

- ★ 管理就是沟通、沟通，再沟通！（杰克·韦尔奇）
- ★ 企业管理过去是沟通，现在是沟通，将来还是沟通！（松下幸之助）
- ★ 沟通是管理的浓缩！（山姆·沃尔顿）
- ★ 沟通的目的，是让对方采取行动

高情商沟通与跨部门协同

—打破沟而不通的魔咒

【课程简介】

课程时间	1天（6小时/天）
授课对象	组织中、高层管理者/储备干部
授课方式	内训（根据客户需求订制）

课程背景

- ★ 企业目标的达成、战略的落地、执行力的提升、良好企业文化的建立，都离不开团队成员、不同部门之间的配合和协作，而没有良好的沟通，这一切都不可能实现。
- ★ 很多企业有部门墙，经理和主管部门职责划分的很清楚，不主动跟别的部门沟通，拒绝跟其他部门有效合作，导致战略无法执行，团队没有结果。

- ★ 所有优秀企业家、优秀职场经理人和主管，没有一个不是沟通协作的高手。他们以各自不同的风格，通过不同的渠道，向团队成员分享自己的理念，宣讲公司的目标，凝聚人心，激发斗志，打造出一个又一个的优秀战斗集体！
- ★ 反之，如果不善于沟通，不重视沟通，就会造成人际关系紧张，团队执行力差，无法协同作战，企业运作效率低，管理成本增高，将直接影响到企业目标的实现。

课程收

- ★ 帮助学员掌握系统、先进、实用的管理技巧和沟通技能；
- ★ 从管理层的角度，用机制与流程解决部门之间沟通协作的问题
- ★ 掌握工作中沟通、协作的基本原则，创造工作成果，提升执行力
- ★ 认识沟通、协作中的误区
- ★ 掌握组织沟通协作要点和流程，提高沟通效率，实现企业和个人的目标

授课形

理论讲解 + 案例分析 + 现场练习 + 讨论分享 + 现场问答 + 个性指导

课程大

第一讲：沟通的正确认知

一沟是行为，通是结果

一、关于职业化沟通与闲聊的区别

- 1.内容区别
- 2.对象区别
- 3.目的区别

二、关于沟通的概念

- 1.沟通：沟是动作，通是结果

- 2.沟通的三大要素：表达 倾听 反馈
- 3.沟通的冰山理论
- 4.沟通的同理心修炼：价值 40 万的测试题

三、沟通的三大修炼之倾听修炼

- 1.倾听测试
- 2.听的五种层级
- 3.视频：听出对方的目的
- 4.倾听的一句话万能公式
- 5.倾听公式训练

四、沟通视频：紧急报案

- 1.表达的主要问题有哪些
- 2.倾听的主要问题有哪些
- 3.反馈的主要问题有哪些

第二讲：对上沟通：有胆有识有想法

一、对上沟通的基本原则

1. 定位：明确角色
2. 到位：说清楚
3. 补位：补充圆满
4. 换位：能听懂吗？

二、汇报工作

1. 案例：汇报工作
2. 训练
3. 汇报工作的结构化思维
4. 汇报工作的六大时机

三、对上沟通中接受指令

- 1.明确指令
- 2.权衡任务
- 3.资源调配
- 4.责任承诺

参考方法：复述承诺法

四、对上沟通的反馈与请示

- 1.反馈与请示的背景“四适”：适时、适场、适式、适长
- 2.反馈与请示的内容“三有”：有调研 有选择 有答案
- 3.案例：买票的故事

五、对上沟通的结构化汇报

- 1.结论先行
- 2.上下对应

- 3.分类清楚
- 4.排序逻辑

第三讲：对下沟通：定果定责定模式

一、对下沟通的5R模式

- 结果定义
- 一对一责任
- 过程检查
- 即时反馈
- 改进复制

二、对下沟通的指令下达

- 1.指令下达的目的：对方接受吗？
- 2.命令的五种方式：强制 VS 自主
- 3.命令的四项注意
- 5.命令的流程：两讲三做

三、对下沟通的工作指导

- 1.多给方向，少给方法
- 2.多给原则，少给道理
- 3.多给引导，少给答案

第四讲：冲突处理：交心交流交方案

一、冲突的认知

- 1.本位主义之自我
- 2.本位主义之封闭
- 3.本位主义之冷漠

二、冲突的软方法——内部客户价值思维

- 1.部门冲突案例分析
- 2.活动练习：我可以为你做什么

三、冲突处理的硬手段——五招

- 1.冲突的三种原因：个体差异 信息闭塞 资源有限
- 2.冲突处理的五种方式：回避 包容 竞争 妥协 协同
- 3.不同情景下的冲突处理表

第五讲：跨部门沟通

一：沟通冲突怎么来的？

- 1.本位主义之自我

2.本位主义之封闭

3.本位主义之冷漠

二、根本问题——没有内部客户价值思维

1.谁是谁的客户？——内部客户价值

2.现场训练：客户，我可以为你做什么？

3.跨部门沟通工具——“YCYA”如何使用？

三、沟通冲突处理的绝招

1. 沟通冲突的三种原因：个体差异 信息闭塞 资源有限

2. 沟通冲突处理的五种方式：回避 包容 竞争 妥协 协同

3. 部门高效沟通秘诀——交心、交流、交方案

第六讲：组织沟通协作的环境——开放分享

人是环境的产物。

好的环境，会让坏人变成好人。不好的环境，会让好人变成坏人。

好的环境，让人敞开心扉，坦诚交流；不好的环境，让人封闭自我，拒绝沟通。作为一个团队的管理者，应该致力于打造团队开放分享的环境，从机制上解决团队沟通、协作的问题；迎合互联网时代的特征，利用好互联网的工具，让团队沟通效果倍增！

一、为什么要开放分享

1、开放没有误解

2、开放没有权谋

3、所有开放的国家 and 组织都是富裕的

4、开放分享让团队几何倍成长

5、开放分享是打掉部门墙最有效的方法

二、 组织的开放分享包括哪些内容

1. 开放式办公怎么搭建？
2. 开放分享平台如何建立？
3. 开放分享机制如何制定？
4. 分享会模式如何有效使用？
5. 如何用开放分享复制人才？

【案例：GE 的无边界沟通】

三、 专题训练：高效分享会