

跨部门沟通与协作

- 提升员工合作共赢

■ 授课背景：

沟通是社会、职场中的重要技能，员工的沟通能力，直接影响着企业的绩效。普林斯顿大学曾对 1 万份人事档案进行分析，结果显示：“智慧”，“经验”和“专业技术”只占成功因素的 25%。其余 75% 决定于有效的沟通。

而企业内部的沟通，往往由于角色、立场的不同，而导致工作效率低下。只有打破部门与部门之间厚厚的墙，消除误解和隔阂，增进理解，精诚团结，才能增强整个团队的战斗力。

■ 课程目标

- 深入理解不同部门的紧密配合在企业竞争中的重要性，学会与不同部门成员发展合作关系而不是竞争关系
- 分析跨部门沟通的主要障碍及产生原因。
- 学会建立信任与感情账户、知己知彼、换位思考、相互尊重与欣赏等跨部门沟通协作的要点。
- 掌握和各種不同个性风格部门领导，同事之间的沟通方法
- 学习有效处理部门间冲突的技巧，透过理解与服务达到双赢。

■ 课程对象

企业基层员工，企业中层员工

■ 课程时间

半天

■ 课程形式

讲师引导、视频观赏、案例分析、情境演练、互动游戏

■ 课程内容大纲

第一讲：企业中展现自己的价值

互动：猜猜三瓶水的价格

- 1、工作结果不等于工作贡献
- 2、工作结果不等于功劳

3、 个人影响力的塑造

第二讲：解析沟通以及沟通的障碍

一、沟通的两件事

- 1、 平衡自己的需要和他人的需要
- 2、 处理情绪和处理信息

二、沟通的组织障碍

- 1、 组织分工不明确
- 2、 不容忽视的“部门墙”
- 3、 角度和视野不同
- 4、 客观存在的个体差异
- 5、 思考：为什么在跨部门工作中总觉得在为别人做事？

三、处理掉自身的内在干扰

- 1、 内在干扰跟绩效的关系
- 2、 我们有哪些内在干扰？
- 3、 防止过多内心戏
- 4、 三种限制性信念及解决方案
- 5、 积极的思维方式

四、沟通的角色感与思维转换

- 1、 从个人贡献 - 承担责任
- 2、 从被动安排 - 积极主动
- 3、 从自身出发 - 有大局观
- 4、 被忽视的角色 – 像总经理一样思考

第三讲：理解需求，建立信任

一、信任，是沟通的桥梁

- 1、 客户需求的层次
- 2、 理解期待、需求和动机的区别
- 3、 满足不了期待，如何满足需求？

二、倾听，让对方感受到被重视

- 1、 倾听的礼仪和回应
- 2、 提问的目标和技巧

第四讲：跨部门的高效表达和情商沟通

壹、 理性沟通 – 有逻辑和条理

- 1、 交代背景的重要性
- 2、 逻辑表达的三种结构
- 3、 陈述事实和观点
- 4、 思考：事实能不能骗人？

二、情商思维 – 引导对方

- 1、 注重身体语言

- 2、学会讲故事，举例子
- 3、八种创造积极情绪的方法
- 4、让对方知道你的付出
- 5、站在对方角度说话