

《跨部门沟通》

张烨老师

【课程背景】

跨部门沟通是企业发展到一定阶段后必然面临的难题。部门之间的沟通协调是否融洽流畅，直接影响到企业的运营效率和资源的整合利用。本课程将帮助学员明确跨部门沟通的关键影响因素，提高部门间沟通的原则与技巧，提升学员冲突处理能力，提高合作方投入度和配合度，推动跨部门合作的顺利进行，提高公司的总体运营效率。

【课程收益】

- 明确跨部门沟通的关键影响因素，增强合作信心，愿意与更多人建立合作关系；
- 学会识别不同性格的同事，找到对方喜欢的沟通方式；
- 通过结构化表达工具，帮助对方更好理解你所传递的信息；
- 明确说服五原则，掌握发展关系、倾听、有问有答、讲 why 等方式，提升对方的沟通意愿；
- 了解常见沟通冲突的类型及原因，掌握冲突处理思路与技巧；
- 聚焦真实跨部门沟通场景，学会常见跨部门沟通挑战应对方案。

【课程特色】

1. 课程借鉴工作坊模式，侧重“做中学”，通过知识导入、团队研讨和情境演练，聚焦真实管理问题或挑战，帮助学员理清思路，制定针对性解决方案；
2. 萃取大厂实战管理经验、案例及落地工具，分步骤详细讲解，互动丰富多样，课堂气氛活跃。

【课程对象】本课程适用于企业中基层管理者、项目经理或需要跨部门沟通人员

【课程时长】1天，6小时/天

【课程大纲】

第一单元：跨部门沟通原则

1. 案例：怪我喽
2. 跨部门沟通常见失败原因
3. 跨部门沟通关键影响因素
4. 跨部门沟通原则

第二单元：因人而异的沟通

1. 人际交往的黄金法则
2. 测试：DISC 性格分析
3. DISC 性格分类与行为特征
4. DISC 特点分析及沟通原则
 - 1) D型人特点及沟通原则
 - 2) I型人特点及沟通原则
 - 3) S型人特点及沟通原则
 - 4) C型人特点及沟通原则

第三单元：跨部门沟通实战技巧

1. 挑战一：如何提出需求
 - 1) 沟通前的准备
 - 2) 开场白流程与技巧
 - 3) 如何与陌生人快速建立关系
 - 4) 赞美他人常用方式
 - ① 赞美工具：FFCQ
 - ② 练习：FFCQ 赞美法
 - 5) 让表达更“动听”
 - ① 演讲的3V理论——说的方式比说什么更重要
 - ② 表达中的声音技巧
 - ③ 肢体语言与礼仪
 - 6) 演练：提出支持需求



2. 挑战二：说了对方却听不懂
 - 1) 为什么对方听不懂：乔哈里视窗
 - 2) 让别人听懂你
 - ① 选择对方理解的语言
 - ② 沟通前假设对方一无所知——小白沟通法
 - ③ 结构化内容表达——想清楚说明白
 - a. 好内容的标准
 - b. 内容三要素：结构+观点+修辞
 - c. 结构化表达五原则
 - d. 结构化表达工具：TSCQA
 - 3) 对方真的不会：辅导的16字箴言
3. 挑战三：意见不同发生冲突
 - 1) 常见冲突原因
 - 2) 冲突处理的三忌三要
 - 3) 倾听——先理解别人再表达自己
 - ① 倾听的重要性——沟通从听开始
 - ② 倾听的四个层次
 - ③ 结构化倾听的三个关键
 - ④ 倾听时的肢体语言
 - ⑤ 倾听障碍与禁忌
 - 4) 有问有答——澄清与推动对话
 - ① 有问有答的目的
 - ② 引导式提问技巧
 - ③ 反馈技巧
 - 5) “万能”冲突处理话术
 - 6) 练习：倾听与提问
4. 挑战四：遭遇对方拒绝
 - ① 别人为什么拒绝我——诊断工具：执行力三角形
 - ② 拒绝应对原则与技巧
 - ③ 说服五原则——如何让对方听你的
 - ④ 如何让对方建立意愿——讲 WHY 四原则
5. 挑战五：对方拖延或敷衍
 - ① 常见拖延的原因
 - ② 应对拖延的四个关键

课程重点回顾与答疑

