

跨部门沟通

课程时长：二天（12小时）

授课方式：讲述、角色扮演、课堂活动、案例讨论

提纲

- 跨部门沟通
 - 沟通基本知识
 - ◆ 什么是沟通
 - ◆ 沟通的三大要素
 - ◆ 沟通原理图
 - 让沟通产生效果
 - ◆ 典型沟通失误
 - ◆ 有效表达的三个要素
 - ◆ 有效沟通的三个环节
 - 发送
 - 发送信息的最重要事项
 - 接收
 - 倾听的五个层次
 - 同理心倾听
 - 为什么听不懂对方
 - 有效沟通之道
 - 换位思考
 - ◆ 如何换位思考
 - ◆ 换位思考才能拉近人际距离
 - 反馈
 - 案例：报告为什么出不来
 - 反馈的重要性
 - 什么时候反馈
 - ◆ 任务完成
 - ◆ 里程碑
 - ◆ 定期
 - ◆ 员工不主动反馈怎么办？
 - 3F 沟通法
 - ◆ Fact
 - ◆ Feel
 - ◆ Focus
 - ◆ 职场沟通禁忌
 - 人际关系处理
 - ◆ 微笑
 - ◆ 赞美
 - ◆ 批评
 - ◆ 说话前思考对方的反应
 - ◆ 案例：异地合作的开发团队

- 向上沟通
 - ◆ 服务意识
 - ◆ 沟通、请示与汇报
 - ◆ 结构化的表达
 - 自上而下
 - 层次清晰
 - 重点突出
 - 结构简单
 - ◆ 选择题与填空题
 - ◆ 沮授和刘烨
 - ◆ 向上沟通的难题
 - ◆ 向上沟通的注意事项
- 平级沟通
 - ◆ 现实问题
 - ◆ 案例：该用什么工具？
 - ◆ 跨部门沟通的前提
 - ◆ 平级服务原则
 - ◆ 平级沟通的注意事项
- 向下沟通
 - ◆ 上对下的服务原则
 - ◆ 向下沟通的注意事项
 - ◆ 案例：让谁做才好
- 跨部门协作
 - ◆ 跨部门沟通的问题
 - ◆ 障碍怎么来的？
 - ◆ 案例：项目部统管
 - ◆ 因人而异的沟通
 - ◆ 同级沟通为什么困难
 - ◆ 常见的协作困境
 - 双赢心困境
 - 投资心困境
 - 同理心困境
 - 责任心困境
 - 大局心困境
 - ◆ 案例：非全职员工
 - ◆ 跨部门沟通的十个禁言
 - ◆ 说服对方的技巧
 - 选择题代替是非题
 - 强调情绪的作用
 - 称赞对方
 - 保持缓和的氛围
 - 询问
 - 体谅

- 提醒差异
 - 案例：想要转岗的老专家
- ◆ 跨部门沟通成功的关键--知己知彼
 - 树立共同目标
 - 整合目标去适应整体目标
 - 必要时调整组织结构
 - 换位思考
 - 案例：被迫离职的优秀员工
 - 横向沟通的要点
 - 真正去了解其他部门的运转方式
- 提高会议效率
 - ◆ 有效会议的要点
 - ◆ 缓解会议冲突
 - ◆ 跟踪才能产生会议效率
- 灰色地带的处理