

跨部门沟通与高效团队协作沙盘—米诺斯

【沙盘背景】

在遥远的中世纪，一群热血青年乘船来到了米诺斯这个神秘的地区，凭着一张破损的地图和残缺的信息，寻找宝藏。但是不幸的是这个神秘的新大陆，已经发生了地貌的变化，而且他们的船，必须在规定时间内返回，否则他们将永远留在这个地方……

今天，你们这些伟大的探险者，同样带着残缺的信息和破损的地图，去寻找宝藏，能否找到并带回宝藏，除了以下的信息非常重要外，你们必须像一个真正的团队那样去运作——合理的计划、分工，有效的沟通、配合，坚决的执行和不抛弃、不放弃的团队精神……

**神秘的宝藏，神秘的米诺斯
精彩的推理，演绎团队的力量**

【沙盘介绍】团队米诺斯

各探险队通过获得的工具（一张简单的地图、五张信息卡等）通过信息整合，合理决策找到宝藏，然后收集财宝并返回起点。

你们要和来自于其他大洲的探险队竞争宝藏，如果你们要想获得更多的财富，就要像一个有效的团队那样运作，获胜的机会就会增大。

某些工具藏在所附地图上显示的一个地区的某个地方。你的任务是通过不断完成任务来找到这些工具，然后打开宝藏并将其尽快带回起点。但是，为了打开财宝箱，你还要有藏在这个地区的五把钥匙中的一把，只有其中一把可以打开箱子。你只要在地图上确定钥匙、财宝和其他物品的位置，即可取得这些东西。

导入阶段：

来自不同地区，背景和性格不同的队员，重塑一支有共同目标的团队。在这个阶段，我们需要发现团队优势，激发团队荣誉感与归属感。

团队决策与执行阶段：

制订寻宝计划并实际执行。面临挫折，积极主动，相互团结，不抛弃不放弃，充分发挥每个团队成员的优势，最终共同达成目标。

回顾总结分享阶段：

团队回顾历程，找到自己真正的宝藏。

【课程时间】

1天 /6 小时

团队决策与执行阶段

1、决策阶段：

团队成员利用有限的信息资源，对其进行分拣分类，通过目标分解和资源分配形成有效的分工配合，利用信息之间的逻辑关联做出正确的决策，制定最佳的行动计划。

决策阶段分享、总结：期间会涉及决策理论；集体决策与个人决策；团队决策心理；影响决策的心理因素；领导在决策中的作用；时间管理等。

2、执行计划阶段：

各国探险队根据上午指定的决策方案分头行动，沿途经历数道关卡，充分发挥本队人员的特长与智慧不断克服困难，不抛弃不放弃，坚持不懈达成目标。

执行阶段分享、总结：期间会涉及领导力；团队角色定位；有效分工协作；

【课程特点】

不同于一般的定向寻宝和团队培训课程，整个过程中娱乐与培训紧密结合。通过逼真的场景活动，演绎团队决策、分工协作、逻辑推理、计划执行等引领团队成功的重要因素，体验团队工作的精髓。

【课程目标】

随着现代企业经营与发展，出现越来越多的管理团队，决策日趋团队化。另外，随着劳动者素质的提高，知识型员工的出现，员工参与部门决策，基层管理者参与中高层决策的情况也越来越普遍。对管理决策、决策过程、决策心理的认识，往往影响决策者及决策质量。

1、对于决策的参与者，通过体验、分享、点评与讲解，了解决策理论，认识决策过程、心理影响以及决策中的危机，能够更好的“解读”决策，积极参与并为决策结果贡献有效的信息和施加积极影响，提高决策质量。

2、 PDCA 循环中计划要素的分析；通过活动体验感受执行力和决策之间的相互影响关系；

3、团队的构成实际上是一个平衡的问题。团队需要的不是一个个平衡的人，而是能够在组合起来以后平衡的一群人。认识自身及团队伙伴的角色定位，以及自身角色在团队中的价值。

4、体验卓越的团队管理要素：

跨部门沟通	沟通技巧	问题分析与解决
团队协作	自我激励	时间管理
领导艺术	自信心与毅力	团队决策与合作

【主要针对培训对象】

中基层管理人员、核心员工、储备干部

【课程大纲】

第一讲：你必须掌握的沟通基本知识（原理、思想和障碍）

一、沟通的基本原理

1. 折纸游戏
2. 沟通原理图解读

二、管理者必须掌握的沟通的基本知识

1. 人际沟通与管理沟通的定义
 2. 有效沟通的机制
 3. 乔哈里沟通视窗
 4. 提高沟通的成效：
 - 1) 聆听
 - 2) 发问
 - 3) 区分
 - 3) 回应
- 视频案例分析：乔家大院孙茂才的双赢沟通

第二节、米诺斯沙盘实施及体验

- 1、米诺斯沙盘讲解
- 2、米诺斯沙盘模拟
- 3、体验不同的人际沟通风格
- 4、体验管理沟通与跨部门沟通

第三讲：跨部门沟通中的问题根源分析

互动游戏：交通塞车

一、跨部门沟通与协作中的问题表象分析

1. 容易扯皮——部门的责任和权限没有划分清楚
2. 角色不清——领导没有明确谁主导谁配合
3. 缺乏依据——非正式沟通多，正式沟通方式少
4. 部门本位——只知道做事，不知道对其他部门有何帮助

二、跨部门沟通与协作中的问题根源分析

1. 主观：人的问题——五大个体障碍解析
2. 客观：组织的问题——四大组织障碍解析

第四讲 跨部门沟通与协作的解决之道

一、跨部门沟通与协作如何与“人”有效沟通

1. 跨部门沟通前必须修炼的三道：倾听、表达与反馈
2. 作业：沟通风格测试
3. 四类不同风格分析与沟通应对之道
4. 如何与跨部门上级有效沟通

二、跨部门沟通与协作中的成功五步法

1. 事前准备
2. 确认需求

3. 阐述观点
4. 处理异议
5. 达成协议
6. 共同实施

三、跨部门协作中的四大模式分析与运用

1. 服务协作模式

- 1) 服务协作模式的概念
- 2) 服务协作模式适用的范围
- 3) 服务协作模式的原则

2. 指导协作模式

- 1) 指导协作模式的概念
- 2) 指导协作模式适用的范围
- 3) 指导协作模式的原则

3. 管控协作模式

- 1) 管控协作模式的概念
- 2) 管控协作模式适用的范围
- 3) 管控协作模式的原则

4. 情感协作模式

- 1) 情感协作模式的概念
- 2) 情感协作模式适用的范围
- 3) 情感协作模式的原则

四、跨部门协作中前提与基础

1. 协作的思维

- 1) 象老总一样思考
- 2) 转变为客户关系
- 3) 树立目标，实现共赢

2. 协作的基础

- 1) 流程梳理
- 2) 制度保障

五、“以客户为导向”的跨部门协作模式运用

1. 服务协作的工具

- 1) 某品牌电视为何退货案例分析
- 2) 服务协作中的“四步转型法”

2. 服务协作的实践

- 1) 海尔从“段到段”转向为“端到端”
- 2) 华为的：一线指挥炮火

3. 情感协作的三大工具

- 1) 转岗
- 2) 客户经理制
- 3) 跨团队熔炼

4. 提升协作改善会

- 1) 创造气氛
- 2) 树立镜子
- 3) 聚焦问题
- 4) 设定目标
- 5) 签字承诺
- 6) 成果评价与分享

第五讲：高效团队协作

一、团队认知

1. 到底什么是团队？
2. 凝聚力又是什么？
3. 什么是团队协作？

小组讨论：什么是团队？

二、团队精神解读

1. 凝聚力——团队成员无形的精神力量
2. 凝聚力——团队成员隐藏的联系纽带
3. 凝聚力——团队成员自觉的内心动力

案例分享：学会团队配合——1.8秒创造的奇迹

三、团队协作精神铸造

1. 团队合作 5大障碍
2. 高效团队 7个密码
3. 凝聚力团队的 7个特征

特别说明：

上述课程内容在培训现场会根据学员所反应的实际需要，以及时间情况，并根据企业实际微调课程实施和内容。