

# 课程名称 《跨部门沟通与协作》

主讲：唐晓婷 2+2 直播互动

## 【课程背景】

在行业细分、行业产品形态日趋同质化、可选择服务商增多的背景之下，“服务沟通”也从过往的“软性能力”定位，向全面综合的多元能力方向发展。

一句话让人笑，一句话让人跳，光有“沟通意识”还不够“令人愉悦的沟通能力”其实也有“套路”。

部门间的专业背景不同，人员的性格特质、沟通模式不同，怎么处理？

对于具体事件紧急性、必要性的理解程度不同，如何明确？

怎么说才能把各自领域“专业术语”翻译成跨部门能接受的“通俗易懂”？

我们到底怎么说才能“毫不费力、又贴心到位”？

同样的，单从沟通讲沟通，显然是缺乏“大画面”的。我们扪心自问，是不会沟通？还是不愿意跟有些人沟通？是让情绪和偏见占了上风？还是我们本质上，是因为缺乏对他人工作形态基本的理解？

“人性化解读”、“流程再造”、“观点碰撞”的方式，多维度分析如何“做到”、

“做成”、“做好”，将心理学的基本分析与沟通模式引入课程，提升学员剖析问题、解决问题、举一反三处理问题的能力。

## **【课程大纲】：**

### **模块一：跨部门沟通的心理资本与模式训练**

#### **一、 沟通的特质与工作场域解读**

##### **1. 特点分析**

###### **1) 沟通命门：**

- 说出去的话，泼出去的水——无形付出、保留记忆、不可召回、综合感性
- 不可替换和推脱——产生与消费同时发生、双方位于现场

###### **2) 跨部门沟通的本质：部门规则、流程的碰撞；各类制度、规则的**

**承载者——到位不越位，沟通有边界**

###### **3) 新媒体时代、自媒体时代——“好好沟”通是自我保护的重要技能**

**与保障**

#### **二、 心理增能——“沟通”的本质是对差异性的接受与适应**

##### **1. 心理维度解读**

###### **1) 原生家庭与思维的底层差异分析**

## 2) 梅拉宾法则的运用与解析

## 3) 清晰表达的多维度训练

- 换一个角度“理解”客户，是“放过”自己的最佳方法；
- 放下电话，放下“TA”
- 语音沟通中的要点：
  - 口齿清（表达）、逻辑清（调理）、头脑清（文化）

## 游戏：《只言片语》

### 2. 性格分析与应对模式

### 3. 萨提亚沟通模式——一致性表达训练

描述事实——表达感受——告知感受的深层原因——提出建议

## 模块二：跨部门沟通的具体运用场景

### 一、 沟通的路径与要领

#### 1. 跨部门沟通的基本原则

##### 1) 沟通五环

##### 2) 沟通的闭环

视频解读：沟通的氛围及技术点

#### 2. 沟通场景表达

### 1) 电话沟通：

- 视觉剥夺——带着微笑的声音训练
- 内容规范——带着温度的话术训练
- 情绪多元——妥帖处理急难问题
- 技术要点：倾听、发问、总结、重复、反映技术

### 2) 微信沟通（十大原则）

- 直接询问
- 简短表达
- 沟通语音
- 完整闭环
- 避免夺命连环@
- 表情解读、精准表达
- 私事私聊、他人地里不盖楼
- 拉票有度
- 顾及他人、建群询问
- 前后交代

### 3) 邮件沟通

- 中国（时间、字数、附件、落款等）/西方（称谓、抄送、字体、便捷等）

4) 电话沟通：呼叫、等待、总结、时间、语言、反馈、记录、回复

### 3. 不仅会说，更要会听

#### 1) 倾听的艺术

- 为什么要学会聆听、听的层次、积极聆听的原则、积极聆听的四个技巧

#### 2) 表达的技巧

- 对事不对人、就事论事、一致性表达、多提建议少提主张

#### 3) “经济高效”的沟通核心——共情沟通模式

- 人们需要的是答案还是理解？
- 人们何时会愿意听我们的答案？
- 人们听“答案”的同时，TA 需要的到底是什么？

### 4. 沟通的传递方式

#### 1) 非言语性信息沟通渠道

- 手势、脸部表情、眼神、姿态、声音

#### 2) 语言性沟通

## 5. 沟通的方向性

1) 向上沟通——尊敬、简约、时间、场合、不问不多说等

**案例：请示领导签字报销的场景选择**

2) 平级沟通——尊重、协同、语气、内容、清晰

**案例：客户活动举办的前中后台协同**

3) 向下沟通——明确、节点、示范、举例、转换角度等

**案例：实习生购买 A4 纸**

4) 客户沟通——精准、人性把握、性格、围绕主题等