

《跨部门高效沟通与协调》

——综合管理系列课程

本课程旨在做好 3 件事：认知转换，技能提升，行为训练。

【课程背景介绍】

研究表明，我们工作中 70% 的错误是由于不善于沟通，或者说不善于谈话造成的。但大多数人却没有意识到，人生的诸多的不顺遂都是因为自己在特定的时空中扮演着不恰当的角色，表现着不恰当的语言和行为，从而在工作关系处理，家庭关系的处理，个人生涯发展等各方面显得处处碰壁，被人际沟通的迷雾所困扰而困惑。而这一切都是根源于人们与自己的沟通、与同事伙伴的沟通，与家庭成员的沟通，以及与社会沟通交流方式不当。

只有良好的人际沟通，才能为他人所理解；只有良好的人际沟通，才能得到必要的信息；只有良好的人际沟通，才能获得他人的尽力相助。所以，要改善生存之状态，惟有从内而外，从独立意识、双赢思维的修炼开始，在修炼中不断加强自己的沟通技巧，才有可能达到理想的人生彼岸。

【课程收益】

- 1、部门沟通中常见问题的根源；
- 2、掌握跨部门沟通的关键技巧与方法；

- 3、分享跨部门沟通的要点；
- 4、减少冲突，提高企业效率的沟通与协调；
- 5、树立共同的团队目标；
- 6、提升跨部门人员的沟通技能。

【课程安排】

□ **授课对象**：中高层管理人员、基层主管、核心骨干

【课程大纲】

分享：[跨部门沟通](#)良好的企业的特点

第一讲 用“心”理解跨部门沟通

- 一、什么是跨部门沟通
- 二、为什么要学跨部门沟通

分享：跨部门意识的转变

- 1、每个部门都很辛苦
- 2、既要分工又要协作
- 3、公司越大越要多沟通

三、我们需要解决哪些问题

选择：跨部门沟通问题清单

第二讲 跨部门沟通技巧

第一节 技巧篇

- 1、常用跨部门沟通技巧库

现场选择：建立自己的技巧库

2、因人而异的沟通

互动演练：如何与较难沟通的人沟通

3、跨部门沟通计划

实战案例：如何让最忙的 A 部门帮你

案例分析：老李为何气恼

讨论：这一案例的问题主要出在谁的身上？为什么？如何改进自己的沟通技巧？如果是你，你会怎样做？

第二节 沟通篇

案例分析：其他部门的经理不买我的帐，怎么办？

1、象总经理一样思考

2、倡导“小”文化

3、提升内部服务意识？

4、梳理模糊地带

互动：跨部门的交叉地带要不要管？怎样去管？

5、完善跨部门流程

问题：如此完善的跨部门流程带给我们哪些思考？

6、建立完善的责任体系

7、开好跨部门高效会议

互动：跨部门会议中的几种棘手问题如何处理？

8、搭建跨部门沟通的桥梁

分享：要想做好跨部门沟通先要做部门内的沟通

9、完善沟通制度

- 10、建立完善的管理体系
- 11、针对问题点的培训
- 12、倡导正确的绩效导向
- 13、提升个人影响力
- 14、改善个人时间分布
- 15、解决清单中的所有问题

第二讲 团队协作技巧

第一节 协作篇

- 1、协调、协调再协调

讲解：跨部门协调 10 步法

案例研讨：领导交待一项任务，需要 5 个以上部门的协作，同事不但不协作，反而从中作梗，我该怎么办？

- 2、树立共同的目标

脑力风暴：什么原因导致部门间合作的失败？

- 3、绑定共同的利益

展示：利益与关系矩阵

第二节 团队目标篇

- 1.团队目标的作用--让目标引航
- 2.团队目标从哪儿来？
- 3.制定目标的黄金原则：SMART 原则
- 4.挑战性的目标是鞭打快牛吗？
- 5.目标对话六步骤

6.确立目标的程序

7.让计划更具体的方法

8.建立一个目标控制系统

第三节 团队冲突处理篇

1.什么是冲突？

2.如何看待冲突？

3.问题研讨：有效与有害冲突

4.冲突过程第一阶段：潜在的对立或不一致

5.冲突过程第二阶段：认知和个性化

6.冲突过程第三阶段：行为意向

7.处理冲突的五种策略

8.处理冲突的五种策略

9.案例研讨：选择冲突处理策略

10.冲突过程第四阶段：行为

11.冲突处理技术

12.冲突过程第五阶段：结果

13.处理冲突的六个步骤