|  |
| --- |
| **【超級領導力】跨部門溝通協調實戰** |

壹、課程效益

1. 瞭解成功團隊共識及溝通的意義與目的。
2. 瞭解溝通及傾聽的步驟與技巧，達成團隊良好互動關係。
3. 瞭解高EQ解決問題的步驟，運用衝突管理方法，建立團隊關係，使命必達。

貳、課程特色

1. 講師歷任不同階層職務，專員、企劃、幕僚、課長、經理、處長，也擔任不同職務類別，行銷、企劃、採購、總務、訓練、人資、營業、電銷、經營，結合豐富成功實務經驗，可以針對不同職務屬性，深入職務情境，引導有效提升團隊溝通的績效。
2. 運用美式互動教學法，運用互動教學，瞭解學員問題，明確訓練方向及成效。
3. 課程設計採理論與親自練習的方式，讓學員藉由思考及親身體驗，提升學習成效。
4. 藉由測驗、研討、發表的方式，講師給予適當回饋，並逐步確認學習成效。

參、課程大綱

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項次 | 課程大綱 | 訓練重點 | 時數 | 教學方法 |
| 一 | 團隊溝通的真正目的 | 1. 建立成功團隊共識 2. 團隊溝通的三大目的？ 3. 認清團隊溝通的迷失？ 4. 認知溝通的差異？(體驗研討) 5. 真誠溝通的重要理念 6. 學習尊重/理解/接受/讚賞 | 1.5 | 分組競賽  分組研討法  運用案例研討，體會認知的不同，並且不堅持己見，用對方的角度思考 |
| 二 | 同理心傾聽  學會情緒管理的技巧 | 1. 瞭解團隊溝通的程序 2. 聆聽的層次測驗 3. 有效聆聽的步驟(體驗活動) 4. 修正聽而不聞的病因及心理 5. 傾聽技巧演練及修正 6. 學會換位思考高EQ情緒管理的技巧 | 1.5 | 分組研討法  測驗分析法  角色扮演法  學會同理心聆聽對方的意見，分析優缺點， |
| 三 | 同理心溝通表達技巧 | 1. 盤點令人不爽的NG說話方式 2. 溝通的三大目標 3. 說話的三層次 4. 說VS問VS答的藝術 5. 批評VS讚美的藝術 6. 讓人如沐春風的肢體語言 7. 團隊共識互動演練學習 | 1.5 | 分組研討法  角色扮演法  學會說話的正確模式，運用良好人際關係互動，溝通，合作 |
| 四 | 團隊衝突管理與協調 | 1. 團隊協調步驟研討 2. 用顧客的視角，做最重要的事 3. 衝突的來源與預防管理 4. 衝突性格測驗，瞭解自己的個性類型，學會情緒管理 5. 團隊合作，使命必達 | 1.5 | 分組研討法  學會用顧客的視角，來檢視工作價值，而不是本位主義，解決問題，提升顧客滿意 |

**---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪**

**課程日期: 2022/12/8 ，10:00~17:00**

**報名方式: 填妥報名表後，Email至**[**service@ssi.org.tw**](mailto:service@ssi.org.tw) **; 連絡電話03-5723200**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **跨部門溝通協調實戰** | | | | | | |
| 姓 名\* |  | 性 別 | |  | 電 話\* |  |
| 公司/單位\* |  | 部門及職稱\* | |  | 行動電話\* |  |
| E-MAIL\* |  | | | | | |
| 地 址\* |  | | | | | |
| 學 歷 | □博士 □碩士 □大學 □專科 □其他 科系：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| 團體報名 | 聯絡人姓名： 電話： E-mail： | | | | | |
| 訊息來源\* | □SSI網站 □Email □亞太教育網 □電子報 □台灣教育網 □FB專頁 □朋友 □其他:\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| **(遠距視訊班)** | | | 課程費用NT$2,000/人 | | | |
| ATM轉帳 | | | 兆豐國際銀行017 新安分行 0206  戶名:亞卓國際顧問股份有限公司  帳號:020-09-028980 | | | |
| 發票抬頭： | | | 統一編號： | | | |

**【注意事項】**

* 「**\***」項目請務必填寫，以利行前通知，或聯絡注意事項。
* 為尊重智財權，課程進行中禁止錄音、錄影。
* 本會保留修訂課程、中斷課程及未達最低開課人數時取消課程之權利。本會保留因故調整課程時間，並通知已報名學員知悉。
* 因學員個人因素，上課前7天後即不得退費，但得轉讓、轉課、或保留。上課前7天以上申請退費，退費時扣除手續費10%。
* 若退費因素為學會課程取消或延課因素，學會負擔退費之手續費。
* 需報帳者，請務必填寫「公司抬頭」及「統一編號」欄，以利開立收據。
* 團報時每人仍需填一份資料，並加註團報聯絡人聯絡資料。