

高效沟通与跨部门协作

课程背景：

沟通、对话是解决冲突的最常用的方式之一，亦是身为企业管理者最重要的能力之一。有数据统计显示：商场上的成功 85% 取决于沟通；美国企业经理 94% 的时间在沟通；无论是解决部门间的冲突还是协调与上司间的关系，用沟通解决冲突、达成团队协作之能力显然已成为现代职业经理人成功不可缺少的必备条件。

现实中，跨部门沟通的最大障碍是“语言”不通、角色不同、方式不佳。表面上看，这是由两种部门工作性质的不同导致，而其深层次原因是各部门的定位问题与沟通中态度、策略把控问题。本课程讲师将和我们一起分享如何组建团队和高效沟通，完善跨部门沟通系统历程中成功的经验与失败的教训，帮助您快速提升跨部门沟通能力，破解管理迷局，锻造卓越团队。...在当今这个飞速发展的世界里，只有让全体员工都尽其所能，那些以客户为中心的公司才能高效地运作。我们都需要提出改进的意见，并且对这些想法进行讨论、找出问题所在，并且共同解决这些问题，团结合作去把握各种机会。

我们与其他人合作共事的能力取决于我们是否能够进行有效的沟通。虽然现在大部分公司都设计了一整套制度和工具去帮助我们进行沟通，但是要取得成效，我们每个人都要掌握沟通的基本原则并进行实战演练。公司的运作依靠的不仅是制度本身，更重要的是员工。无论你是否意识到，你的经理和主管每天都在沟通。他们的沟通能力对总体的工作表现有极为重要的影响。

为什么会有这样的影响呢？因为沟通意味着合作，意味着在保证完成任务、保持工作流畅进行的同时没有引起他人的憎恶或仇恨之情。沟通高手知道如何才能使工作朝着成功解决问题发展，并且让各方获得满意结果。

如果这听起来是不可能的话，那么事实却恰恰相反。成功的沟通是一种技能。和其他技能一样，它是一种习得技能，并且可以不断地得到提升。

《高效沟通与跨部门协作》这门课程，你可以立即运用到工作中去，帮助你进行明确、有效的沟通。内容完全以现实工作为基础，反映了缺乏有效的沟通会引起误解和冲突。整个课程将启发你去思考，如何运用所学内容解决实际工作问题。

课程收益：

- 掌握直言不讳地进行批评 6 步法
- 掌握直言不讳地进行表扬 3 个步骤

- 掌握拒绝别人 2 种方式
- 掌握与咄咄逼人的家伙打交道 5 个处理方式
- 掌握直言不讳地提出自己的观点的 12 种情景
- 掌握直言不讳的 12 个要点
- 掌握鼓励员工提出问题和想法的 6 个步骤
- 掌握传达一致的信息的 5 步法
- 掌握有效地进行沟通 6 个步骤
- 掌握有效沟通的 18 条清单
- 掌握工作教导的 5 个步骤；
- 掌握应付麻烦员工的 5 个步骤
- 掌握有效处理冲突的 5 步骤
- 掌握有效谈判的 7 步法
- 掌握高效谈判清单
- 掌握赞赏的七个原则
- 掌握赞赏的七个原则

课程时间：2 天，6 小时/天

课程对象：企业中层、中高层管理者

课程特色：情境体验式教学+科学方法传授+专业教学视频+案例分析+情景模拟+小组讨论+管理游戏

课程大纲

第一讲：敢于沟通

一、沟通障碍

小组讨论：我的话为什么他听不懂？

1. 为什么指令转化难
2. 沟通障碍形成的原因
3. 沟通低效的案例
4. 沟通前的准备

互动游戏：《最佳拍档》

二、直言不讳

1. 直言不讳地进行批评 6 步法
2. 直言不讳地进行表扬 3 个步骤
3. 拒绝别人 2 种方式
4. 与咄咄逼人的家伙打交道 5 个处理方式
5. 直言不讳地提出自己的观点的 12 种情景
6. 直言不讳的 12 个要点

情境教学片：《直言不讳》

现场演练：12 种场景演练

第二讲：沟通技能

一、在变化的环境中的沟通

1. 消除流言的最好方法
2. 沟通不要依赖技术手段
3. 沟通的两个重要部分
4. 鼓励员工提出问题和想法的 6 个步骤
5. 传达一致的信息的 5 步法

情境教学片：《流言的终结》

二、有效沟通

1. 5 个代表性的沟通问题
2. 运用沟通技能的时机
3. 有效地进行沟通 6 个步骤

情境教学片：《沟通高手》

三、实用沟通技巧

1. 有效沟通的逻辑
2. 沟通设计
3. 沟通效率
4. 沟通的 5 个关键要点
5. 沟通中的表达姿态

工具：《有效沟通的 18 条清单》

第三讲：沟通处理

一、应付麻烦的员工

1. 麻烦员工的表现
2. 5 种麻烦员工
3. 最难应付的 2 种员工
4. 应付麻烦员工的 5 个步骤

情境教学片：《难缠的员工》

二、解决冲突

1. 冲突的产生原因
2. 双赢的解决方式
3. 使用不同的例子论证
4. 达成合作的重要因素
5. 理解阻碍的原因
6. 分辨事实的方法
7. 有效处理冲突所应具备的能力
8. 果断不带攻击性的表达个人的观点的方法
9. 有效处理冲突的 5 步骤

情境教学片：《解决困境》

现场演练：选择在冲突中的立场

第四讲：结果实现

一、谈判的艺术

1. 谈判技能之创造交汇点 3 步骤
2. 谈判技能之惊喜 3 步骤
3. 谈判技能之既成事实 3 步法
4. 谈判技能之连结
5. 谈判技能之切片
6. 谈判技能之参与
7. 谈判技能之改变姿态

情境教学片：《谈判艺术》

现场演练：角色扮演

二、谈判实战技巧

1. 谈判的本质
2. 谈判的核心
3. 谈判技巧
4. 人性谈判
5. 强硬谈判

工具：《高效谈判清单》

三、沟通出业绩

1. 实际工作中的赞赏
2. 赞赏的七个原则
3. 如何赞赏
4. 赞赏之巩固
5. 寻找机会
6. 实际工作中的批评
7. 评的七个原则
8. 批评的态度问题
9. 批评的询问和倾听

情境教学片：《业绩说话》

现场演练：赞赏和批评角色扮演