



得到APP
知识就在得到



跨部门 沟通干货包



获取更多内容
请添加
得到咨询顾问

跨部门沟通准备清单

准备	具体准备事项	核对是否准备好
了解对方KPI/OKR	明白对方诉求，寻找共同利益点	
事前准备	减少口语化，减少专业术语，避免沟通盲区和障碍	
跨部门沟通文档	本次开会/沟通目的、背景，为什么需要跨部门配合	
	参会或需要协调的各部门关键人员	
	项目难点	
	各部门收益	
	具体需求	
	落地方案，AB可选	
	项目截止时间	
会议纪要	记录会议分歧、进展、具体落实到人	
会后To Do邮件确认	当天会议纪要，责任人，截止时间邮件确认	
闭环反馈	整体项目配合结束后的反馈，正反馈尤其重要	

跨部门沟通需求模板

对方部门 对方角色	OKR/KPI 对方的关键指标	对方的关键指标中 与我有交集的	我可以给TA得指标 帮上忙的地方	最近（共同）上级对TA的要求 上级的指令很可能会干扰KPI	TA个人的重要目标 除了部门目标之外，TA还有什么目标希望达成	对方的职业外信息 毕业院校、家乡、兴趣爱好等

跨部门沟通常见误区

常见误区	具体事例	错误点
贴上负面标签	例如：我不会说话，我说话比较直	主动贴负面标签
认为目标一致	例如：我们是一个公司的，肯定是目标一致的	我不会说话，我说话比较直 主动贴负面标签
无项目背景	例如：今天xx点有个会，你来参加一下？	什么会，具体是做什么的？
无明确目标	例如：大概说说、简单聊聊	无准备文档，无目标。
紧急等于重要	例如：这个事情很紧急，所以很重要	紧急不等于重要，我的事情最重要，认为大家都会帮我
散会即结束	例如：会议结束，大家按照刚才说的去行动	无会议纪要、无明确责任人、无邮件复盘、无To Do、无任务截止时间

得到沟通训练营学员跨部门 1V1 沟通优秀案例

沟通营学员- Liu，跨部门沟通难推动，对方总是出错，说了也不乐意改，该怎么办？

「案例背景」

刘同学和同事A是跨部门同事，平常工作中的交集比较多！同事A是负责公司监管报表审核的，每个月各部门填报的报表都要汇总到刘同学这边进行复核。

同事A 提交的数据报表总是出错，每次刘同学和同事 A都要反复沟通，提示错误，修改，再提交，再复核。刘同学给同事 A提过建议，最后可能由于沟通方式不当，都变成了意见甚至批评，弄得大家都不高兴，然后继续这样恶性循环反复！

学了沟通训练营之后刘同学，将和同事 A 的跨部门分为沟通前、沟通中、沟通后。

「沟通前」

1. 先发展关系，再解决问题。我们大家共同的目标，都是为了顺利做好工作，提高工作效率，提升自己工作的满意度。不是为了争个你死我活，谁对谁错。工作干好了，大家都能早点下班。从你和我，学会说我们，就能团结任何人。

2. 消除对方和自己的盲区。在花姐的沟通训练营里有一讲，提到乔哈里窗，是心理学里非常重要的工具。大体就是除了我们共同知道的信息以外，有很多我知道但是你不知道的事情，还有你知道我不知道的事情，这些都是盲区。

刘同学意识到这个跨部门合作，每个月都出现问题，可能是对方对这个问题理解不透彻，对方有盲区了。盲区在哪？能不能帮帮她消除这个盲区？加深我们之间工作的碰撞和磨合。

「沟通中」

花姐的课程里有提到，辅导别人，不要教价值观要教具体行动。从话术上也从之前的，你这个不对我来教你，变成你可以更好的，我来教你！我说你听，我做你看，你做我看，你说我听。

我们这边是怎么怎么做的，然后我们是从复核的视角是这样的，您看您这边是不是可以试试？

一个正确的沟通、提意见、辅导的方式，让对方听了更容易接受，让她帮忙情绪也没有那么大了。

「沟通后」

建立反馈的沟通闭环。经过这样试试，几个月后填报数据良好，整体有了改善，还没结束，给同事A那给予肯定和赞赏，形成一个正反馈和闭环。