

# 积极有效的跨部门沟通

主讲：林安

## 课程背景：

积极有效的跨部门沟通是企业减少内部冲突、提升沟通效率并促进协同的基本技能。

国内不少企业，比如华为、腾讯、TCL等，已相继引入该研讨，以提升企业内部跨部门有效协同并快速响应内外部诉求的能力。

## 培训收益：

企业收益：改善跨部门沟通；提升沟通效率；快速响应诉求。

学员收益：建立快速响应、满足并超越跨部门内部客户诉求的理念；掌握 POCC、BPIC、HOT 等沟通模型，理解跨部门需求的方法，掌握倾听的基本技巧。。

知识点：POCC、BPIC、HOT 等沟通模型

**课程特点：**授课 40%（互动引导）+案例 20%+练习 20%+讨论 20%

**参训对象：**各级管理者；员工。

**培训时长：**1 天（6 小时）

## 课程大纲

### 一、建立部门即客户的经营理念

1. 客户的本质
2. 跨部门即互为客户
3. 快速响应部门诉求，满足并超越跨部门的期望
4. 将理念渗透到经营管理活动的主干逻辑
5. 理念的认同、践行，传承
6. 案例：华为经营理念的认同、落地、践行与传承
7. 讨论：你的业务范围内是否建立了跨部门即内部客户的理念？后续准备如何运作？

### 二、POCC 模型介绍

1. 沟通前的准备 P(Prepare)
  - 1) 为什么要准备？
  - 2) 准备什么？
  - 3) 如何准备？”
2. 如何开场 O(Open)
3. 达成彼此理解 C (Consult)
  - 1) 同理心与倾听
  - 2) 遵循 BPIC 模型
    - A、B-了解跨部门诉求的背景
    - B、P-了解跨部门协同合作的痛点即诉求
    - C、I-影响你的内外部客户，提高购买欲望
    - D、C-彼此达成一致
4. C(Closed)-跨部门的沟通闭环
  - 1) 结构化的闭环方式（AWA 模型）

---

2) 练习 (遵循 POCC 模型)

### 三、 **HOT (Handling Objectives Techics)** -处理跨部门沟通意见分歧的技巧模型

1. 部门之间意见分歧的主要原因
2. HOT 模型介绍
3. 倾听与同理心的重要性
4. 测试测试跨部门反对意见的真伪
5. 处理反对意见的闭环
6. 案例：“这不是我部门的问题”
7. 练习

### 四、 **部门墙**

1. 部门墙的产生原因
2. 消除部门墙的方法
3. 讨论：你的经营管理常遇到的部门墙有哪些？如何改善？

### 五、 **对话交流**

### 六、 **总结**

\*\*\*\*\***END**\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*