

《项目干系人管理、冲突协调及沟通谈判》

主讲：严旭

课程背景

《项目干系人管理、冲突协调及沟通谈判》，项目干系人管理是指对项目干系人需要、希望和期望的识别，并通过沟通上的管理来满足其需要、解决其问题的过程。项目干系人管理将会赢得更多人的支持，从而能够确保项目取得成功。项目干系人管理是对沟通进行管理，以满足项目干系人的需求并与项目干系人一起解决问题。对项目干系人进行积极管理，可促使项目沿预期轨道行进，而不会因未解决的项目干系人问题而脱轨。同时进行项目干系人管理可提高团队成员协同工作的能力，并限制对项目产生的任何干扰。

您将学会如何区别竞争谈判和合作性谈判，并在这一基础上，向您自己及团队中的其他成员分配权力 — 您将获知合作性“双赢”谈判流程的重要性。您还将获知沟通如此重要的原因 — 无论项目如何组织。您将在一种交互式课堂环境中，与其他专业人士和经验丰富的讲师一起参与极具启发性的案例研究、生动的讨论和实用的练习。

课程时间：1天

课程收益：

掌握干系人管理的步骤及方法，了解谁是你的重要项目干系人

运用情商，理解不同干系人的动机模式，快速频繁的沟通将能确保对项目干系人需要、希望和期望的完全理解

能够预测项目干系人对项目的影响，尽早进行沟通和制定相应的行动计划

成功运用竞争性和合作性谈判策略，利用突围技巧，恢复陷入僵局的谈判进程

制定战略，有效开发、管理重要的合作关系

课程大纲

一、干系人识别和分析

1. 识别项目干系人
2. 进行干系人分析
3. 识别与干系人相关的风险和风险减轻策略
4. 制定“关系管理”流程
5. 制定与干系人沟通的行动计划

二、领导高效的团队

1. 什么是团队？
2. 团队发展的各个阶段
3. 领导并维持高效的团队
4. 评估团队发展并在必要时对团队成员进行指导

三、建立关系

1. 个人差异如何影响您的领导能力
2. 通过优势部署清单 (SDI) 确定您的激励模式
3. 如何通过了解激励模式提高影响力
4. 通过了解个体差异，提高管理冲突的效率

四、协商解决冲突

1. 项目团队中的主要冲突来源
2. 处理冲突的五种方式
3. 竞争谈判和合作谈判之间的区别

4. 冲突场景以及解决冲突的策略
5. 典型组织中应用的权力基础
6. 如何规划并实施协作协商

五、项目中的变更管理

- 项目变更控制流程
- 识别变更来源
- 变更的筛选
- 更新项目计划
- 沟通变更