



沟通的桥梁

案例编号：TJVI-EO-009

案例名称：沟通的桥梁

发生部门：行政办公室

案例描述：

2013年12月圣诞节前夕，某酒店想要在圣诞节前后营造一种良好的节日氛围，并举办一些大型活动来吸引顾客。由于采购的金额和数量比较大，酒店决定有采购部门专门负责采购圣诞物品。但由于有些部门始终没有给出详细的购买数量和要求，采购部门迟迟不见行动。眼看圣诞节就要到了，采购还没有落实工作，采购部门不断地推脱工作没有进展不是自己的责任，同时，各部门都坚持自己已经向采购员交代清楚关于节日物品的事。现在部门之间的负责人就这样互相推扯着……

案例分析：

酒店各部门由于利益关系或者缺乏沟通，常常会产生矛盾。作为沟通协调的行政办公室，在面对各部门推脱责任时，最好从3个角度来思考：（1）部门之间是否以前就有矛盾没有解决，才会影响到这次采购工作的进行；（2）采购部门是不是效率低下？还是执行能力差，以至于耽误了工作？（3）部门之间是否沟通到位，如果采购没有真正理解其他部门的要求，自然难以完成工作。找到事情发生的原因，才能更好、更有效率的解决问题。

后续推进：

为了保证圣诞节活动的顺利展开，行政办公室主任老陈派出几批人马去安抚各部门同事的情绪，进行了各部门的沟通，并消除了其中的误会，最后再次统计的需要采购的物品及数量并交给了采购部门，最终在最后关头将物品采购齐全，使得圣诞节的活动顺利举行。

案例反思：

酒店各部门没有交流沟通，就不可能达成共识；没有共识，就不可能协调一致。老陈作为具有沟通协调功能的行政办公室主任，在面对各部门不合作时，充分发挥了行政办公室的职能，保证了活动的顺利进行，为酒店挽回了不少的损失。如果行政办公室职员没有对各部门之间的矛盾冲突进行调解，只会使各部门矛盾加深，不仅使圣诞节活动没办法举行，还会使将来的工作难以展开，影响酒店发展。

案例启示：

- 1.行政工作人员要有强烈的沟通意识，要营造出一种勇于沟通、乐于沟通、善于沟通的良好工作氛围，要承担一定的沟通协调职能。
- 2.行政人员要提高自己的办事能力、培养良好的工作作风和出众的个人品质、提高自身修养，赢得其他部门人员的尊重。



3.在协调各部门矛盾时，要做到公正、坦率，同时更需要信守诺言。