

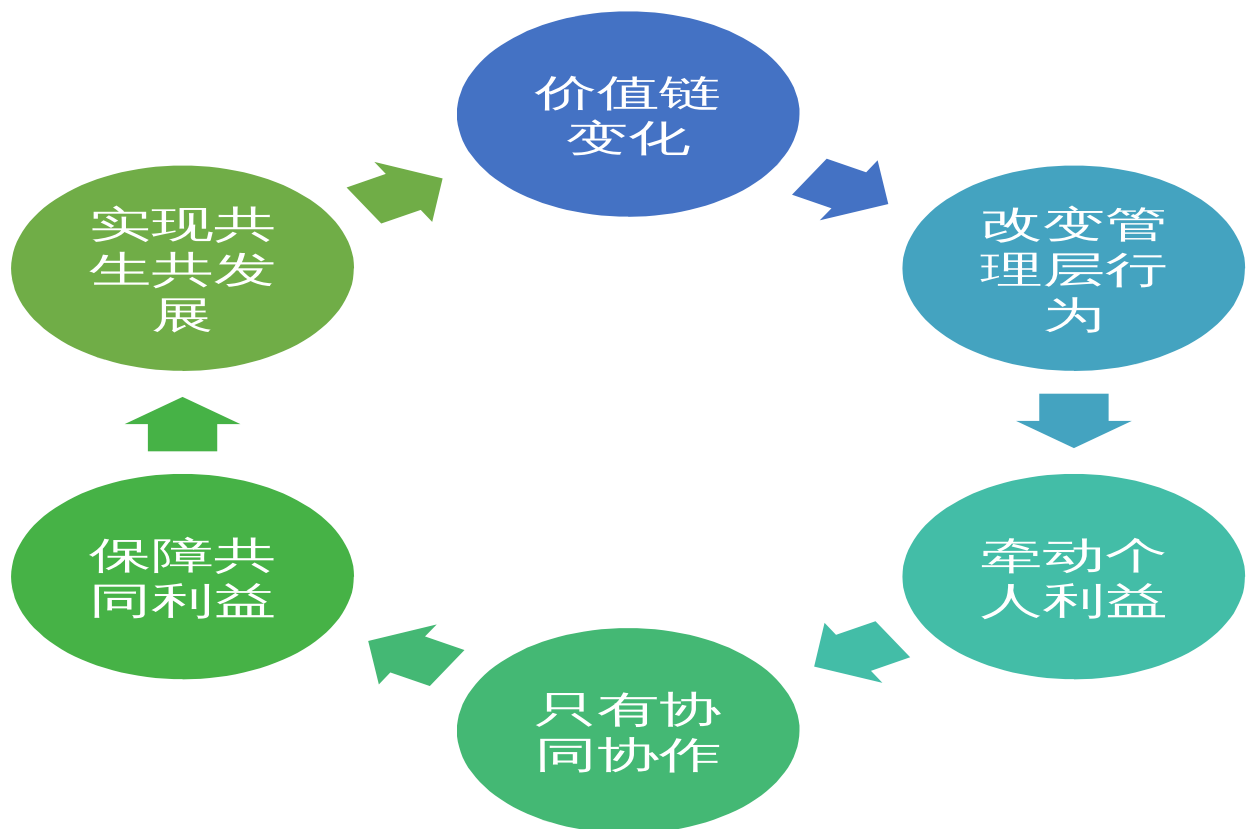
景区经理人跨部门沟通与协同协作

课程交付结果：

1. 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，树立双赢思维，启动动力对话系统；
2. 分析跨部门沟通中达成共识的主要障碍及其根源
3. 学习有效处理部门间冲突的技巧，通过理解与服务达到双赢，从而全面提升企业工作绩效。

课程目的	组织各部门沟通力与协作力
授课对象	中基层管理者
学习目标	掌握组织沟通与协作的能力
课程时长	6 小时
授课方法	讲授法+案例法

价值链架构图：



课纲：

一、 景区各组织利益价值链

- (一) 各部门的暗处链接是产生隐形效益的根本
- (二) 个体价值与集体价值
- (三) 部门单打独斗与协作合力的本质区别
- (四) “合作”产生新价值

二、 管理层行为的多米诺

(一) 管理层对员工的影响

(二) 部门之间的影响

(三) 银行整理影响

三、 如何保障各组织利益维持与增长

(一) 打造协作型组织

1. 打造协作型组织特征

1) 资源分享与互通

2) 互为主体

3) 建立跨单位价值网

4) 荣辱与共

2. 打造协作型组织方法

1) 改变认知：建立系统思维

2) 培养利他思维

3) 打破组织边界，弱化组织权威

4) 建立相互陪伴型组织

(二) 提高组织效率

1. 协同工作重要性

2. 彼此认知与信任

(三) 打通协同的瓶颈：冲突与问题解决

1. 冲突的发展过程：潜在冲突、知觉冲突、感觉冲突、行为冲突
2. 冲突管理方格：合作、顺从、妥协、压制、逃避
3. 跨部门异议处理：沟通解开双方心结：求同存异，迂回沟通
4. 冲突的预防：前兆：不安，偶发事件，误解，紧张，危机
5. 内部价值链导向的服务型协同：从“段到段”到“端到端”

行动学习：分组完成保持自己小组利益的方法

四、 创建共生型组织

(一) 经营逻辑转变：由竞争变为共生

(二) 沟通观念转变：由分享变为共享

(三) 管理者自我突破三障碍

(四) 同级之间学会协作赋能