原则 = (K 知识+S 技能+M 管理) A 态度 5.流程控制在沟通传递中，会产生良率相乘的扩增效应 	<ul style="list-style-type: none"> ·分组活动 ·分组讨论 ·讲授演练
二	<u>部门间沟通障碍：</u> 消除部门间协作过程 中的障碍，提高效率 (最佳成本效应)	<ol style="list-style-type: none"> 1.沟通障碍的形成：各部门目标绩效达成与部门本位心态 2.扫除部门间的障碍与误区：观念、立场、价值的差距 3.影响沟通质量的要因：价值理念的协调与交流 4.如何创造良好的沟通环境化解冲突：情境设定与营造 5.消除跨部门沟通障碍的十大技巧 	<ul style="list-style-type: none"> ·讲授演练 ·短片欣赏 ·分组讨论
三	<u>冲突解决原则：</u> 专注双方需求 创造互利价值	<ol style="list-style-type: none"> 1.价值创新：顾客的需求来自于本身的问题与解决 2.专注需求：冲突沟通是动态而非静态，应采取主动原则 3.持续服务：让顾客持续与你进行对话 4.共创未来：提升顾客对于你好感强度、续购力、推荐力 	<ul style="list-style-type: none"> ·讲授演练 ·活动演练 ·分组讨论
四	<u>创造跨部门团队协作 的企业文化风格：</u> 冲突有可能带来正面 影响，与其如何避免 冲突，不如面对冲 突！	<ol style="list-style-type: none"> 1.冲突与合作：回避、顺应、竞争、妥协、合作。 2.冲突时所采取的立场与协调 3.建立良性的互动行为：建立良好的沟通管道与行为 4.创造适度良性的冲突激发创意（异域碰撞：团队创造） 5.化被动为主动的沟通，良性冲突增进了解沟通的深度 6.以客户导向为利基的价值分析。 7.与各部门 & 客户共同创造新价值，达成互利多赢的市场战略 	<ul style="list-style-type: none"> ·讲授演练 ·活动演练 ·分组讨论