

我根据沟通管理计划的规定, 对项目内部团队成员, 每周五下班前召开例会, 交流一周内的项目遇到的问题, 心得等, 对项目外部干系人, 每两周召开一次会议, 向高层领导汇报项目进展, 关注的问题, 需要的帮助, 接下来的工作重点和计划等, 会后形成会议纪要, 以邮件的形式, 推式推送给各主要干系人。同时每个月在某省教育厅官方网站上发布项目整体进展, 通过拉式沟通, 让关注本项目的社会大众了解情况。另外, 我根据干系人权利利益方格中的沟通策略(如下图表), 对教育局蒋局长定期汇报项目进展, 取得他的信任和支持; 对教育局信息部李主任和公司及学校的高级管理层等, 进行重点管理和沟通; 对项目团队成员和将使用“5G+MR 智慧教室”系统的师生等, 随时告知他们项目的进展; 对家长和设备供应商等, 花最少的精力监督即可。



干系人分类	具体干系人	管理策略
A 类	教育局局长	需要定期更新, 保持他们对项目进展的了解, 并确保他们的支持。
B 类	公司高级管理层 学校高级管理层 教育局信息部主任	需要重点管理和沟通, 确保他们的需求和期望得到满足。
C 类	项目团队成员 教师 学生	需要随时告知和咨询, 确保他们感到被包含在项目中, 并理解项目如何影响他们。
D 类	家长 设备供应商	只需要偶尔更新, 或在项目影响到他们时进行沟通。

3、监督沟通

监督沟通是确保满足项目及其干系人的信息需求的过程。每周五的内部项目沟通会, 我都会检查所有团队成员的沟通记录和问题日志, 梳理、解决沟通中发生的问题。例如, 项目启动之初, 需求小组反映, 校方的需求对接人蔡某只参加了一次专项会议后就失去了联系, 发邮件和打电话都没有回应, 后通过其他干系人了解到, 蔡某在全面放开新冠疫情管控后, 不幸“中招”, 卧病在床, 无法工作。于是我联系学校高级管理层, 重新指定了一位需求对接人, 项目得以继续进行。

二、如何做好内部沟通和外部沟通

1、内部沟通

对于项目内部团队成员和本公司的领导, 沟通方式要简洁明了, 保障信息传递的高效和准确。内部沟通的主要目的是协调团队成员的工作, 确保项目目标的一致性, 以及促进团队合作。沟通频率较频繁, 可能每天都有沟通, 风格也更加直接和灵活, 鼓励坦诚交流。