

《行动学习高效沟通应用》

——向沟通协作要利润

主讲：刘进

课程背景：

随着企业规模的扩大，部门越来越多，但是沟通却成了企业最头疼的问题。影响了部门协作，影响了工作效率。尤其是跨部门协作沟通已经成为企业隐性的“利润杀手”，如何在企业竞争中，立于不败之地？锻造企业的核心竞争力从哪开始？协调沟通可以让企业准备无法超越的核心竞争力，让企业创造更多的利润机会。

你是否在职场中遇到以下问题或困惑：

- 企业越来越大，沟通越来越难
- 企业内部办事比外部办事还要难
- 一涉及部门之间协作问题，效率总是出其不意地低！低！低！
- 沟通质量不高，大家脾气还都不小
- 一件小事，总是数次沟通，仍然没有结果
- 本来可以通过沟通解决的问题，我们却“闭关修炼”耗费光阴
- “你不理我，我也不理你”现象越来越多，部门沟壑欲填难平
- 所有协作问题都靠“打官司”由高层定夺
- “各退半步”成了解决问题的不二法门，但是问题还是愈演愈烈
- 为什么同事间冷漠、烦躁、不理解、形同陌路、矛盾重重？

以上问题都是沟通协调问题，这些问题都可以通过以下内容予以解决。

课程目标：

1. 能复述跨部门沟通的主要意义
2. 口述沟通的核心要素
3. 运用跨协调沟通的技巧当堂完成案例分析
4. 意识到跨部门沟通的问题
5. 运用客户价值思维，当堂罗列行动措施
6. 复述跨部门冲突处理的五大方式
7. 当堂完成 5 种冲突处理方式的案例分析
8. 当堂完成 disc 性格区分

9. 当堂完成跨部门沟通机制制定计划

10.能够识别建设性沟通与破坏性沟通

课程大纲：

第一篇 沟通行动学习问题导入

一、破冰团建 视觉探索

二、课程目标及日程

1. 学习期望收集

2. 学习目标介绍

三、沟通问题行动学习导入

1. 澄清沟通问题

2. 沟通问题确认

第二篇 沟通技巧方法课程输入

第一讲：沟通的核心要素：沟通从“心”开始

一、关于职业化沟通与闲聊的区别

1.内容

2.对象

3.目的

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.沟通的冰山模型

4.沟通的同理心修炼：价值 40 万的测试题

三、沟通障碍分析

1.角度不同，结果不同

2.目标不同，矛盾产生

3.重视内容，忽略肢体

四、沟通的视频案例分析：紧急报案

1.效率低的原因分析：几个原因

2.沟通的内容问题、语言技巧存在哪些不妥

五、沟通的三大基本功修炼

1.表达：结构化清晰呈现

2.倾听：深层次感同身受

3.提问：引导式和谐共鸣

工具：结构化思维

方法：深度倾听 3R 法则

工具：有力提问的9级标尺

第二讲：跨部门沟通的四个要点

一、跨部门沟通四大障碍

- 1、级别平等，互不买账
- 2、性格迥异，互不喜欢
- 3、资源稀缺，互不让步
- 4、流程复杂，互不情愿

二、跨部门沟通的4个要点

- 1.关系梳理
- 2.尊重欣赏
- 3.换位思考
- 4.知彼知己

三、跨部门沟通的关系梳理

- 1.关系梳理：内部客户价值关系
- 2.互动思考：我的“关系户”
- 3.练习：他部门画像
- 4.案例分析：谁的错
- 5.互动练习：我可以为你做什么

四、跨部门沟通的尊重欣赏

- 1.柔性沟通术：掩藏情绪解决问题
- 2.柔性沟通的4步骤：观察、感受、需要、请求
- 3.太极沟通5步骤：确认、同理心、赞美、引导、共识

五、跨部门沟通的换位思考

- 1.同理心技术：把自己当对方
- 2.互动：录音机
- 3.同理心公式“2感3事”
- 4.测试：你如何分

六、跨部门沟通的知彼知己

- 1.周哈里视窗
- 2.DISC各种人物特点及应对

3.工具：跨部门沟通计划表

第三讲：跨部门沟通冲突处理

壹、 认知冲突

- 1、 冲突很正常，接受它
- 2、 两种冲突做区分：建设性 VS 破坏性
- 3、 冲突的积极意义

贰、 跨部门冲突处理的 5 种方式

1. 竞争
2. 合作
3. 妥协
4. 迁就
5. 回避

工具：冲突风格测试

工具：5 种情景应用表

参、 跨部门沟通工具：常态化机制运作

- 1、 三欣会
- 2、 开放分享会
- 3、 品牌分系统
- 4、 感恩卡
- 5、 握手行动——轮岗法

第三篇 沟通问题方案解决及落地计划

行动计划

- 1.从沟通创意到行动的鸿沟
- 2.行动案例讲解
- 3.制定行动计划模板介绍
- 4.行动计划表（含监督计划）制定的责任分工（人人参与）
- 5.行动计划制定及逐组深度辅导
- 6.城镇会议相互质询方案
- 7.优化行动计划**
- 8.ORID 总结反思**

课程回顾 课程结束

