

制造业跨部门沟通协作 × AI

班组长类经典课程 | 课程时长：2 天

本文件为课程大纲简版，仅用于培训合作评估。

完整课纲（含每讲知识点、案例、配套工具、AI 提示词与课堂演练设计）请联系俞璇老师索取。

© 2026 俞璇 保留所有权利 未经书面许可不得复制、改编或用于商业培训交付

课程背景

制造业内部普遍存在部门壁垒、信息不对称、责任推诿、流程断点、会议低效、冲突回避等问题，导致生产延误、质量异常、成本浪费、交付风险上升。

本课程涉及的每一个工具，都配好了可以直接照着做的 AI 用法；全部知识点已建成在线知识库，知识点总结、公式提炼、工具模板随时可查；在线智能工具箱上传数据即可自动出结果。

课程收益

- 认知统一：理解各部门 KPI 与利益诉求，建立全局思维与共赢意识
- 能力提升：掌握结构化表达、倾听、冲突处理、向上/平级沟通技巧
- 机制落地：建立插单、缺料、质量异常、变更、设备抢修等标准化协同流程
- 工具即用：掌握 RACI、SCQA、3F 倾听、8D 闭环、会议闭环等实用工具
- 问题解决：针对企业 10 大痛点场景形成可落地解决方案与行动计划
- 掌握本课程每个工具对应的 AI 用法：会用 AI 出初稿、做归因、把数据跑成图，并把结果落成一份可直接交付的报告

授课方式

理论精讲+企业真实痛点拆解；分组研讨+角色扮演+情景模拟

课程大纲

模块一：制造业跨部门协作现状与核心痛点（3H）

- 制造业协同本质与价值链逻辑
- 订单—计划—生产—质量—交付全流程协同链路
- 跨部门协作三大矛盾：目标不一致、利益不统一、信息不对称
- 制造业协同失效的典型后果：延误、返工、停线、成本上升
- 企业真实痛点场景深度拆解（融合调研问题）
- 紧急插单：计划冲击生产，互相指责
- 物料短缺：采购、计划、生产推诿责任

模块二：跨部门沟通核心能力与工具（3H）

- 全局思维：读懂对方 KPI 与立场
- 生产/PMC/质量/工艺/设备/采购核心诉求拆解
- 从“部门本位”到“全局共赢”
- 沟通三原则：尊重、事实、闭环
- 高效沟通工具
- 结构化表达：SCQA+PREP
- F 倾听：听事实、感受、意图

模块三：跨部门协同机制与流程落地（3H）

- 生产计划协同：解决插单与缺料
- 紧急插单评审流程：发起—审批—同步—反馈
- 计划与车间双向反馈机制
- 物料供需协同与责任界定
- 工具：插单评审表、物料协同看板
- 质量异常协同：解决推诿与沉默
- MRB 会议标准流程：参会、规则、决策、闭环

模块四：工具实操+案例复盘+落地行动计划（3H）

- 全部知识点与 AI 应用强结合
- 知识点已建成 AI 在线知识库
- 技能库与在线智能工具箱免费获取
- 课堂现场手把手做出来
- 跨平台使用