

	但不能确保信息送达目标受众或被目标受众理解	
拉式沟通	用于 大量复杂信息或大量信息受众 的情况。它要求接收方在遵守有关安全规定的前提之下自行访问相关内容	门户网站、组织内网、电子在线课程、经验教训数据库或知识库

按照沟通计划,我通过工作会议、邮件、电话等方式为项目干系人及时提供系统开发的相关信息。对于建设方的高层领导和我公司的项目管理部,我在每个月末将项目的进度情况以及当月内产生的各会议评审报告。采用电话和邮件的方式进行发布;对于项目组内部成员,我则是利用公司内部即时通信软件作为辅助沟通手段,同时每周通过周例会的方式进行沟通交流;在遇到紧急情况时,邀请干系人举行紧急协调会;对于项目的变更严格按照变更流程处理。并及时通知相应干系人。为了更进一步优化管理沟通效果我还采取了绩效报告措施。绩效报告主要是为了定时进行工作的汇报,与指定的进度、成本、范围等基准进行比较,找出实际与计划之间的偏差。针对不同的干系人,进行的绩效报告的方式也不同。对于建设方的高层领导和我公司的项目管理部,主要关注项目的进展情况,所以采用里程碑和阶段评审的方式进行绩效汇报;对于项目组内部成员,我则要求每周五通过邮件提交本周工作汇报,内容包括本周完成的工作和下周任务计划。每个项目组成员都要对自己的总结报告负责,这些信息都会汇总成每周的工作汇报并张贴在项目组宣传栏上展示,并将电子版发给我公司项目管理部的负责人进行查阅,听取其反馈意见。我结合工作汇报召开评审会议,检查项目进展情况,利用挣值管理分析偏差并制定纠偏措施。以此制作项目的绩效报告。通过绩效报告,项目干系人可以获得项目在特定时间内的进展以及资源的使用情况等信息。

(9) 沟通技术(发送方—接收方模型、媒介选择、写作风格、会议管理、演示、引导、积极倾听 P424) 【管理沟通】

有效的沟通管理需要借助的技术主要包括:

- 发送方—接收方模型:运用反馈循环,为互动和参与提供机会,并清除妨碍有效沟通的障碍。
- 媒介选择:为满足特定的项目需求而使用合理的沟通方法。例如,何时进行书面沟通或口头沟通,何时准备非正式备忘录或正式报告,何时使用推式或拉式沟通,以及该选择何种沟通技术。
- 写作风格:选择适当的语态、句子结构,以及使用适当的词汇。
- 会议管理:准备议程,邀请重要参会者并确保他们出席;处理会议现场发生的冲突,或因对会议纪要和后续行动跟进不力而导致的冲突,或因不当人员与会而导致的冲突。
- 演示:了解肢体语言和视觉辅助设计的作用。
- 引导:达成共识、克服障碍(如小组缺乏活力),以及维持小组成员兴趣和热情。
- 积极倾听:包括告知已收到、澄清与确认信息、理解,以及消除妨碍理解的障碍。

(10) 画出一个项目沟通记录表格【画图题】 【管理沟通】

沟通要素	具体内容
沟通目的	向业主介绍智慧物业项目,了解业主的需求和期望,以便更好地规划和实施项目
沟通对象	业主代表和物业工作人员
沟通内容	1.智慧物业项目介绍:介绍智慧物业的概念、优势、实施计划和预期效果。 2.业主需求和期望:了解业主对智慧物业的期望和建议,以便更好地满足业而水。 3.物业服务和管理:探讨如何提升物业服务水平,优化管理流程,提高业主满意度。 4.费用和预算:介绍智慧物业项目所需的费用和预算,以及如何合理分配资源。 5.实施方案和时间表:确定智慧物业项目的实施方案和时间表,以便业主和物业工作人员了解项目进度。