

突破瓶颈 跨越鸿沟

跨部门沟通与协作

主讲老师：丁云峰

【课程背景】

许多快速发展的成长型企业，随着市场业务的拓展，部门设置越来越多，职责分工越来越明确。然而，跨部门之间的沟通却越来越难以协调，常常影响公司整体运作效率，令很多企业领导者为之苦恼不已：

- 如何挖掘跨部门沟通问题的根源？
- 如何克服沟通障碍、突破沟通瓶颈？
- 如何提高内部沟通的有效性以改善运营效率？
- 如何设计打破部门墙工作流程，让部门间发挥一加一大于二的功效？

以上问题是本课程研究的重点，本课程针对企业在跨部门沟通中常见的问题与困惑进行设计，通过团队训练与互动体验，与企业的管理者共同探求跨部门问题的解决之道，从而掌握跨部门沟通技巧，提升企业运作效率，增进企业的凝聚力。

【课程收益】

- 掌握跨部门沟通中常见问题的方法；
- 掌握跨部门沟通的关键流程；
- 学会合理应对冲突，增强跨部门间的沟通与协调；
- 系统掌握建设和优化跨部门流程的方法；
- 了解成功企业沟通体系搭建模式。
-

【课程特色】

实战，一线经验；实用，学之能用；实效，立竿见影。
有用，工具落地；有趣，课堂活跃；有料，案例丰富。

【课程对象】

企业管理者、部门主管、行政\HR 负责人、流程负责人、业务骨干、储备干部

【课程时间】

2天（6小时/天）

【课程大纲】

一、什么是跨部门沟通？

1、跨部门沟通的定义

案例分析：厦门T公司项目的实施不理想谁之过？

2、部门墙的存在

- 当代组织发展的趋势
- 谷仓效应
- 法约尔桥

小组研讨：您认为跨部门沟通出现问题的原因是什么？

二、如何理解跨部门沟通问题的原因所在？

1、跨部门沟通的典型现象

- 部门间的发生冲突，但谁都没有错
- 没有问题就是最大的问题
- “一次沟通”VS“六次沟通”

2、跨部门沟通问题的根源

- 部门间的模糊地带
- 跨部门沟通协作的主流文化未形成
- 组织设计中未建立完善的责任体系
- 缺乏高效的会议沟通
- 缺乏健全的横向沟通机制

小组讨论：现实工作中跨部门沟通的不畅的典型现象

三、如何通过沟通技巧的提升进行有效的跨部门沟通？

1、营造良好的沟通氛围

- 良好沟通氛围对沟通的价值
- 同理心倾听五步骤
- 营造沟通氛围的五步法

2、用数据说话

- 数据的提炼技巧
- 数据的可视化呈现技巧

3、选择有效的沟通方式

- 前置性沟通
- 定期的部门会议
- 餐桌沟通法
- 走动式沟通法
- 一对一面谈沟通法

案例分析：该公司跨部门沟通会议问题在哪里，应该怎样开？

4、跨部门沟通中的“三换”

- 换角度沟通
- 换位沟通
- 换人沟通

5、四种不同沟通风格的应对要点

- 社交型
- 关系型
- 推动型
- 思考型

情境演练：老张应该如何赢得兄弟部门新任主任的工作支持？

四、如何通过流程优化提升跨部门合作效率？

1、用流程穿透部门墙

- 优化跨部门流程是流程型组织的关键工作
- “岗到岗”是穿透部门墙的关键要素

2、选择待优化的跨部门流程

- 选择目标流程的四个维度
- 选择目标流程的五个工具

3、现有待优化流程建模

- 现有流程建模面谈
- 综合信息建立现有流程模型

小组讨论：如何创建现有流程模型的面谈问题？

4、流程诊断分析

- 提炼流程绩效指标，确定流程对标的参数
- 流程问题诊断分析的两个工具
- 建立新流程的绩效目标

小组讨论：优质流程应该具备哪些标准？

5、新流程设计

- 八个流程优化技巧

现场演练：帮助杭州 S 餐饮集团进行餐厅服务流程优化。

6、新流程的试运行、修订及发布

- 新流程试运行五步法
- 流程文档化

案例：常州 A 公司的流程文档管理——“管理剧本”让流程管理更生动。

五、如何解决跨部门的冲突？

1、应对冲突的五种方式

- 竞争
- 顺应迁就
- 回避
- 合作
- 妥协

2、冲突处理的根本策略

- 双赢思维
- 解决冲突的融合教练法
- 创造第三方案

3、不同冲突情境采用的处理注意事项

六、如何将课程所学应用到工作中？

1、课程考核：不同情境的跨部门沟通方案制定

2、课程回顾：圣诞树总结模型