

**培训时间/地点:** 2025年4月16~17日(星期三~星期四)/上海

**收费标准:** ¥4500/人

- 含授课费、证书费、资料费、午餐费、茶点费、会务费、税费
- 不包含学员往返培训场地的交通费用、住宿费用、早餐及晚餐

## 课程背景:

日常工作中,您有过这样的感受吗...

1. 为什么一件事情由一个人主导,其他人往往不会主动配合?甚至不配合?
2. 部门间的“交叉”和“微妙”关系该如何处理?
3. 怎样才能打破“部门墙”,克服部门间的沟通障碍?
4. 一线同事在前线拼得“你死我活”好不容易搞定客户,没想到却“后院起火”
5. 为什么在与其他人发生争执时,常常认为是对方的错?

如果把组织比作人体的话,各个部门就好比人体的各个器官(都有用);部门间的沟通和协作就好比人体的血液循环,如果循环不畅结果可想而知。

1. 所以只有彼此双方的高效合作,才可能发挥“1+1>2”的效应。
2. 彼此间沟通和协作的程度越高,组织的效率才越高。
3. 跨部门的水平协作比起上传下达的垂直分工,其实更复杂也更重要。

工作中我们常常发现以下看似矛盾的现象:

1. “人和人之间越是不交流,好像就越没有问题...”对吧?
2. “越是交流,矛盾和问题就会越来越多...”正常吗?
3. “人和人之间越是接近,越容易发生摩擦。”为什么?
4. “遇到情绪化的人,你越讲道理,对方理亏却越发的火气十足。”怎么办?

有句古话“有理走遍天下”而回到职场和社会,您可能发现很多时候则变成了“有理寸步难行”,仔细想想您还会发现,这条不成文的定论除了在职场,有时在家里也往往如此...

**如何把握沟通中的“宪法”有效处理“冲突”掌握其潜在的规律是每位职场人士的必备要求**



## 课程目标:

1. 期待提升沟通效率
2. 期待改进个人（跨部门）关系
3. 期待个人影响力提升

## 课程收益:

1. 理清跨部门沟通的误区
2. 有效的识人阅人
3. 提升职场沟通（跨部门沟通）的水平
4. 掌握五个影响沟通效果的工具
5. 有效的认知和理解冲突
6. 提升职场沟通和部门间协作能力
7. 有效提升自身的影响力

## 课程特色:

- 理论和工具相结合，课程接地气，一听就懂
- “课程、工具、方法”实用性强
- 互动多、演练多，还有角色扮演等着你
- 学员在积极参与中获得收获

## 参训对象:

- 核心骨干
- 部门管理者

## 授课形式:

知识讲解、案例分析讨论、角色演练、小组讨论、互动交流、游戏感悟、头脑风暴、强调学员参与。

## 课程大纲:

### 模块一 跨部门沟通的问题

1. 跨部门沟通的常见困惑（自我对照）
2. 跨部门沟通的常见三个误区（照镜子）



3. 跨部门沟通的特点（“部门墙”是如何形成的？）
4. 沟通漏斗模型带给我们的启发
5. 自我对照自己的沟通水平处于沟通漏斗的哪一层？
6. 职场沟通中的常见“取款”行为
7. 深入体会“冲突”是如何形成的
8. 何为非职权影响力
9. 非职权影响力在跨部门沟通中的运用

## 模块二 跨部门沟通的方法

1. 性格对沟通方式和沟通风格的影响
2. 掌握如何与不同性格类型的跨部门同事在沟通协作中的注意事项
3. 掌握冲突处理的四大策略及不同的运用时机
4. 掌握跨部门沟通中有效“调频”的三个关键行为

结合职场实例做案例分析和现场演练

## 模块三 跨部门沟通的工具

1. 工具一：掌握跨部门沟通的“存款行为”
2. 工具二：掌握跨部门沟通的“同理心模型”
3. 工具三：掌握跨部门沟通的“四阶段流程和关键细节”
4. 工具四：掌握跨部门沟通的“互惠法则”
5. 工具五：掌握跨部门沟通的“312 法则”（三阶段 12 个注意事项）确保沟通过程的顺畅

案例分析：结合职场实例做案例分析和现场演练

## 模块四 提升自己的影响力

1. 工具一：影响力坐标轴
  - 1.1. 自我对照
  - 1.2. 评估位置
  - 1.3. 找到差距
  - 1.4. 确定行为



2. 工具二：提升个人影响力“FREE 四步法”
3. 工具三：赢得他人信任的“5C 特质”

结合职场实例做案例分析和现场演练，运用两天课程工具和要点（课程亮点）

## 讲师介绍：邹老师

- 强思资深培训师、顾问
- 16 年培训经验、10 年企业内训经历
- DDI 授证讲师（领导力方向）
- EQ-i 2.0 国际情商认证
- KNX 明星经理人项目 授证讲师
- Thomas International DISC 认证
- 长期担任欧美企业 N.E.W.新可安（中国）培训部负责人
- 曾任安然纳米总部讲师、华东区域拓展负责人

## 品牌课程：

- 卓越管理能力提升
- 高情商管理者
- 跨部门沟通与协作

## 服务客户：

西门子、卡特彼勒、航星工业、赛腾电子、光明乳业、优力康中国、康佳电子、海尔、双维伊士曼、沃尔玛、山姆会员商场、红星欧丽洛雅、红星美凯龙、国美电器、苏宁电器、银座商城、百思买、百安居、美丽田园、贝德玛、复星药业、华纳大药厂、九洲制药、上海航空、国家电网、农业银行、交通银行、平安银行、汇添富基金、即富支付、邓白氏、新净信、京东、一号店、暴雪游戏、福维克、云南电视台等

## 学员心声：

“我们的管理层都非常喜欢邹老师的培训，互动性很强，深入浅出，大家受益颇丰！”

---- 德尔福 汽车零部件 培训经理 Lisa Bao

“邹老师的管理课程已成为我们上航的精品课程之一，作为每年对我们对机长，乘务长，和地勤班组长培训项目的重点课程...”



---上海航空 人力资源部 林总

“邹老师的表达热情，幽默，通俗易懂。课程实用，深受大家的好评...”

---均胜普瑞 HRD Danny Lin

“Bobby 老师的情商课程为我们又重新指明了方向，大家在课后都在积极反思自己在管理中的行为和语言是否合理是否有效，我们的课后讨论一直延续到 21:00，大家积极分享自己的不足之处和改进计划，谢谢老师的分享，受益...”

--- Sam's 北京 总经理 Mack Mu

“Bobby 老师的情商领导力课程深受大家喜爱，每次来我们总部讲时，大会议室都会爆满...”

---摘自 沃尔玛中国区副总裁 Angela Koo

