

PMP项目管理

《第十三章 项目相关方管理》



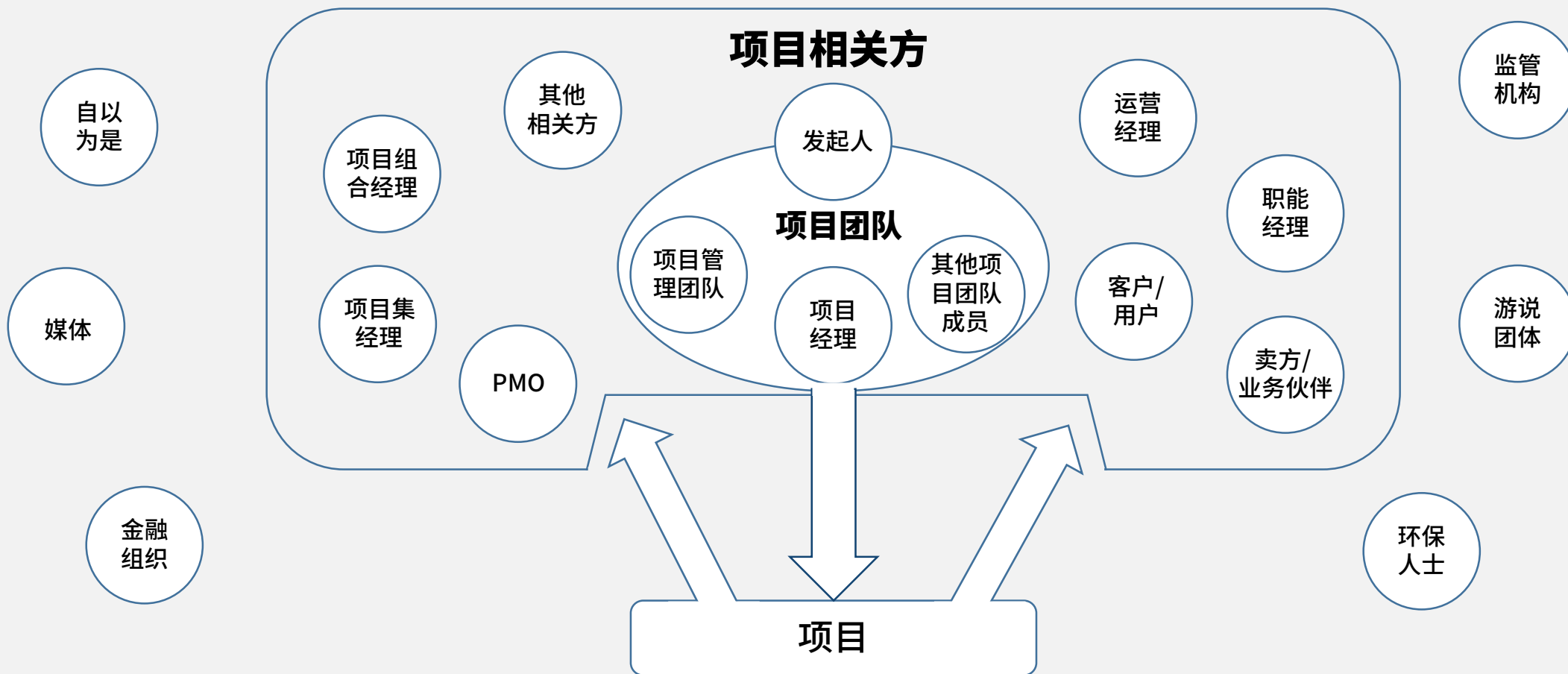
相关方的概念



相关方的概念



考点：识别相关方的重要性★





相关方的概念



考点：识别相关方的重要性★

相关方与项目关系

相关方会受项目的积极或消极影响，
或者能对项目施加积极或消极的影响。

识别相关方重要性

为提高成功的可能性，应：

- 尽早开始识别相关方
- 进行相关方优先级排序
- 引导相关方参与。



相关方的概念



练习1：识别相关方的重要性★

某智能化公司计划开发一个软件项目，该项目为公司内部所用，前期的工作已准备好，并设置了高标准的质量测量标准。按照项目管理计划的内容正在进行中，目前项目进度符合，成本符合，范围也是根据范围基准开发的，其他方面也都符合项目管理计划。此时，项目经理被告知开发的产品不能被接受，项目可能被终止。最可能是什么原因导致了该情况？

- A.没有识别出某个关键项目相关方
- B.产品质量未满足设定的标准
- C.发起人不再支持项目
- D.遇到重大技术困难



相关方的概念



练习1：识别相关方的重要性★

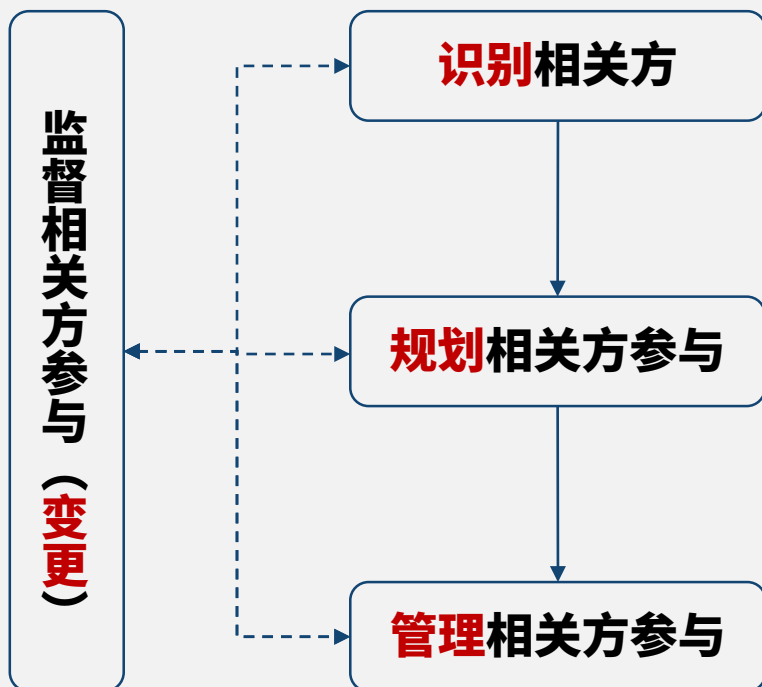
【解题关键】：尽早识别出相关方，避免缺乏相关方支持，未识别或管理关键相关方，可能导致项目失败

某智能化公司计划开发一个软件项目，该项目为公司内部所用，前期的工作已准备好，并设置了高标准的质量测量标准。按照项目管理计划的内容正在进行中，**目前项目进度符合，成本符合，范围也是根据范围基准开发的，其他方面也都符合项目管理计划**。此时，项目经理被告知开发的产品不能被接受，项目可能被终止。最可能是什么原因导致了该情况？

- A.没有识别出某个关键项目相关方
- B.产品质量未满足设定的标准
- C.发起人不再支持项目
- D.遇到重大技术困难



相关方的概念



识别相关方

识别、分析、记录

规划相关方

制定相关方参与项目的方法

管理相关方参与

按计划促进相关方合理参与

监督相关方参与

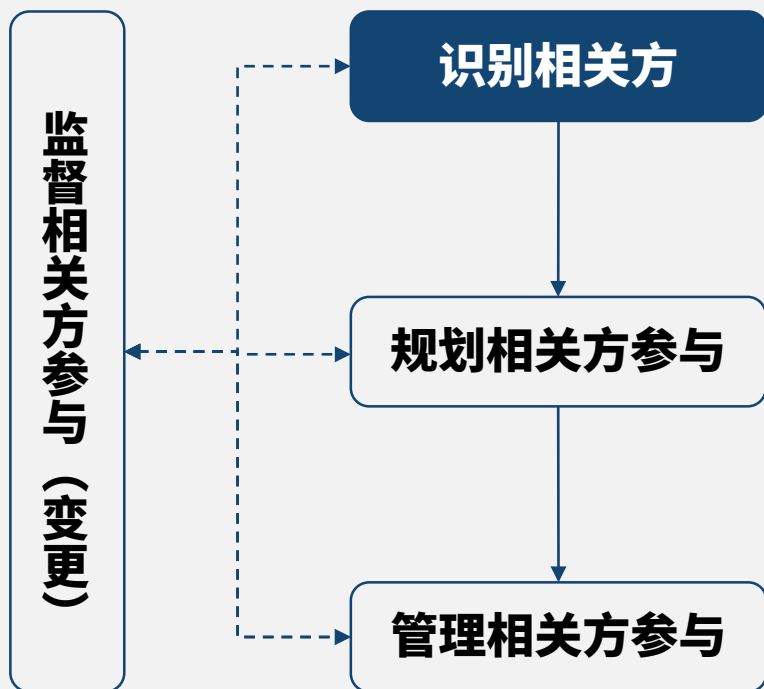
修订参与策略与计划来引导相关方合理参与



识别相关方



识别相关方



识别相关方是定期识别项目相关方，分析和记录他们的利益、参与度、相互依赖性、影响力和对项目成功的潜在影响的过程。本过程的主要作用是，使项目团队能够**建立对每个相关方**或相关方群体的**适度关注**。本过程应根据需要在整个项目期间定期开展。

本过程通常在编制和**批准项目章程之前**或同时首次开展。并在过程中**重复**开展。



识别相关方



输入	工具与技术	输出
<ol style="list-style-type: none">1. 项目章程2. 商业文件 (商业论证、效益管理计划)3. 项目管理计划 (沟通管理计划、相关方参与计划)4. 项目文件 (变更日志、问题日志、需求文件)5. 协议6. 事业环境因素7. 组织过程资产	<ol style="list-style-type: none">1. 专家判断2. 数据收集 (问卷调查、头脑风暴)3. 数据分析 (相关方分析、文件分析)4. 数据表现 (相关方映射分析/表现)5. 会议	<ol style="list-style-type: none">1. 相关方登记册2. 变更请求3. 项目管理计划更新 (需求管理计划、沟通管理计划、风险管理计划、相关方参与计划)4. 项目文件更新 (假设日志、问题日志、风险登记册)



识别相关方



考点：数据收集

问卷和调查。

问卷和调查可以包括**一对一**调查、**焦点小组**讨论，或其他大规模**信息收集**技术。

头脑风暴

用于识别相关方的头脑风暴技术包括**头脑风暴**和**头脑写作**。

■ 头脑风暴

一种通用的数据收集和创意技术，用于向小组征求意见，如团队成员或主题专家。

■ 头脑写作

头脑风暴的改良形式，让个人参与者有时间在小组创意讨论开始前单独思考问题。信息可通过面对面小组会议收集，或在由技术支持的虚拟环境中收集。



识别相关方



考点：相关方分析★ ★

相关方分析会产生相关方清单和关于相关方的各种信息，相关方的利害关系可包括（但不限于）以下各条的组合：

- 兴趣
- 权利
- 所有权
- 知识
- 贡献

相关方分析

姓名或角色	利益	影响力	态度



识别相关方



考点：数据表现--权力利益方格、权力影响方格、作用影响方格★ ★

权力/利益方格	根据相关方的 职权(权力) 大小、对项目结果的 关注程度(利益) 进行分组
权力/影响方格	根据相关方的 职权(权力) 大小、 主动参与(影响) 项目的程度进行分组
影响/作用方格	根据相关方参与(影响)项目的程度、改变项目计划或执行的能力(作用) 分组

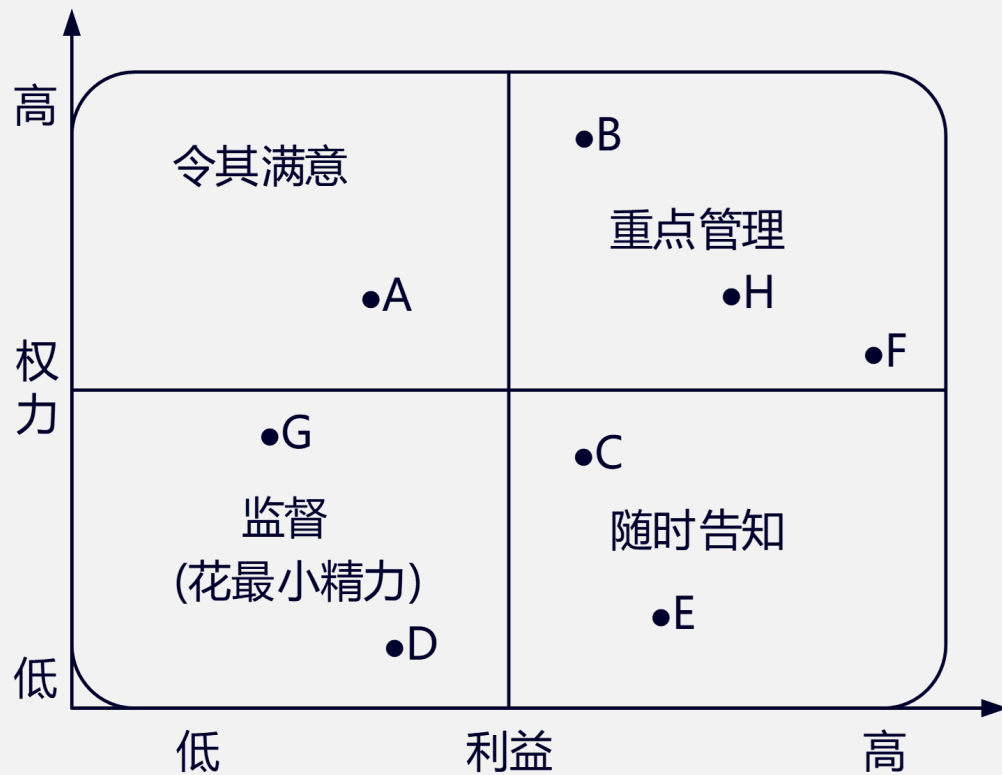
适用：①小型项目；②相关方与项目的关系很简单的项目；③相关方之间的关系很简单的项目。



识别相关方



考点：数据表现--权力利益方格、权力影响方格、作用影响方格★★



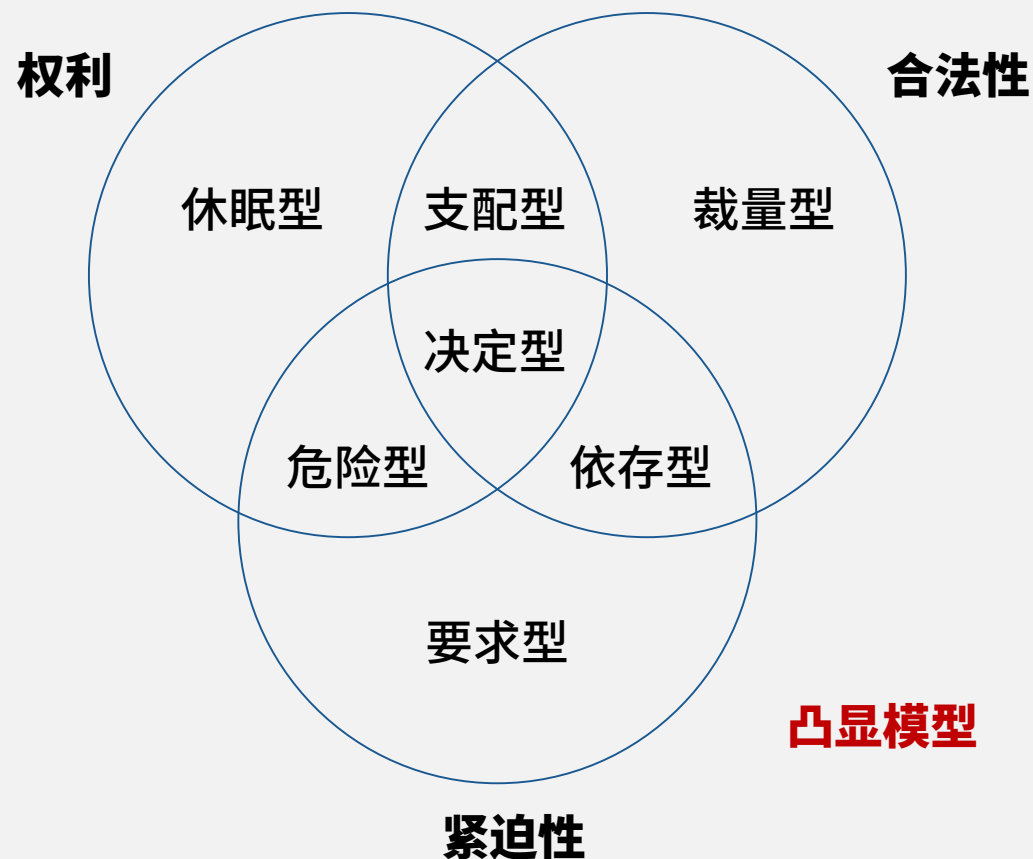


识别相关方



考点：数据表现--凸显模型★

分类依据	<ul style="list-style-type: none">①相关方的权力(施加自己意愿的能力)②紧急程度(需要立即关注)③合法性(有权参与)
作用	<ul style="list-style-type: none">①确定已识别相关方的相对重要性。
适用	<ul style="list-style-type: none">①复杂的相关方大型社区②在相关方社区内部存在复杂的关系网络





识别相关方



练习2：相关方分析

项目经理正在负责一个大型施工项目，一个月之前，项目管理计划已获得批准，项目开工会议（Kick-off meeting）已顺利召开，会议上，获得所有参会相关方的支持该项目的承诺。但项目经理发现，上月会议之后，其中三名相关方从未参与到项目中来。项目经理应该事先做什么来避免这个问题？

- A.进行相关方分析
- B.确保相关方充分了解项目进度及成本
- C.确保得到所有相关方支持项目的签字
- D.上报高级管理层



识别相关方



练习2：相关方分析

【解题关键】： 尽早识别出相关方，进行相关方分析，避免缺乏相关方支持

项目经理正在负责一个大型施工项目，一个月之前，项目管理计划已获得批准，项目开工会议（Kick-off meeting）已顺利召开，会议上，获得所有参会相关方的支持该项目的承若。但项目经理发现，上月会议之后，**其中三名相关方从未参与到项目中来**。项目经理应该**事先做什么来避免**这个问题？

- A.进行相关方分析
- B.确保相关方充分了解项目进度及成本
- C.确保得到所有相关方支持项目的签字
- D.上报高级管理层



识别相关方



练习3：数据表现

一项目经理负责的一个施工项目，项目章程已获批，项目进入到规划阶段，项目团队识别到一位相关方是对方客户的CEO，他对该项目不感兴趣，团队成员询问项目经理，该如何对待客户CEO，项目经理应给团队成员什么建议？

- A 重点管理
- B 随时告知
- C 监督
- D 令其满意



识别相关方



练习3：数据表现

【解题关键】： 权力高利益高：重点管理、精心管理；权力高利益低：令其满意；权力低利益高：随时告知；权力低利益低：监督（最小精力）

一项目经理负责的一个施工项目，项目章程已获批，项目进入到规划阶段，项目团队识别到一位相关方是对方客户的CEO，他对该项目不感兴趣，团队成员询问项目经理，该如何对待客户CEO，项目经理应给团队成员什么建议？

A 重点管理

B 随时告知

C 监督

D 令其满意



识别相关方



练习4：数据表现

项目经理正在管理一个大型的施工项目，该项目的相关方众多，而且关系网络复杂。项目经理应该如何高效的管理所有相关方？

- A.凸显模型
- B.权力/影响方格
- C.影响/作用方格
- D.相关方立方体



识别相关方



练习4：数据表现

【解题关键】： 凸显模型针对大型复杂的相关方关系网络，从权力、紧迫性、合法程度分析

项目经理正在管理一个**大型**的施工项目，该项目的**相关方众多**，而且**关系网络复杂**。项目经理应该如何高效的管理所有相关方？

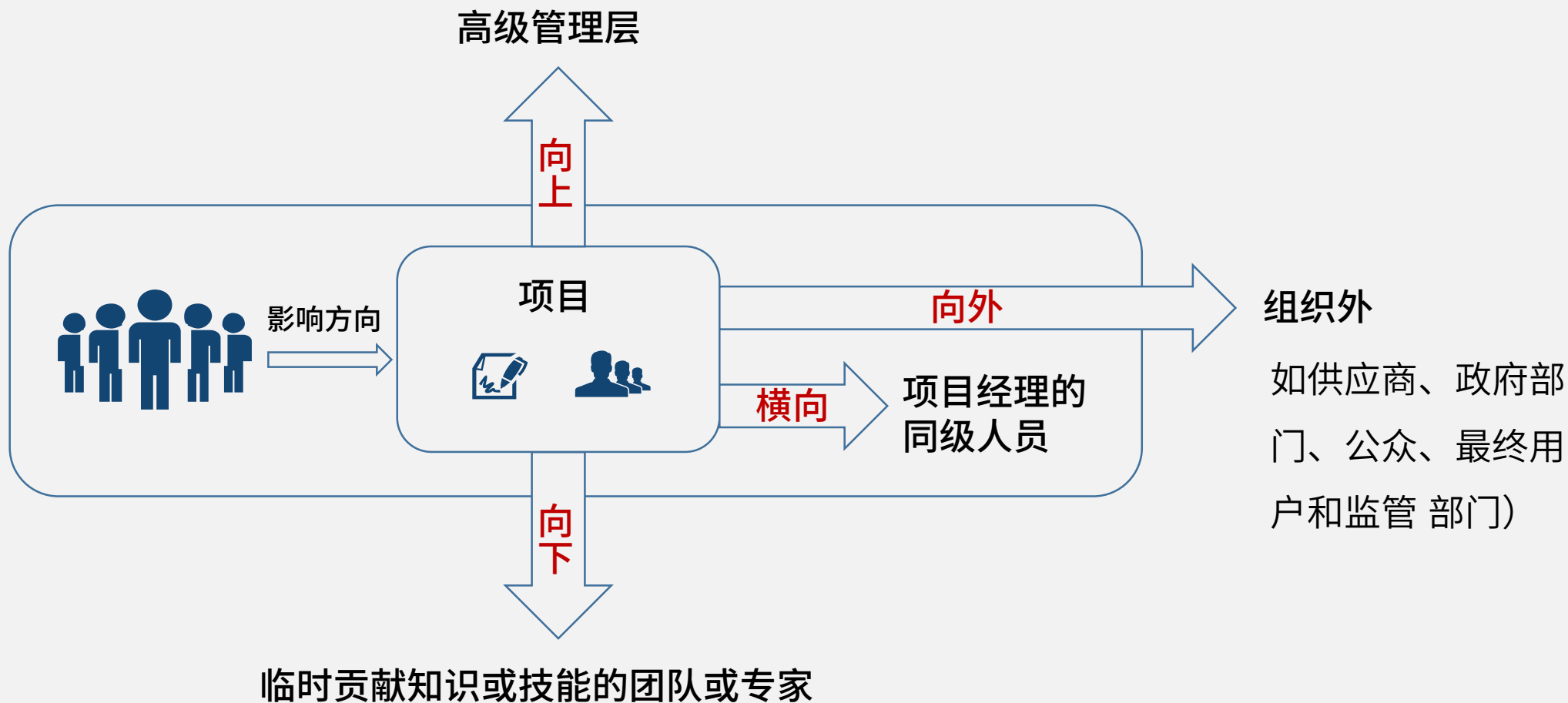
- A.凸显模型
- B.权力/影响方格
- C.影响/作用方格
- D.相关方立方体



识别相关方



考点：数据表现--影响方向

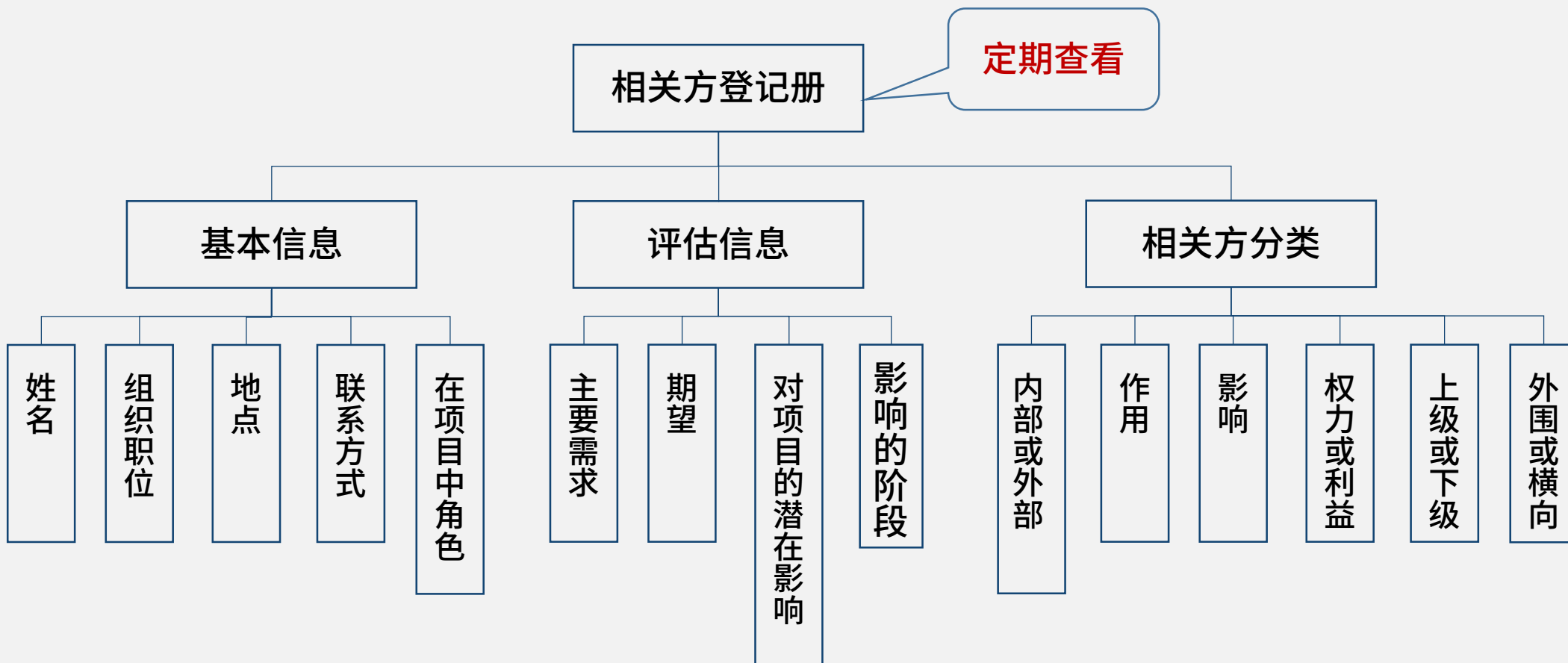




识别相关方



考点：输出——相关方登记册★★★★





识别相关方



考点：输出——相关方登记册★★★★

序号	主要项目 相关方	在项目中的 角色	对项目的主要 期望与需求	在本项目中的利益 程度（H/M/L）	对项目的影响 程度（H/M/L）	与该相关方的 沟通策略
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						



识别相关方



练习5：输出——相关方登记册★ ★ ★ ★

项目经理正在负责一个为期一年的项目，由于公司战略需求，需要细化公司的业务，于是对现有公司组织结构进行调整，调整后，该项目的项目集经理被安排管理其他项目，增加了一位擅长该领域的项目经理集经理管理该项目，项目经理首先应该做什么？

- A 评估新项目集经理的沟通需求
- B 更新相关方登记册
- C 更新沟通管理计划
- D 更新相关方参与计划



识别相关方



练习5：输出——相关方登记册★ ★ ★ ★

【解题关键】：发现相关方发生变化或未识别时及时更新相关方登记册

项目经理正在负责一个为期一年的项目，由于公司战略需求，需要细化公司的业务，于是对现有公司组织结构进行调整，调整后，该项目的项目集经理被安排管理其他项目，**增加了一位擅长该领域的项目经理集经理管理该项目**，项目经理**首先**应该做什么？

A 评估新项目集经理的沟通需求

B 更新相关方登记册

C 更新沟通管理计划

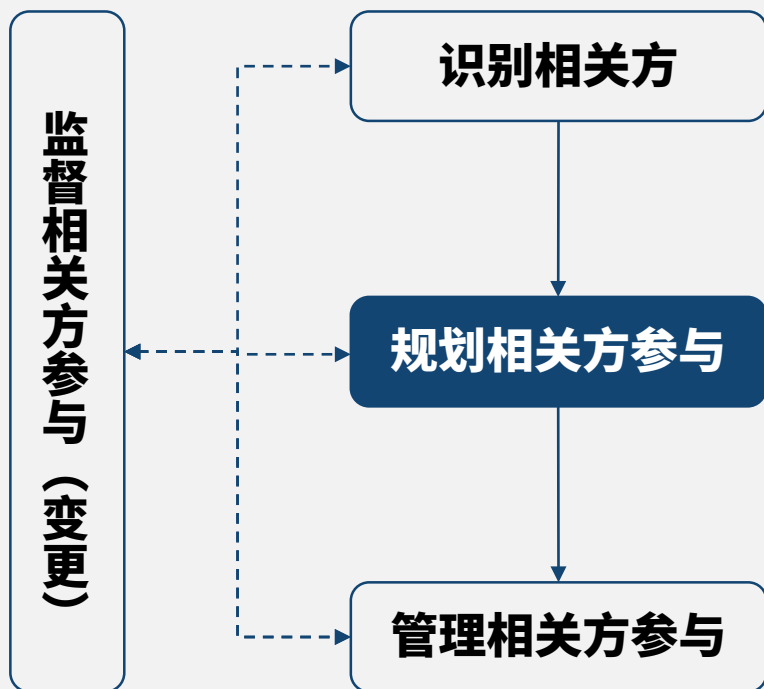
D 更新相关方参与计划



规划相关方参与



规划相关方参与



规划相关方参与是根据相关方的需求、期望、利益和对项目的潜在影响，制定项目相关方参与项目的方法的过程。本过程的主要作用是，**提供与相关方进行有效互动的可行计划**。本过程应根据需要在整个项目期间定期开展。



规划相关方参与



输入	工具与技术	输出
<ol style="list-style-type: none">1. 项目章程2. 项目管理计划 (资源管理计划、沟通管理计划、风险管理计划)3. 项目文件 (假设日志、变更日志、问题日志、项目进度计划、风险登记册、相关方登记册)4. 协议5. 事业环境因素6. 组织过程资产	<ol style="list-style-type: none">1. 专家判断2. 数据收集(标杆对照)3. 数据分析 (假设条件和制约因素分析、根本原因分析)4. 决策 (优先级排序/分级)5. 数据表现 (思维导图、相关方参与度评估矩阵)6. 会议	<ol style="list-style-type: none">1. 相关方参与计划



规划相关方参与



应该在项目生命周期的**早期制定**一份有效的计划；然后，随着相关方社区的变化，**定期审查和更新**该计划。会触发该计划更新的典型情况包括（但不限于）：

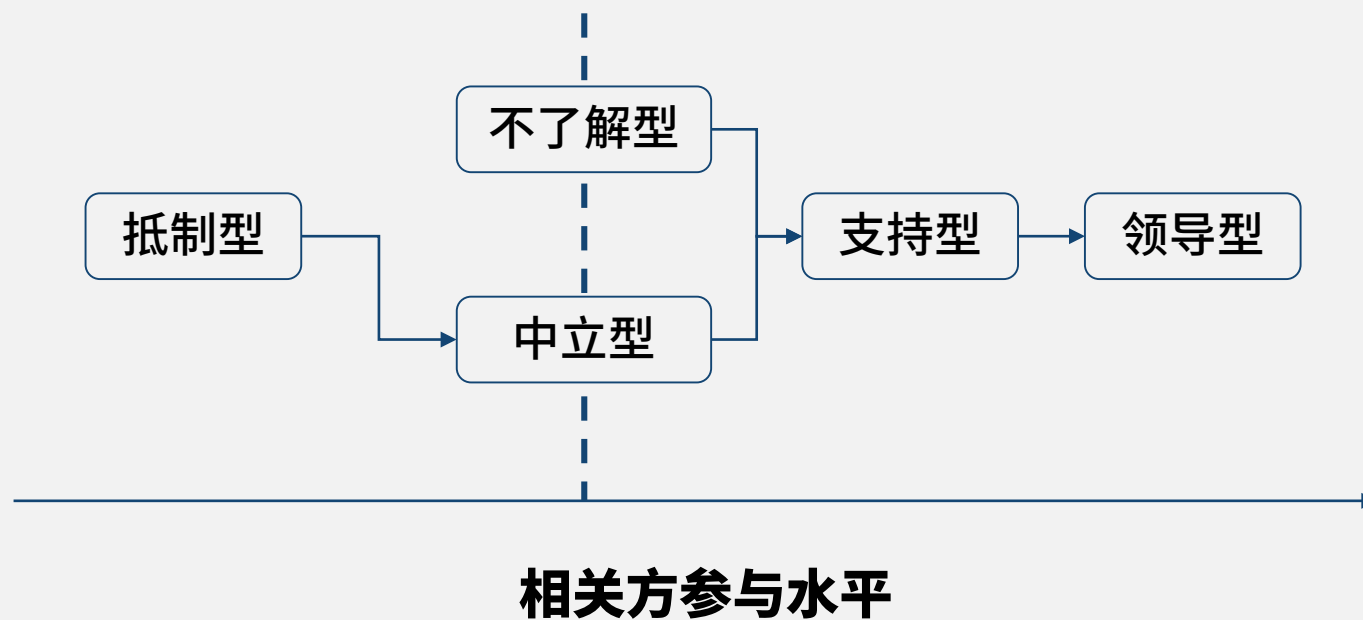
- 项目新阶段开始；
- 组织结构或行业内部发生变化；
- 新的个人或群体成为相关方，现有相关方不再是相关方社区的成员，或特定相关方对项目成功的重要性发生变化；
- 当其他项目过程（如变更管理、风险管理或问题管理）的输出导致需要重新审查相关方参与策略。



规划相关方参与



考点：工具与技术——相关方参与评估矩阵★ ★





规划相关方参与



考点：工具与技术——相关方参与评估矩阵★ ★

相关方	不知晓	抵制	中立	支持	领导
相关方1	C			D	
相关方2			C	D	
相关方3		C	D		

备注：C=Current（当前）

D=Desire（期望）



规划相关方参与



练习6：工具与技术——相关方参与评估矩阵★ ★

一家医疗设备企业正在研发一个高科技医疗产品，因为该产品能让公司提升品牌竞争力，所以高级管理层对产品对各方面的要求很高。其中一名关键相关方发现，应参与该项目的两名资深工程师目前在其他项目，关键相关方询问项目经理，希望让这两名资深工程师参与，确保他们的参与程度，否则项目很可能会出现质量问题。若要使关键相关方了解该信息，项目经理首先需要向关键相关方提供什么？

- A 相关方登记册
- B 质量审计报告
- C 质量管理计划
- D 相关方参与度评估矩阵



规划相关方参与



练习6：工具与技术——相关方参与评估矩阵★ ★

【解题关键】：管理相关方参与程度，5种程度，依据参与程度来识别和制定策略

一家医疗设备企业正在研发一个高科技医疗产品，因为该产品能让公司提升品牌竞争力，所以高级管理层对产品对各方面的要求很高。其中一名关键相关方发现，应参与该项目的两名资深工程师目前在其他项目，关键相关方询问项目经理，希望让这两名资深工程师参与，**确保他们的参与程度**，否则项目很可能会出现质量问题。**若要使关键相关方了解该信息**，项目经理首先需要向关键相关方提供什么？

- A 相关方登记册
- B 质量审计报告
- C 质量管理计划
- D 相关方参与度评估矩阵**



规划相关方参与



考点：相关方参与计划★★★★

相关方参与计划是项目管理计划的组成部分。它确定用于促进相关方有效参与决策和执行的策略和行动。基于项目的需要和相关方的期望，相关方参与计划可以是正式或非正式的，非常详细或高度概括的。

相关方参与计划可包括（但不限于）调动个人或相关方参与的**特定策略或方法**。



规划相关方参与



考点：相关方参与计划★★★★

相关方参与计划

相关方	不知晓	抵制	中立	支持	领导
相关方1	C			D	
相关方2			C	D	
相关方3		C	D		

即将发生的相关方变更



规划相关方参与



考点：相关方参与计划★★★★

相关方的相互关系

--

相关方参与方法

相关方	方法



规划相关方参与



练习7：相关方参与计划★★★★

一公司承接了一个客户的项目，该公司与此客户合作过多次，项目经理负责管理该项目，在规划阶段，团队成员告知项目经理，在之前项目中，客户总是不满意总结的项目绩效，若要防止该项目出现类似情况，项目经理应该事先做什么来避免？

- A.制定相关方参与计划
- B.更新风险登记册
- C.与团队成员开会讨论解决客户不满意的问题
- D.更新沟通管理计划



规划相关方参与



练习7：相关方参与计划★ ★★ ★

【解题关键】：根据相关方对项目的影响能力以及需求而制定的管理策略；项目相关方社区的相关信息

一公司承接了一个客户的项目，该公司与此客户合作过多次，项目经理负责管理该项目，在规划阶段，团队成员告知项目经理，在之前项目中，客户总是不满意总结的项目绩效，若要防止该项目出现类似情况，项目经理应该事先做什么来避免？

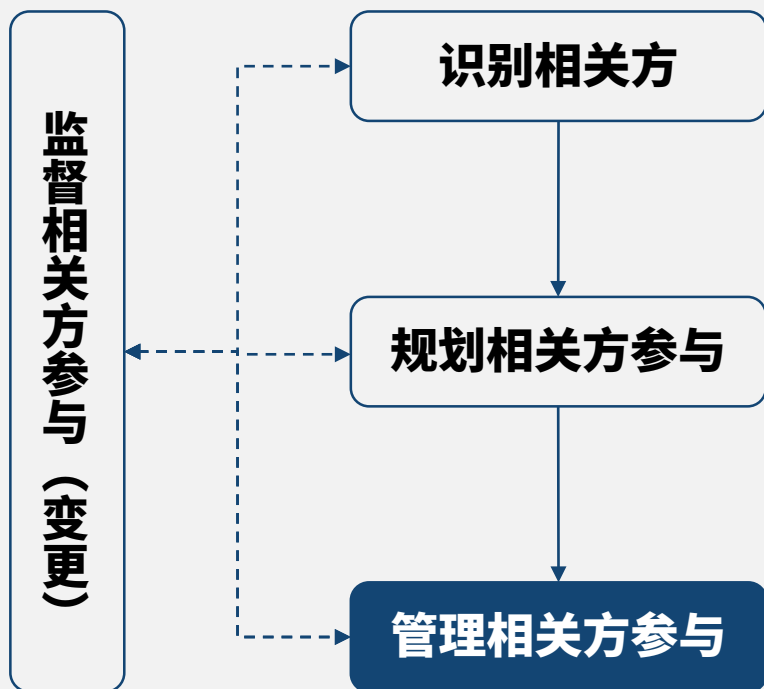
- A.制定相关方参与计划
- B.更新风险登记册
- C.与团队成员开会讨论解决客户不满意的问题
- D.更新沟通管理计划



管理相关方参与



管理相关方参与



管理相关方参与是与相关方进行沟通和协作以满足其需求与期望、处理问题，并**促进相关方合理参与**的过程。本过程的主要作用是，让项目经理能够**提高相关方的支持**，并尽可能**降低相关方的抵制**。本过程需要在整个项目期间开展。



管理相关方参与



输入	工具与技术	输出
<ol style="list-style-type: none">1. 项目管理计划 (沟通管理计划、风险管理计划、相关方参与计划、变更管理计划)2. 项目文件 (变更日志、问题日志、经验教训登记册、相关方登记册)3. 事业环境因素4. 组织过程资产	<ol style="list-style-type: none">1. 专家判断2. 沟通技能 (反馈)3. 人际关系与团队技能 (冲突管理、文化意识、谈判、观察/交谈、政治意识)4. 基本规则5. 会议	<ol style="list-style-type: none">1. 变更请求2. 项目管理计划更新 (沟通管理计划、相关方参与计划)3. 项目文件更新 (变更日志、问题日志、经验教训登记册、相关方登记册)



管理相关方参与



练习8：管理相关方期望★ ★

项目经理负责管理一个大型项目，项目章程已获得批准，项目经理识别到公司的首席执行官（CEO）为项目的重要相关方，他对项目的成功非常在意，并且起着至关重要的作用，项目经理应该如何管理该相关方？

- A. 监督CEO对项目的影响
- B. 随时告知CEO项目进展
- C. 确保CEO满意项目
- D. 密切管理CEO的期望



管理相关方参与



练习8：管理相关方期望★ ★

【解题关键】： 权力高利益高：重点管理、精心管理；权力高利益低：令其满意；权力低利益高：随时告知；权力低利益低：监督（最小精力）

项目经理负责管理一个大型项目，项目章程已获得批准，项目经理识别到公司的**首席执行官（CEO）**为项目的重要相关方，他对项目的成功非常在意，并且起着至关重要的作用，项目经理应该如何管理该相关方？

- A. 监督CEO对项目的影响
- B. 随时告知CEO项目进展
- C. 确保CEO满意项目
- D. 密切管理CEO的期望**



管理相关方参与



考点：沟通技能★ ★ ★

在开展管理相关方参与过程时，应该根据沟通管理计划，针对每个相关方采取相应的沟通方法。项目管理团队应该使用反馈机制，来了解相关方对各种项目管理活动和关键决策的反应。反馈的收集方式包括（但不限于）：

- 正式与非正式对话；
- 问题识别和讨论；
- 会议；
- 进展报告；
- 调查。



管理相关方参与



练习9：沟通技能★ ★ ★

项目经理正在管理一个为期两年的项目，该客户对项目的各方面要求都很高。项目经理每周五都会组织关键相关方一起来审查项目的目前的情况。其中一名关键相关方，在上个月的都会按时参加会议，但在本月，几次会议都没有来参加，针对该情况，项目经理应该怎么做？

- A. 与该名相关方沟通，商议具体情况以达成共识
- B. 使用电子邮件，发送与项目的所有相关信息
- C. 把会议安排到周一，以便该相关方能参加
- D. 请求项目管理办公室（PMO）的协助



管理相关方参与



练习9：沟通技能★ ★ ★

【解题关键】：在开展管理相关方参与过程时，应该针对每个相关方采取相应的沟通方法

项目经理正在管理一个为期两年的项目，该客户对项目的各方面要求都很高。项目经理每周五都会组织关键相关方一起来审查项目的目前的情况。其中一名关键相关方，在上个月的都会按时参加会议，但在本月，**几次会议都没有来参加**，针对该情况，项目经理应该怎么做？

- A.与该名相关方沟通，商议具体情况以达成共识
- B.使用电子邮件，发送与项目的所有相关信息
- C.把会议安排到周一，以便该相关方能参加
- D.请求项目管理办公室（PMO）的协助



管理相关方参与



考点：人际关系团队技能★ ★

适用于本过程的人际关系与团队技能包括（但不限于）：

- **冲突管理。**项目经理应确保及时解决冲突。
- **文化意识。**文化意识有助于项目经理和团队通过考虑文化差异和相关方需求，来实现有效沟通。
- **谈判。**谈判用于获得支持或达成关于支持项目工作或成果的协议，并解决团队内部或团队与其他相关方之间的冲突。
- **观察和交谈。**通过观察和交谈，及时了解项目团队成员和其他相关方的工作和态度。
- **政治意识。**通过了解项目内外的权力关系，建立政治意识。



管理相关方参与



练习10：人际关系团队技能★ ★

一家有影响力的公司中标了一个国外的政府项目，任命一名项目经理管理该项目，这是项目经理在该国开展的第三个项目，项目经理根据之前项目的经验，与团队成员强调，需要尊重当地的习俗和文化，并要及时解决与相关方的冲突，项目经理需要团队成员使用的属于什么工具技术？

- A.冲突管理
- B.谈判
- C.人际关系与团队技能
- D.文化意识



管理相关方参与



练习10：人际关系团队技能★ ★

【解题关键】：人际关系技能包含：冲突管理、文化意识、谈判、观察和交谈、政治意识

一家有影响力的公司中标了一个国外的政府项目，任命一名项目经理管理该项目，这是项目经理在该国开展的第三个项目，项目经理根据之前项目的经验，与团队成员强调，需要尊重当地的习俗和文化，并要及时解决与相关方的冲突，项目经理需要团队成员使用的属于什么工具技术？

- A.冲突管理
- B.谈判
- C.人际关系与团队技能
- D.文化意识



管理相关方参与



考点：会议★★★★

会议用于讨论和处理任何与相关方参与有关的问题或关注点。在本过程中需要召开的会议类型包括（但不限于）：

- 决策；
- 问题解决；
- 经验教训和回顾总结；
- 项目开工；
- 迭代规划；
- 状态更新。



管理相关方参与



练习11：会议★★★★

项目经理正在管理一项室内软装项目，在项目进行过程中，一相关方认为将餐桌设计成可伸缩的形式能够提升客户的满意度。该相关方随后提交了变更请求并获得了批准。虽然当前项目进度超前，项目预算也很充足，但餐桌设计师却迟迟不开始进行变更后的设计，因为设计师认为此项变更没有意义。项目经理应该怎么解决？

- A.要求变更控制委员会重新审查批准的变更
- B.要求设计师立即执行这项变更
- C.与该设计师开会以打消其顾虑
- D.召开相关方会议讨论解决方案



管理相关方参与



练习11：会议★★★★

【解题关键】：会议用于讨论和处理任何与相关方参与有关的问题或关注点

项目经理正在管理一项室内软装项目，在项目进行过程中，一相关方认为将餐桌设计成可伸缩的形式能够提升客户的满意度。该相关方随后提交了变更请求并获得了批准。虽然当前项目进度超前，项目预算也很充足，但餐桌设计师却迟迟不开始进行变更后的设计，因为设计师认为此项变更没有意义。项目经理应该怎么解决？

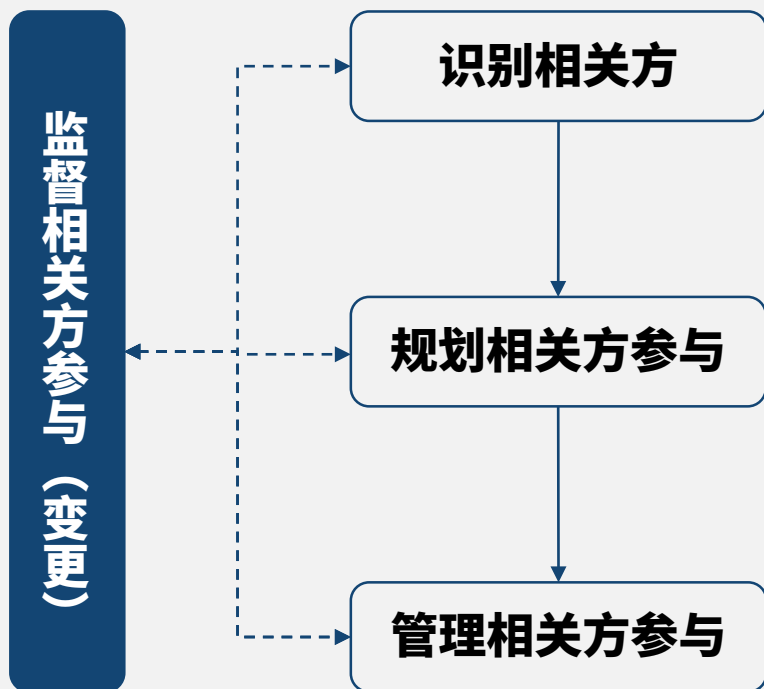
- A.要求变更控制委员会重新审查批准的变更
- B.要求设计师立即执行这项变更
- C.与该设计师开会以打消其顾虑
- D.召开相关方会议讨论解决方案



监督相关方参与



监督相关方参与



监督相关方参与是监督项目相关方关系，并通过**修订参与策略**和计划来引导相关方合理参与项目的过程。本过程的主要作用是，**随着**项目进展和环境**变化**，维持或提升相关方参与活动的效率和效果。本过程需要在整个项目期间开展。



监督相关方参与



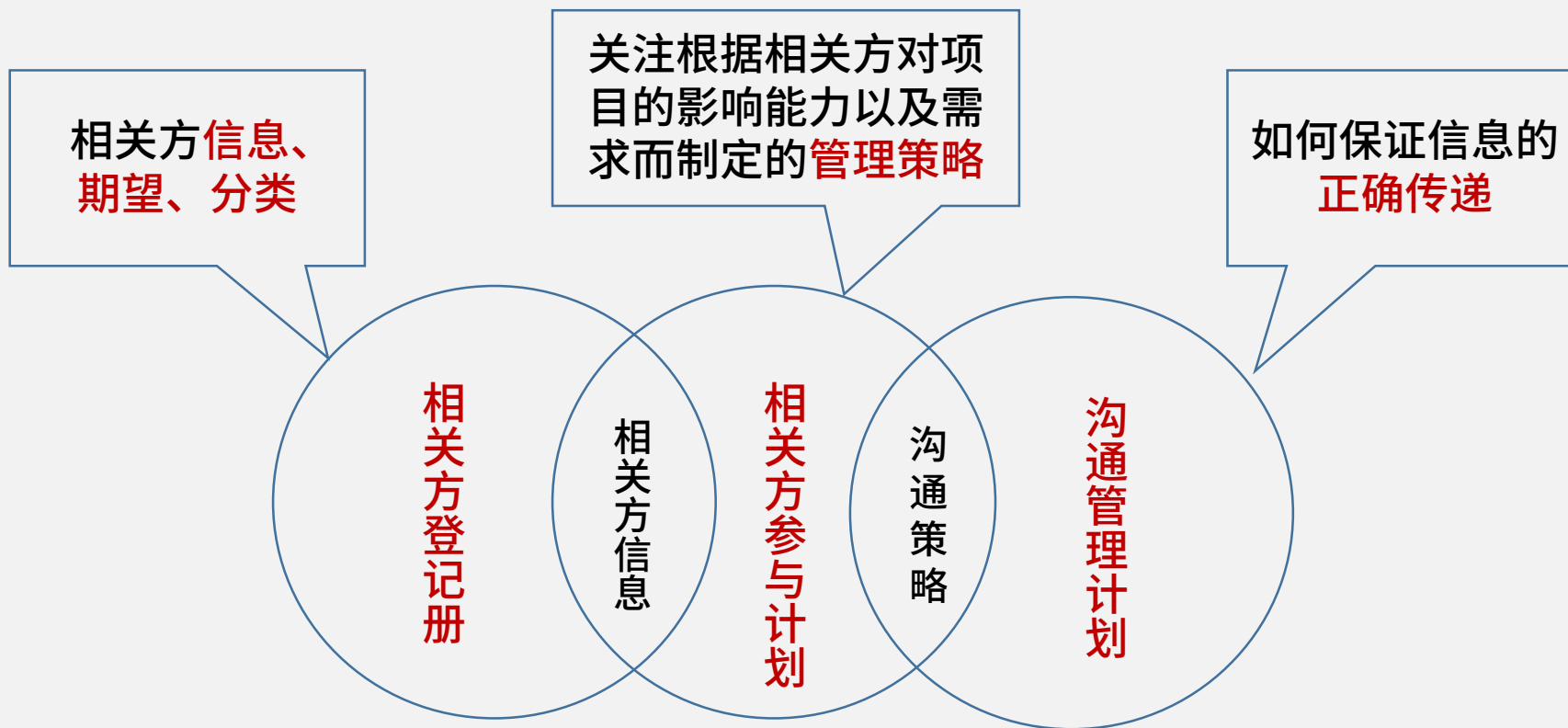
输入	工具与技术	输出
<ol style="list-style-type: none">1. 项目管理计划 (资源管理计划、沟通管理计划、相关方参与计划)2. 项目文件 (问题日志、经验教训登记册、项目沟通记录、风险登记册、相关方登记册)3. 工作绩效数据4. 事业环境因素5. 组织过程资产	<ol style="list-style-type: none">1. 数据分析 (备选方案分析、根本原因分析、相关方分析)2. 决策 (多标准决策分析、投票)3. 数据表现 (相关方参与度评估矩阵)4. 沟通技能(反馈、演示)5. 人际关系与团队技能 (积极倾听、文化意识、领导力、人际交往、政治意识)6. 会议	<ol style="list-style-type: none">1. 工作绩效信息2. 变更请求3. 项目管理计划更新 (资源管理计划、沟通管理计划、相关方参与计划)4. 项目文件更新 (问题日志、经验教训登记册、风险登记册、相关方登记册)



易混淆文件区分



考点：相关方参与计划VS相关方登记册VS沟通管理计划★★★





易混淆文件区分



练习12：相关方参与计划VS相关方登记册VS沟通管理计划★ ★ ★

客户的公司发生重组，对应的项目负责人发生改变，项目经理应该做什么？

- A 更新相关方登记册
- B 风险评估
- C 更新沟通管理计划
- D 重新制定项目章程



易混淆文件区分



练习12：相关方参与计划VS相关方登记册VS沟通管理计划★ ★ ★

【解题关键】：发现相关方发生变化或未识别时及时更新相关方登记册

客户的公司发生重组，对应的**项目负责人发生改变**，项目经理应该做什么？

A 更新相关方登记册

B 风险评估

C 更新沟通管理计划

D 重新制定项目章程



易混淆文件区分



练习13：相关方参与计划VS相关方登记册VS沟通管理计划★ ★ ★

项目经理正在管理一个企业内部项目，项目启动大会已在两周前顺利召开，项目团队正在进行各个子计划的编制工作，项目经理在今天收到了一个分公司的负责人的信息，询问项目的高层级需求和里程碑，针对该情况，项目经理应该怎么做？

- A.执行相关方分析，并和分公司负责人沟通
- B.将高层级需求和里程碑信息回复给该分公司负责人
- C.与团队成员举行焦点小组会议
- D.更新沟通管理计划，以确保包含该分公司负责人



易混淆文件区分



练习13：相关方参与计划VS相关方登记册VS沟通管理计划★ ★ ★

【解题关键】：**相关方登记册：相关方信息、期望、分类**

相关方参与计划：关注根据相关方对项目的影响能力以及需求而制定的管理策略

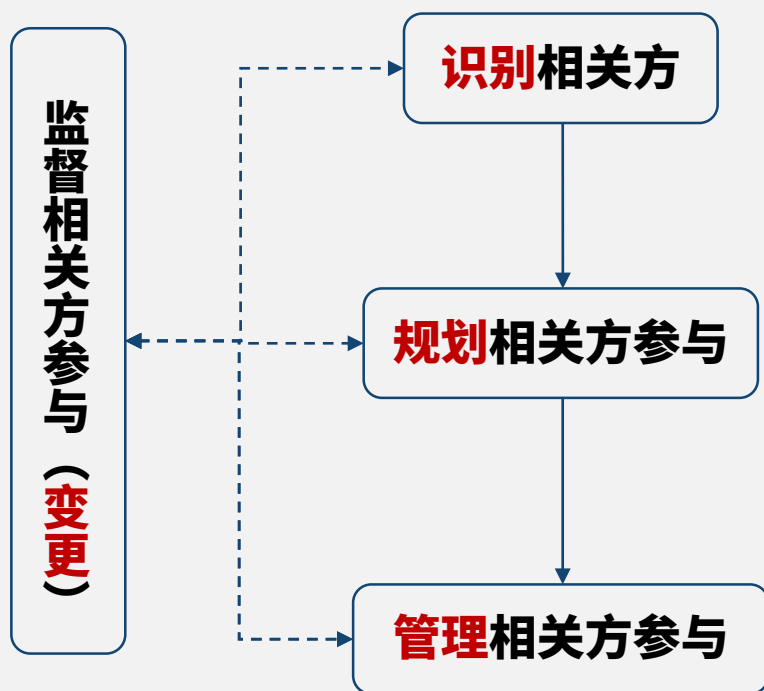
沟通管理计划：如何保证信息的正确传递

项目经理正在管理一个企业内部项目，项目启动大会已在两周前顺利召开，项目团队正在进行各个子计划的编制工作，项目经理在今天**收到了一个分公司的负责人的信息，询问项目的高层级需求和里程碑**，针对该情况，项目经理应该怎么做？

- A.执行相关方分析，并和分公司负责人沟通
- B.将高层级需求和里程碑信息回复给该分公司负责人
- C.与团队成员举行焦点小组会议
- D.更新沟通管理计划，以确保包含该分公司负责人



本章小结



识别相关方

识别、分析、记录

规划相关方

制定相关方参与项目的方法

管理相关方参与

按计划促进相关方合理参与

监督相关方参与

修订参与策略与计划来引导相关方合理参与



相关方知识点



13 相关方管理

相关方管理的内涵

尽早识别出相关方，避免缺乏相关方支持

识别相关方

相关方分析

在组织内的位置、在项目中的角色、与项目的利害关系、期望、支持程度，对项目信息的兴趣

权利利益方格

根据相关方权力与利益管理相关方

权力高利益高：重点管理
权力高利益低：令其满意
权力低利益高：随时告知
权力低利益低：监督

凸显模型

针对大型复杂的相关方关系网络，从权力、紧迫性、合法程度分析

相关方登记册

相关方的基本信息、评估信息、相关方分类分析

发现相关方发生变化或未识别时及时更新相关方登记册



相关方知识点



如何管理相关方参与程度，5种程度，和 Current（当前）和 Desire（期望）的差距，来识别和制定策略

规划相关方参与

相关方参与度评估矩阵

内容：关注根据相关方对项目的影响能力以及需求而制定的管理策略；项目相关方社区的相关信息

相关方参与计划

作用：指导管理相关方参与项目程度

管理相关方参与

为满足其需求与期望，处理问题，并促进相关方合理参与

监督相关方参与

监督项目相关方关系，并通过修订参与策略和计划来引导相关方合理参与项目

13 相关方管理

易混淆文件

沟通管理计划

如何保证信息的正确传递

相关方登记册

相关方信息、期望、分类

相关方参与计划

关注根据相关方对项目的影响能力以及需求而制定的管理策略



(=) 希赛 | 感谢您的观看