

跨部门横向沟通与高效协作

实战工作坊

蒲黄

【课程背景】

随着企业规模的扩大，部门越来越多，跨部门沟通成为企业最头疼问题。影响了部门协作，影响了工作效率。你是否遇到过以下问题和困惑？

- 部门之间协作问题，效率总是很低，大家脾气还都不小；
- 一件小事，总是数次沟通，仍然没有结果；
- “你不理我，我也不理你”现象越来越多，部门之间误会与矛盾愈演愈烈；
- 所有协作问题必须靠“打官司”由高层裁决才能解决；
- “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；
- 同事间冷漠、烦躁、不理解、形同陌路、矛盾重重；

企业如果将大量时间浪费在无效沟通上，将会导致工作效率低下、运营成本增加、管理内耗增加、企业文化劣化！

本课程通过分享沟通的工具与技巧，聚焦跨部门协作的方式与方法，让中高层管理者突破沟通壁垒，达成高效协作，创造各部门共赢，迈向职业更大的成功！

【解决痛点问题 + 学员收益】

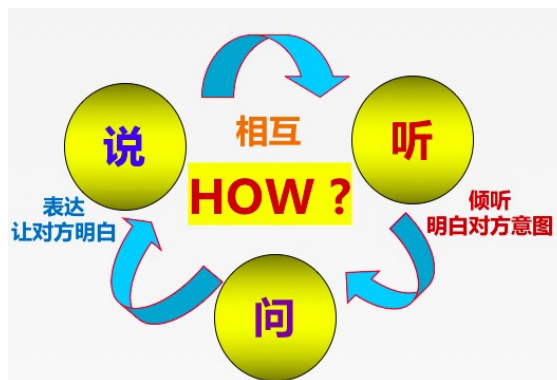
- 识别跨部门沟通中的障碍根源，排除管理现场中的盲区；
- 正确认识部门冲突，快速化解部门间的冲突，达到双赢的效果；
- 破除个人“心墙”，树立正确价值观，建立正确沟通理念；
- 建立良好的企业沟通文化，降低沟通成本，减少无形内耗；
- 学习和掌握听、说、问、反馈的基本技巧；
- 学习如何与跨部门上级、平级、下级沟通；
- 掌握跨部门沟通工具、方法，形成自己的沟通思维与逻辑；

【课程时间】1天（6小时）

【课程对象】中高层管理人员、后备人才梯队

【课程方式】**实战工作坊**（情景模拟+角色扮演+实操体验+互动游戏+视频解析+问题讨论）

【课程大纲】



第一讲：跨部门沟通协作的重要性与问题盘点

一、跨部门沟通协作的重要性

协作理论：华盛顿合作定律解析

案例分组讨论《阿里成长的学费》

二、跨部门沟通与协作的中常见问题盘点：

1. 容易扯皮——部门的责任和权限没有划分清楚
2. 角色不清——领导没有明确谁主导谁配合
3. 缺乏依据——非正式沟通多，正式沟通方式少
4. 部门本位——只知道做事，不知道对其他部门有何帮助

集团辩论大赛：到底是谁的责任？

第二讲：跨部门高效沟通的策略与方法

一、沟通的基本原理

1. 沟通原理图解读

互动游戏：折纸游戏

二、管理者必须掌握的沟通的基本知识

1. 人际沟通与管理沟通的定义
2. 管理沟通的目的
3. 跨部门有效沟通与协作的目的

三、跨部门沟通与协作如何与“人”有效沟通

1. 倾听的六大技巧

情景模拟训练：珍贵和难忘的一件事

2. 表达的技巧与工具

角色扮演体验：学会赞美一口吐莲花

3. 反馈的技巧与方法

实操参与训练：反馈“三金句”

四、了解与对方的沟通风格，知己知彼赢得同事的“心”

1. 知己知彼——不同沟通风格及应对

现场测试：沟通风格测试

2. 四类不同风格分析与沟通应对策略

工具：倾听测试、沟通风格测试

五、跨部门沟通与协作中的成功五步法



第三讲：跨部门团队协作策略

- 一、向上沟通——以标准为导向的高效沟通
- 二、平行沟通——以双赢为基础的真实沟通

三、向下沟通——以引导为核心的教练沟通

全体参与游戏：盲人走路

第四讲：模式运用篇——跨部门沟通与协作的解决之道

一、跨部门协作的前提与基础——协作的思维

互动游戏：拍卖

1. 像老总一样思考
2. 树立目标，实现共赢
3. 换位思考：同理心
4. 结果导向、流程建立

工具：《人际思维模式体谅与勇气图》

二、“以客户为导向”的跨部门协作模式运用

1. 服务协作模式：建立内部客户关系，服务市场
 - 服务协作三个要点
 - 市场导向与产品导向比较
 - 把握客户需求“三多法”

故事分享：协作一堵墙

案例分享：内部客户制

第五讲：如何跨部门协作中的冲突

一、同事之间有误解、感受不好不愿意配合怎么办？

场景在线：是数据出错了

二、部门之间工作产生冲突怎么办？

处理利益类冲突的6项策略

案例：将立场冲突在完美解决

特别说明：

上述课程内容为通常版本。在确定授课前，老师会提前与相关人员做进一步沟通。通过训前需求调研和需求分析，确定培训目标，并根据企业实际情况调整课程实施和内容。