

# 跨部门协作及问题解决

## 概述

面对市场的快速变化和技术的日新月异，一个机构必须增加灵活性和提高客户满意度，从而使自己获得竞争优势。为了实现此目标，所有的机构都在不断提升学习能力。如果机构中的个人不利用每天都会碰到的机会学习并成长，机构也就失去进步的机会。

几乎所有的公司都有本位主义 (Silo Effect) 的存在，也几乎所有的公司都在与这个现象打仗。而本位主义的主战场就在会议室中，许多参与会议的人都把自己部门的利益放在高于公司的利益之上。这就是为什么许多的会议是长时间而无效的。因此，许多公司花了许多的时间与精力高声疾呼要大家能够团结，为公司一起奋斗，效果却非常有限。那是因为，大家都把焦点放在个人的心态及价值观，却疏忽会议环境的塑造及会议进行的技巧。

为了要提供最好的服务给客户，就需要协同不同的部门创造最大的综效！为了能够集思广益地进行会议，希望能够得到大家的智慧总和而创造更好的策略及方案，然而得到的通常是一再一再地失败及挫折。与会人员当然希望会议能够成功，每个人都希望会议能够得到更好的答案，那么问题在哪里？设计及主持会议是需要专业能力及专属工具，然而在企业中多半把会议当作一个各抒己见的场所，然后就没有然后了！

本课程就是针对常发生的跨部门会议场景，提高会议效率及效能的各种不同的可行及易学的会议技巧及工具。

# 跨部门协作及问题解决

模块	课程大纲	时间分	活动方式/工具
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开场（客户方）</li> <li>• 破冰活动</li> <li>• 研讨公约</li> <li>• 课程介绍</li> <li>• 讨论：会议中的问题</li> </ul>	15分	内容讲解 引导活动 小组讨论
第一单元 会议动态过程	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：介绍常规会议及高效会议的不同动态</li> <li>• 常规会议及高效会议的动态差异</li> <li>• 参与的价值</li> <li>• 主持人的角色</li> <li>• 活动：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 讨论学员现在会议的动态比较</li> <li>- 常规会议及高效会议的差异</li> </ul> </li> </ul>	60分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 工具介绍</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第二单元 主持人的基本技能	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：为高效会议的成功打下基础</li> <li>• 主持人的技巧</li> <li>• 板书的技巧</li> <li>• 引导开放的讨论</li> <li>• 设计有效的议程</li> <li>• 经常使用的工具</li> <li>• 活动：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 各种工具及技巧的演练及模拟</li> </ul> </li> </ul>	45分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 情境模拟</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
第三单元 突破常规会议的旧习	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：如何突破常规会议的就有习惯，进入到高效会议的范畴</li> <li>• 打破常规会议旧习的关键因素</li> <li>• 会议的两种思维模式</li> <li>• 突破常规会议旧习的技巧及方式</li> <li>• 重构高效会议的概念</li> <li>• 活动：               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用自己的案例开始设计商业模式</li> </ul> </li> </ul>	30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 情境模拟</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
第四单元 发散期的引导	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：掌握发散期的原则、技巧及工具</li> <li>• 发散期的介绍</li> <li>• 发散期的引导技巧</li> <li>• 发散期的挑战及处理</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 情境模拟</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 发散期的讨论活动 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 逻辑比较</li> <li>• 金字塔原则</li> <li>• 80/20 法则</li> <li>• 因果分析法(鱼骨图)</li> <li>• ABC 分类法</li> <li>• 十字定位图</li> <li>• 矩阵分析</li> <li>• 心智导图</li> </ul> </li> <li>• 活动：角色扮演及情境模拟</li> </ul>		
第五单元 动荡期和收敛期的引导	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：掌握动荡期的原则、技巧及工具</li> <li>• 动荡期的介绍</li> <li>• 动荡期的引导技巧</li> <li>• 动荡期的挑战及处理</li> <li>• 动荡期的讨论活动 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 头脑风暴</li> <li>• KJ 分类法</li> <li>• 处理清单的工具</li> <li>• 反转思考法</li> <li>• 三张椅子</li> </ul> </li> <li>• 活动：角色扮演及情境模拟</li> </ul>	60 分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 情境模拟</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
第六单元 决策与执行	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：掌握决策及执行的原则、技巧及工具</li> <li>• 决策规则的介绍</li> <li>• 高效会议的决策流程</li> <li>• 实施计划的设计工具 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 决策矩阵法</li> <li>• 配对比较法</li> <li>• 决策树</li> <li>• 正反面决策法</li> <li>• 阿西工作法</li> </ul> </li> <li>• 活动：角色扮演及情境模拟</li> </ul>	90 分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 情境模拟</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
休息时间：上下午各一场 15 分钟休息 中饭休息时间：1 个小时			
总课时长度			6 小时 30 分

