

---

# 沟通秘诀-报联商

组织中的管理之所以难，就是因为管理的本质是管人，而管人难就难在工作中的沟通。如果您在一家日本公司工作，就要做一个善于报告、联络和商谈的员工。报告、联络、商谈，这是日本企业普遍认同的商务沟通方式，统称就叫“报·联·商”。

**【授课方式】**:讲解+案例模拟+互动研讨+问题答疑

**【授课时间】Teaching time** 1天

**【课程大纲】Course Outline**

## 第一讲、什么是报联商

## 第二讲、为什么需要报联商

- 1、协同不可或缺
- 2、沟通未必真到位

## 第三讲、报·联·商--报告篇

### 一、报告工作概述

#### 1.报告的含义

◆报告——上下级之间的垂直型沟通

#### 2.报告的类型

#### 3.报告的重要性

- 1) 上下级：信息共享、协同不可或缺
- 2) 自己的认识 不等于 上级的想法

### 二、报告注意事项

1“报忧”要尽早

2“区区小事”也报告

3 过程延宕要报告

4 中间报告定方向

### 三、高效报告技巧

1 事项整理要清楚 -5W2H

2 对方情况要确认

3 开场简洁说结论

4 详细信息适时报

5 事实意见推测要分清

6 用提问消除疑虑

## 第四讲、报·联·商--联络篇

---

联络：绝不仅仅是“打声招呼”

#### 一、联络的内涵

◆联络-----与同事、接口部门、客户之间的水平型沟通。

#### 二、通知、确认与反馈

- 1.必要事项做到提前招呼
- 2.掌握清楚联络事项
- 3.间接的联络必须确认
- 4.临近事情的二次确认
- 5.“收到”主动反馈
- 6.“过程回应”替人解忧

#### 三、传达与交接

- 1、严遵“随后联络”的承诺
- 2、代为传达的责任
- 3、严格履行交接的联络

#### 四、联络完整要“明言”

- 1.不做无言的联络
- 2.报忧要明言、及时

### 第五讲、报·联·商--商谈篇

#### 一、商谈的含义

◆商谈——指的是遇到问题苦于判断、犹豫不决时，听取上级或是老员工的参考意见，决定处理方案。

#### 二、主动商谈的意识

- 1、不要自己一人包揽问题
- 2、不问乃终身之耻
- 3、要有勇气如实报告和商谈

#### 三、如何进行商谈

- 1、认真思考后再同上级商谈
- 2、被要求重新思考时不要气馁
- 3、不要滥用他人时间
- 4、体察对方之所想
- 5、认真确认信息

### 第六讲、报·联·商的时机

- ◆ 计划时 (P)
- ◆ 实施中 (D)
- ◆ 结束时 (C A)
- ◆ 情况发生变化时