
打造跨部门高效执行力

【课程背景】

跨部门协作总是比同部门合作难以推进，拖延、推诿、内耗造成的损失远比工作失误还要严重。在组织架构日益复杂的今天，靠一个人单打独斗完成工作或项目越来越难，也越来越不可能。企业无论招聘什么岗位，都强调“团队合作”。这里的团队不光指的是同部门协作，更重要的是公司内部的跨部门合作，甚至是跨公司与客户团队一起工作。

不知从何时开始，除了客户的沟通困难与障碍之外，公司内部各部门墙却也越砌越高。如何推到部门墙，让各部门之间不再划地而治，只顾自己，就成为提升效率、展现企业执行力的最重要手段。

【课程收益】

- 提升跨部门沟通的能力，打破部门墙
- 克服部门间的沟通障碍，突破沟通瓶颈
- 提升企业运作效率，增进企业的凝聚力
- 挖掘跨部门沟通的主要障碍、困难、冲突起源及问题的根源
- 学习解决部门冲突的方法

【课程对象】

企业中基层管理人员

【课程时长】

2天

【授课方式】

讲授、案例讨论、课堂活动、实际练习

【课程大纲】

- 心态澄清
 - 几种常见抱怨现象
 - 活动：两方争水
 - 活动分享
 - ◆ 我们工作中的哪些方面和游戏类似
 - ◆ 我们遇到的困难、障碍、冲突有哪些？是谁造成的？
 - ◆ 我们可以改变别人么？什么是我们可以改变的？
 - 工作中有这些现象吗？
 - 理论之源、实战之基
- 认知与改变
 - 部门协作的关键——大局观认知
 - ◆ 案例：王勇平与吴三桂
 - ◆ 各部门的地位解析
 - ◆ 总经理视野
 - ◆ 小同盟与大联盟
 - ◆ 8-1=0

-
- ◆ 怎么样才是好的同盟
 - ◆ 案例：大家都缺人
 - ◆ 鲍雷夫法则
 - 部门协作的关键二--坦诚沟通
 - ◆ 案例：一张图片的思考
 - ◆ 推诿和冲突的产生
 - ◆ 自私会产生的影响
 - ◆ 如何了解别的部门需求
 - ◆ 同理心
 - ◆ 坦诚沟通会为我们带来什么？
 - ◆ 案例：没办法，规定就是这样
 - ◆ 跨部门沟通的原则
 - ◆ 同级沟通困难的 6 个原因
 - ◆ 沟通时的 10 个禁忌话语
 - ◆ 有效说服的方法
 - 用选择题代替是非题
 - 强调情绪价值的话术
 - 用称赞调整对方情绪
 - ◆ 有效会议
 - 主持会议的建议
 - 会议的要点
 - 冲突缓解
 - 会后的跟进
 - 部门协作的关键三--相互信任
 - ◆ 案例：有关系一切好办，没关系一切照办
 - ◆ 信任的建立
 - ◆ 赢得外部客户与内部客户信任
 - ◆ 经营情感账户
 - ◆ 活动：放鞭炮
 - ◆ 案例：宝马 mIni 展会事件
 - 跨部门协作的运用一--外部竞争压力
 - ◆ 案例：台商开通网银
 - ◆ 市场竞争的威胁
 - ◆ 华为与苹果
 - ◆ 外部竞争究竟竞争什么？
 - ◆ 面对外部竞争，我扮演什么角色？
 - 跨部门协作的运用二--客户服务意识
 - ◆ 案例：真正有效的医改与教改
 - ◆ 内部客户服务
 - ◆ 企业和员工的关系
 - ◆ 案例：大客户来电
 - ◆ 建立客户服务的 KPI
 - 跨部门协作的运用一--梳理运营流程

-
- ◆ 部门在公司中的角色
 - ◆ 活动：别人怎么看你？
 - ◆ 活动思考：别人眼中和你自己眼中的你
 - ◆ 我们部门在工作中可以有哪些调整？
 - ◆ 如何能改善部门间的协作
 - ◆ 模糊地带处理
 - 冲突处理
 - 案例：两位员工的冲突
 - 如何看待冲突
 - 冲突处理
 - ◆ 有差异时如何协商
 - ◆ 冲突处理的物种策略
 - 竞争
 - 双赢
 - 逃避
 - 退让
 - 拖鞋
 - ◆ 何时使用这五种策略
 - 同理心
 - 流程规范
 - 定理流程的目的
 - 职责和流程
 - 部门间的客户服务链条
 - 建立有效的流程
 - ◆ 工具：丰田五问
 - ◆ 3F 沟通术
 - ◆ 评价辅助方法
 - 突破问题和挑战
 - 重要案例：东方甄选 CEO 和头部主播的冲突
 - 成长、改变与突破
 - 不变就是等死
 - 分部门讨论
 - ◆ 回顾
 - ◆ 展望
 - ◆ 期望
 - ◆ 大组汇报，建立共识
 - ◆ 我部门的承诺
 - 障碍处理
 - ◆ 难点在哪里
 - ◆ 跨部门工作组
 - 跨部门流程梳理
 - 方向和方法
 - ◆ 跨组讨论

-
- 可行性分析
 - 解决方案
 - 部门共识
 - ◆ 制定行动计划
 - 参与部门
 - 部门角色
 - 计划书于责任书
 - 监督与协调