

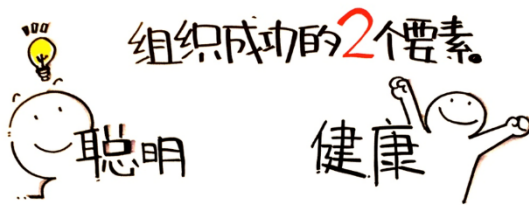
《跨部门合作---协同责任与冲突解决》

课程收获：

- 认知跨部门合作的常见障碍与挑战
- 了解达成跨部门合作关系的三类策略，十大解决方案
- 正确看待并解决跨部门合作过程中的问题解决与冲突处理
- 建立跨部门日常运作机制，运用说服力与影响力策略进行跨部门合作
- 掌握跨部门的沟通协商之步骤、技巧和重要原则

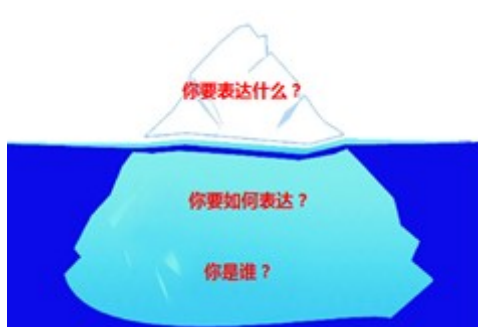
课程亮点：

- 组织成功的两要素

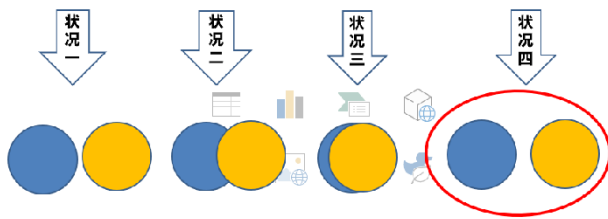


战略	最少的办公室政治
营销	最少的混乱
财务	高涨的士气
制造	高效率
技术	优秀员工的低流失率

- 基于“冰山模型”理论作为课程整体脉络，清晰跨部门合作最重要的切入点



- 跨部门合作的四种可能结果



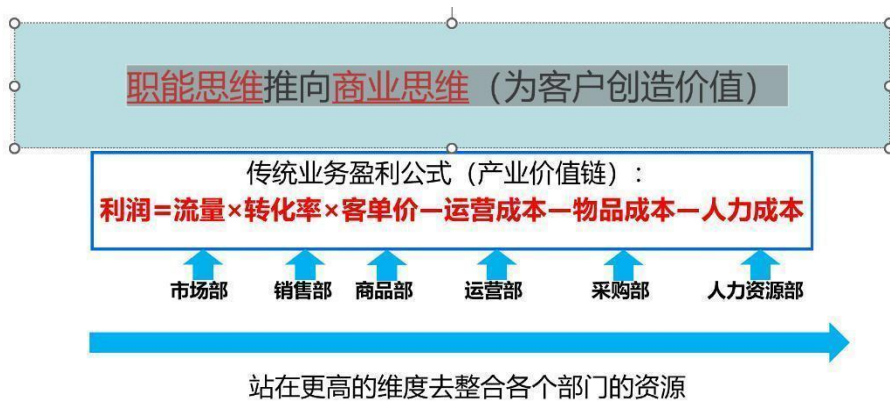
➤ 运用TK模型不同处理冲突的方式，并结合案例以提升双赢合作的成效



➤ 运用“沟通对话三大技巧”以全方位的提升沟通能力



➤ 职能思维推向商业思维 (为客户创造价值)



课程课时：2天

课程重点对象：期望提升跨部门合作的中高层管理者及各岗位员工

课程流程：



课程形式：讲授、分组讨论、学员分享、活动、测评、视频、角色演练

课程内容：

课程题目	课程内容
第一章： 跨部门合作为何会出现问题？	<p>1.组织成功的两因素 聪明---战略、营销、财务、制造、技术 健康---最少的办公室政治、最少的混乱、高涨的士气、高效率、优秀员工的低流失率</p> <p>2.跨部门合作的难点在哪里？</p> <p>3. 跨部门合作的目的与挑战 人际关系导向 任务绩效导向</p> <p>4. 什么原因导致跨部门合作的困难 非合作性行为 合作性行为</p> <p>5.跨部门合作中，常见的六种障碍 信息不对称 沟通问题 目标不一致 信任缺失 资源分配问题 缺乏跨部门合作意识和能力</p> <p>成果输出：落实团队成功两要素的意识；多项原因影响跨部门合作问</p>

课程题目	课程内容
<p>第二章： 建立跨部门的合作基础</p>	<p>题：跨部门合作几乎是管理中最不易解决的问题，因为本位主义作祟</p> <p>1. 强调建立信任和互相理解的重要性</p> <p>如何建立良好的人际关系和团队合作精神 探讨组织文化对跨部门合作的影响，如鼓励协作和创新的文化</p> <p>2. 跨部门合作十大解决方案</p> <p>凝聚共识 有效沟通 明确职责 规范流程 遵守承诺 换位思考 冲突管理 绩效分享 责任共担 流程再造</p> <p>3. 案例：职能思维推向商业思维（为客户创造价值）</p> <p>成果输出：跨部门合作十大解决方案；多项原因影响跨部门合作问题；跨部门合作几乎是管理中最不易解决的问题</p>
<p>第三章： 跨部门合作之双赢合作与冲突处理</p>	<p>1. 跨部门合作可能的四种</p> <p>2. 冲突管理的 TK 模型</p> <p>冲突与绩效的关系 教学视频：面对冲突的二种态度 如何把握良心冲突点 区分冲突的立场 VS 利益</p> <p>3. 冲突处理的角色演练</p> <p>4. 冲突管理的步骤</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 营造有效的氛围 ➢ 建立相互理解 ➢ 找到共同点 ➢ 找出根本原因 ➢ 生成选项 ➢ 确立解决方案 <p>5. 案例讨论及情景演练：我们身旁的困惑</p> <p>成果输出：跨部门合作的四种类型；因为立场、利益等不同，掌握冲突解决模型与步骤；结合工作，组合练习实际的冲突解决案例</p>
<p>第四章 跨部门合作之正向影响力</p>	<p>1、影响力就是那种带你去你不会独自造访的地方的力量！</p> <p>2、影响力需要进行分类——职权影响力与非职权影响力</p> <p>3、影响力的筹码</p>

课程题目	课程内容
	<p>在影响他人之前统筹及累积筹码已经掌握了主动权 筹码是：对方需要（或畏惧），而我拥有的（资源） 影响力筹码矩阵 4、影响力的说服力 工具：说服力雷达图模型 测评：认识自己的说服能量 教学视频：男主是如何运用四种策略说服他人的 角色演练：给定情境 A\B 演练 说服力最重要的是建立第一印象，你必须一上来就把人设建立好 成果输出：运营正向影响力的筹码和说服力解决跨部门合作，；根据对象不同，测评：认识自己的说服能量</p>
<p>第五章： 跨部门合作之沟通协作</p>	<p>1. 我们会用心倾听吗？ <ul style="list-style-type: none"> ➢ 影响我们倾听的因素 ➢ 倾听的 3F 模型 ➢ 角色演练：高效的倾听 2. 有效沟通的 3V 组合 Visual：肢体语言 Vocal：声调语气 Verbal：用字遣词 3. 我们能明确清晰表达吗？ <ul style="list-style-type: none"> ➢ 容易激怒对方的表达方法 ➢ 练习：如何改善与同事的表达 4.对话的风格模式： <ul style="list-style-type: none"> ➢ 体恤型、探索型、评论型、建议型 ➢ 练习：对话的风格模式判断 对话回应情景练习 成果输出：跨部门合作的中的聆听、表达、3F 模型解决问题；找出合作团队的优势与弱势</p>
<p>总结与行动计划</p>	

《培训行动计划表》

学员姓名	部门/职务	培训时间	
培训师	课程名称		
我所学到的 5 点		我能实际运用的 3 点 ——请在左边选择——	
1-		1、	
2-		2、	
3-		3、	
4-			
5-			
我计划未来 10 天内立即使用的 1 点	<p style="text-align: center;">实施步骤</p> <p>1-设定情景，回顾课程内容</p> <p>2-匹配工具，练习过程</p> <p>3-行动实施</p>		
追踪人：我推荐我的行动计划检查人是	我推荐的检查人是		
——请通知到检查人——	本人签名： 日期：		