

《跨部门沟通》

主讲：孙倩老师

【课程背景】

随着企业规模的扩大，部门越来越多，但是沟通却成了企业最头疼的问题。影响了部门协作，影响了工作效率。尤其是跨部门沟通已经成为企业隐性的“利润杀手”，如何在企业竞争中，立于不败之地？锻造企业的核心竞争力从哪开始？跨部门沟通可以让企业准备无法超越的核心竞争力，让企业创造更多的利润机会。

你是否在职场中遇到以下问题或困惑：

1. 企业越来越大，沟通越来越难
2. 企业内部办事比外部办事还要难
3. 一涉及部门之间协作问题，效率总是出其不意地低！低！低！
4. 沟通质量不高，大家脾气还都不小
5. 一件小事，总是数次沟通，仍然没有结果
6. 本来可以通过沟通解决的问题，我们却“闭关修炼”耗费光阴
7. “你不理我，我也不理你”现象越来越多，部门沟壑欲填难平
8. 所有协作问题都靠“打官司”由高层定夺
9. “各退半步”成了解决问题的不二法门，但是问题还是愈演愈烈
10. 为什么同事间冷漠、烦躁、不理解、形同陌路、矛盾重重？

以上问题都是跨部门沟通问题，这些问题都可以通过以下内容予以解决。

【课程收益】

1. 了解跨部门沟通的障碍与原因
2. 掌握跨部门沟通的相关工具
3. 当堂完成跨部门沟通机制制定计划

【课程对象】

企业所有人员

【课程时间】

2天（6小时/天）

【课程方式】

案例分析 + 实战方法 + 角色扮演 + 提问互动 + 分组讨论 + 精彩点评 + 课堂练习

【课程特色】

讲师，风趣幽默；逻辑，环环相扣；案例，情境带入；工具，毫无保留

【课程大纲】

一、什么是跨部门沟通？

1. 沟通与跨部门沟通的含义
 - 1) 跨部门沟通的原则
 - A. 动之以情
 - B. 晓之以理
 - C. 诱之以利

D. 定之以动

2) 跨部门沟通的理论之源与实战之基

二、企业为什么要加强跨部门沟通？

1. 跨部门沟通将成为企业最核心的竞争力
2. 部门协作是企业利润的主要来源

[互动：为什么要进行跨部门沟通](#)

[视频案例：协作共赢](#)

三、跨部门沟通为什么难？

1. 级别平等，互不买账
2. 性格迥异，互不喜欢
3. 资源稀缺，互不让步
4. 流程复杂，互不情愿

四、如何破解跨部门沟通的魔咒

1. 冲突很正常，接受它
2. 内部客户价值链梳理

[案例：销售与市场部门之间的推诿](#)

[内部客户价值案例分析：财务部如何做客户价值](#)

[内部客户价值练习：列措施](#)

五、跨部门沟通中的难点与解决之道

1) 难点：

- A. 没有协调人
- B. 团队人员层次参差不齐
- C. 沟通方式不统一

2) 解法：

- A. 因人而异法——是否心中有尺
 - 考虑教育程度
 - 考虑性格因素
 - ◇ 力量型、活泼型、和平型、完美型
 - ◇ 不同类型性格的沟通技巧
 - 考虑价值观
 - 考虑年龄
 - 考虑脾气
 - 考虑是否心存偏见
 - 考虑工作经验
 - 考虑是否重面子
- B. 沟通前计划法
 - 设定沟通目标
 - 做好沟通准备
 - 进行沟通实施
 - 妥善沟通收尾
 - 进行沟通跟进与复盘

六、沟通就是为了说话吗？

1. 沟通不是说了就完事
2. 沟通不是闲聊

3. 沟通的目的是让对方采取行动

4. 沟通是听、说、问、的共同体

1) 倾听

➤ 倾听的五个层次

练习：倾听小测试

➤ 倾听的三要素

2) 说话

➤ 表达的5要诀

➤ 如何表达感受

3) 提问

➤ 提问的类型：开放问题与封闭问题

➤ 提问三角模型

练习：把封闭问题转成开放问题

七、跨部门沟通工具有哪些

1. 沟通工具

1) 圆桌会

2) 开放分享会

3) 感恩卡

4) 握手行动——轮岗法

2. 沟通方式

1) 竞争法

案例：客户催的紧，同事不着急怎么办？

2) 回避法

3) 迁就法

4) 妥协法

5) 合作法

案例：领导给重要任务，需要协作，你会怎么办？

八、跨部门沟通该如何持续精进？

1. 多走动——储存关系

2. 多付出——储存支持

3. 多参与——储存情感

4. 少计较——储存机会

九、管理沟通训练（大型互动训练）

1. 模拟职场任务完成

2. 模拟职场组织结构

3. 小组分享

4. 总结改进

课程总结