

跨部门沟通与时间管理

主讲：王哲光

课程背景

工作中最大的障碍就是沟通不畅，许多事故和错误的背后，大多不是技术和操作的原因，而是缺乏有效的沟通造成的问题。不是吗？随处可见的事实：你以为别人了解你的意思，但结果听到的是“我以为是这样的，所以不是我的错”；有的人讲话大家都爱听，有的人讲话一开口就得罪人；在自己部门大家沟通还不错，怎么一到要其他部门或同事配合就那么的难；我的报告老是得不到上级的认可，我的意思他怎么就是不明白呢？其实大多数人都没有意识到，沟通是一门艺术，它无时无刻不在影响着我们的人生。我们的诸多不顺都是因为沟通技巧的缺失，表现出不恰当的语言和行为，从而在人际关系上得不到实质性的进展和拥有良好的关系。

身处职场的你，是否曾经在下班回家的路上突然想起今天还有一项工作没有完成？给对方打电话，放下电话后突然意识到该说的事没说？想做一件事，却总没开始或找不到时间做？答应别人的事，过了期限后你才想起来？工作、家庭您需要全身心投入，客户拜访、事务处理、技术革新、上司召见、出席会议……您是否总是感到时间不够用而穷于应付？您是否感到忙忙碌碌而工作效率仍不如意？那么，请您静下心来，学习时间管理的技巧吧。本课程通过对日常工作中在时间管理上存在误区的分析及时间管理基本方法、技巧的讲解，帮助学员进行高效的时间管理、提高个人成效。

课程目标

- 探询跨部门协作中的障碍，建立协作共赢的共识；
- 能有效整合内外部资源，会同其他部门通过协作达成工作目标；
- 拥有高效沟通能力、执行力，提高工作效率和提升业绩；
- 深刻认识时间管理的重要性，分析时间是怎么浪费了的；
- 建立对事情重要性与紧急性的正确认知，学习妥善安排工作优先顺序，让你的工作更有节奏感；
- 掌握时间管理的技巧，改变拖延习惯，排除干扰因素，减少延误工作的各种借口；
- 养成高效的职业习惯，最有效的利用时间，成就卓越人生；

培训用时

1天（每天6小时）。

授课方式

通过“讲授—演练—分享—点评—感悟—突破”训练法，30%知识点剖析+30%案例研讨+30%视频赏析和演练互动+10%总结、点评、纠偏，使学员在完成一个个任务中体验和成长，改变心智模式，从效能迈向卓越。

课程大纲

一、内部跨部门沟通技巧

1、跨部门沟通为什么那么难？

- 1) 跨部门合作时常见的反应
- 2) 跨部门合作存在的障碍
- 3) 资源为什么无法共享
- 4) 阎王好见小鬼难缠怎么办

2、跨部门沟通前要了解的事情

- 1) 别人是否有这个义务？
- 2) 别人是否有这个时间？
- 3) 别人是否有必要资源？
- 4) 别人是否具备能力？
- 5) 别人是否有这个意愿？
- 6) 别人是否有所收益？

3、跨部门沟通的步骤

- 1) 消除分歧达成共识的平行沟通
- 2) 跨部门平行沟通的步骤
- 3) 第三种解决方案
- 4) 统合综效与群策群力

演练：当两个部门都没错怎么办？

二、外部跨部门沟通技巧

1、清晰外部兄弟单位的职责

- 1) 职责划分不清的后果
- 2) 职责权限与工作边界
- 3) 解决分工与合作的矛盾
- 4) 谁是责任人

2、协调资源前要做的事

- 1) 加强交流关注
- 2) 完善制度保障
- 3) 避免内部争利
- 4) 提高服务意识
- 5) 给予业务支撑
- 6) 学会换位思考

3、不要做挑刺的人——带着方案谈问题

- 1) 谈问题更要谈方案 1

- 2) 您的解决方案要体现什么
- 3) 标准解决方案的要素和构成
- 4) 跨部门协作建议的原则

演练：如何向兄弟单位要资源

三、如何进行高效的时间管理

1、为什么要管理时间？

- 1) 您是否曾经遇到这些问题？
- 2) 效能的原则——产出与产能的平衡
- 3) 时间的特性
- 4) 四代时间管理
- 5) 浪费时间的原因

2、时间矩阵——区分轻重缓急

- 1) 重要而紧急
- 2) 重要而不紧急
- 3) 紧急而不重要
- 4) 不紧急也不重要

演练：如何区分轻重缓急

3、时间管理的原则——如何做到要事第一

- 1) 列清单——6件事法则
- 2) ABC 排序与 80/20 法则
- 3) 分清轻重缓急——第二象限法则
- 4) 找到生命中的大石头
- 5) 别让猴子跳上背——猴子定律

教学影片：不可能的任务

四、节省时间的良方

1、提高效率的方法

- 1) 专心专注
- 2) 日清日高
- 3) 个人 5S
- 4) 找准自己的节奏
- 5) 时间块和时间零钞
- 6) 工欲善其事必先利其器

2、优化工作提高效率的方法

- 1) 只有想到才可能做到
- 2) 分工是否必然带来效率的提升
- 3) 工作流程标准化
- 4) 找出关键因子和制约瓶颈
- 5) 更少的时间更高的效能

演练：同心顺

3、养成良好的习惯

- 1) 时间管理检查表
- 2) 养成习惯的三要素

3) 时间管理与习惯的关系

职业习惯造就卓越人生