

跨部门沟通、协作与冲突处理

公开课课纲

培训时间/地点：2024年1月10~11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

课程目标：

1. 期待提升沟通效率
2. 期待改进跨部门关系
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. 提升跨部门沟通的水平
3. 掌握三个跨部门沟通的工具
4. 提升冲突处理能力
5. 职场情商的自我提升

参训对象：

部门管理者、高潜员工

授课形式：

- 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

课程大纲：

模块一 跨部门沟通的问题

- 跨部门沟通的常见困惑（自我对照）
- 跨部门沟通的常见三个误区（照镜子）
- 跨部门沟通的特点 （“部门墙”是如何形成的？）



- 跨部门沟通的常见“取款”行为 （“冲突”是如何形成的？）

模块二 跨部门沟通的方法

- 重新定义“何为部门间的有效沟通？”
- 沟通漏斗模型带给我们的启发
- 自我对照自己的沟通水平处于沟通漏斗的哪一层？
- 低效率沟通的两种表现方式
- 掌握跨部门沟通“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

- 工具一：掌握跨部门沟通的“存款行为”
- 工具二：掌握跨部门沟通的“同理心模型”
- 工具三：掌握跨部门沟通的“四阶段流程和关键细节”
- 工具四：掌握跨部门沟通的“影响力的四把金钥匙”
- 工具运用：运用以上工具有效解决跨部门冲突
- 案例分析：结合职场实例做案例分析和现场演练

模块四 有效管理沟通情绪

- 情商在跨部门沟通中的体现
- 情绪对于沟通效果的影响
- 情绪管理的四个维度（自我意识-自我管理-识别他人-影响他人）
- 如何有效管理自己的情绪？
- 如何有效影响和调动对方的情绪？
- 结合职场实例做案例分析和现场演练



讲师介绍：邹老师

- 强思企管 资深培训师、顾问
- 15 年培训经验、9 年企业内训经历
- DDI 授证讲师（领导力方向）
- 加拿大 MHS 国内情商 EQ-i 2.0 中国区授证讲师
- EWS 国内培训第一人
- 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、华东区业务拓展负责人

品牌课程：

- 新任经理培训 – 角色转变和卓越管理提升
- 高情商管理者
- 领导力培养项目（三个阶段授课和辅导）

服务客户：

UCloud、暴雪游戏、维塔士、巨人网络、Farfetch、至名集团、西门子、卡特彼勒、纳诺达克、中车集团（长沙）、光明乳业、优力康中国、双维伊士曼、晶科能源、阿特斯光伏、德尔福、海正博锐、微创医疗、海尔施、吉凯基因、博维生物、金唯智生物科技、汉得信息、花旗软件、Micro Focus、凌志软件、U Cloud、华资软件、沃尔玛、山姆会员商场、美丽田园、贝德玛、上海航空、平安银行、邓白氏、新净信、福维克、云南电视台等。

学员反馈：

“老师非常了解大家在工作中的困惑，培训中的演示和案例非常接地气！”

---- 吉利汽车总部 吉利学堂 培训经理徐东江

“邹老师讲的非常好，我们的学员纷纷表示两天的收获颇丰，学到了很多可以运用到日常实际管理的方法和案例！”

----花旗银行 培训经理 Linda

