**杭州站**

# 《跨部门沟通与协作》

**主讲老师：王雷军**

**企业类型：**不限

**时间安排：**2023年9月1日9:30至17:00

2023年9月2日9:30至16:30

**地点安排：**杭州市文一西路522号西溪科创园8幢

**参课费用：**光华学习卡门票9张/人

现金票3800元/人

**人数限制：60人**

**企业痛点**

1. 为什么工作中总是感觉沟通不畅？
2. 为什么总是要重复沟通而无效果？
3. 为什么只要是沟通总要产生冲突？

**适用对象**

各级中层管理等

**课程亮点**

1. 解析不同沟通风格特点
2. 了解跨部门沟通的策略
3. 掌握不同层级沟通技巧
4. 提升跨部门协作的能力
5. 学习冲突处理方法步骤

**课程大纲 Outline**

1. **高效沟通基本认知**
2. **沟通目标：鼓舞对方达成行动**
3. **沟通步骤：编码、解码、反馈**
4. **解析跨部门沟通障碍**
5. **沟通风格测评与解析**
6. DISC性格分析工具解析
7. 每种性格类型都有独特的沟通风格
8. 每种个性都希望采用适合自己的沟通方式
9. 根据对方个性采用相应沟通方式提高效果
10. **如何与不同性格的人沟通**
11. D型性格沟通风格识别与解析

　　 ·与“D”型人相处的五个基本原则

1. I型性格沟通风格识别与解析

　　 ·与“I”型人相处的五个基本原则

1. S型性格沟通风格识别与解析

　　 ·与“S”型人相处的五个基本原则

1. C型性格沟通风格识别与解析

　　 ·与“C”型人相处的五个基本原则

1. **沟通的策略与技巧**
2. **倾听的技巧、层次、要求**
3. 心态转变的技巧：换位思考、尊重对方
4. 行为调整的技巧：口中有声、肢体呼应
5. 内容把握的技巧：听事实、辨情绪、识意图
6. **表达的技巧**
7. 表达的要求
8. —明了准确
9. 简洁完整
10. 逻辑清晰
11. 说服力强
12. 表达的技巧
13. 以终为始
14. 归纳概括
15. 巧用公式
16. 触发感官

**课堂演练：如何高效表达**

1. **反馈的技巧**
2. 反馈的形式
3. 反馈的技巧
4. 反复确认
5. 适当问答
6. 积极有效
7. 消除偏差
8. 避免自卫
9. 合理采纳
10. **跨部门沟通的步骤**
11. 充分准备
12. 了解需求
13. 准确表达
14. 处理异议
15. 达成共识
16. **不同层级沟通技巧**
17. **如何与不同类型的上司有效沟通**
18. 情境训练：
19. 与D型上司的沟通方式
20. 与I型上司的沟通方式
21. 与S型上司的沟通方式
22. 与C型上司的沟通方式

**小结：与上司沟通的基本要点**

1. **如何与不同类型的同事和谐相处**
2. 情境训练：
3. 与D型同事的相处方式
4. 与I型同事的相处方式
5. 与S型同事的相处方式
6. 与C型同事的相处方式

**小结：与同事相处的基本要点**

三、**如何与不同类型的下属有效沟通**

1. 情境训练：
2. 与D型下属的沟通技巧
3. 与I型下属的沟通技巧
4. 与S型下属的沟通技巧
5. 与C型下属的沟通技巧

**小结：与下属相处的基本要点**

**第四部分：跨部门的有效协作**

1. **信任是沟通的基础**
2. **建立情感账户**
3. 人际关系的建立原则
4. 情感账户中的存款与支出
5. **进行换位思考**
6. 理解了就会宽容
7. 学会尊重与欣赏
8. 同理心沟通策略
9. **建立内部客户意识**
10. **知己知彼**
11. 扩大周哈里窗口中的公开区
12. **树立共同的目标**
13. **明确相互的职责**
14. **建立沟通的桥梁**

**第五部分 冲突管理解决之道**

1. **冲突管理的核心**
2. **冲突的潜在因素分析**
3. 认知差异
4. 性格差异
5. 目标差异
6. 价值观差异
7. 沟通不力
8. 资源分配不均
9. 权与利的争夺
10. 组织变革
11. **化解冲突的沟通艺术**
12. 无条件尊重
13. 同感共情
14. 合理宣泄
15. 和谐沟通
16. **冲突管理五大策略**
17. 强迫
18. 回避
19. 妥协
20. 折衷
21. 合作

**课程回顾与总结**

****

**王雷军**

**企管金融双硕士/高级企业培训师**

**国家高级经济师/高级人力资源师**

**国家二级注册心理咨询师**

**资历背景**

1. MTP版权中高层发展能力提升专家
2. 清华大学/北京大学/浙江大学特聘讲师
3. 美国（ACI) 注册国际高级职业培训师

**授课经验**

农行河北省分行、新疆分行、北京分行、天津分行、沈阳分行，民生银行沈阳分行，华夏人寿北京分公司、石药集团、华北制药集团、哈药集团、云南白药、扬子江药业集团、长城医药、广药集团、石家庄乐仁堂医药集团、中国医药集团、招商地产、保利地产、银亿股份、天津中建集团、SM集团（菲律宾）、金隅集团、南京嘉盛建筑集团、中建一局等