

项目管理团队管理:ERP实施过程中的沟通管理研究 PDF转换
可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/266/2021_2022__E9_A1_B9_E7_9B_AE_E7_AE_A1_E7_c41_266296.htm 关于沟通管理，内容很多，也听了大师级老师的培训，自己略微总结一下，并结合ERP项目实施的具体特点来谈谈如何与客户做沟通。这里先讲讲沟通的基本概念，后期在深入体会ERP实施过程中如何与客户进行沟通，希望更多的朋友参与讨论。

一、为什么需要沟通？沟通的目的是什么？一般来说，沟通的目的主要3类：1、传递信息。向相关人员传递某些特定信息，让对方明白、了解一些事情或者情况。2、讨论。相关人员就某件事情的认识、处理方法、方案、策略、计划等内容进行讨论，以使事情能够做的更好，能够做得更完美。3、谈判。对有不同意见或存在分歧的地方，相关方面展开谈判，摆事实、讲道理，试图说服对方接受自己的条件，通过说服、妥协、让步、理解、包容，最终就某件事情达成一致意见。

二、沟通的方式 一般来说，沟通也有3种方式。1、单项沟通。把某些事项以通知的方式告知相关人员，不需要反馈，至少不需要即可反馈。一般用在发布通知、要求、制度、命令、通报、散布传单等情况。2、双向沟通。沟通由一方与另一方进行互动式信息传达，并就沟通结果达成一致(也可能不一致)，但至少双方都有发表意见的机会和权利，可以充分表达自己的意见和建议。比如：谈恋爱、工作绩效考核沟通、方案沟通等。3、网状沟通。这是一个多方参与的沟通方式，参与各方代表不同利益主体，他们就相关事情进行充分表达意见，达成妥协和一致。比如：ERP项目实施过程中，甲方

、乙方、监理方就项目实施验收验收标准的讨论等。三、沟通的渠道(手段) 1、电话 2、邮件 3、会议 4、报告 5、报表、6、口头 7、通知 8、传单 9、看板 10、短信 11、留言等。四、沟通的原则 记得有位大师给我们培训时强调了3个原则 1、不要先入为主。这个容易理解，就是不要先把对方“定性”。这往往是由于我们的立场不同，收集的信息不够全面等原因造成的。 2、先处理情绪，再进行沟通。带有情绪的沟通，至少来说是不理智的，也可能会引起对方的情绪变化，结果肯定不会很理想。 3、沟通是双向的。一般情况下，应该多听，少说。对对方的观点最好进行重复和确认，以获取正确的信息。对于自己表达的不确定或者理解有难度的观点，应该让对方充分理解，并得到对方确认。另外，我还想再补充几点： 1、态度要端正，心态要摆平。如果你是从“双赢”的角度、从“为了使事情朝着更好的方向发展”的角度去开展沟通，多半沟通会进展的比较顺利。 2、要有明确的目标。而且目标还要聚焦。没有目标的沟通就是在浪费时间，是毫无意义的，肯定难以达到理想的结果。 3、做好充分的准备。知己知彼，方能百战百胜。 4、沟通要注意天时、地利、人和。在恰当的时间，恰当的地点，和恰当的人，讲恰当的话，才能提高沟通效率，达成沟通目标。否则，眉毛胡子一把抓，不管三七二十一，那结果是可以想像的。 5、沟通的结果要确认。需要落实到纸面的，一定要落实到纸面，需要签字确认的，一定要签字确认。比如，我们与客户开的重要会议，要有会议纪要。 6、沟通的结果要有跟踪和反馈。需要持续反馈结果的，要对沟通达成的事项进行跟踪、反馈、落实。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。

详细请访问 www.100test.com