

职场突围——员工向上汇报与有效沟通

课程背景：

沟通是企业员工重要的基本技能，平日里勤勤恳恳地努力工作，总希望所有的努力都会被看到。清晰知晓自己的工作职责与工作内容，正确地运用向上汇报工作技巧汇报工作，才能成为上级领导信任和依赖的对象。有效的向上汇报与沟通，能够全面提升企业员工的“职场可见度”，帮助员工完成从“透明人”到“不可替代者”的过渡，在职场中顺利成长。

课程从员工实际工作场景出发，针对职场各种场合常见的沟通问题，有针对性地对职场向上汇报与沟通各知识点进行讲授，帮助学员掌握向上汇报与有效沟通的方法与技巧，提升员工职场竞争力，长远来看，也是一种“双赢”，能有效提升员工与企业的加速发展。

课程目标：

- 从企业环境清晰认知自我定位；
- 全方位了解上级，建立向上汇报的基础条件；
- 掌握与上级汇报的关键技巧、汇报细节及内容选择；
- 强化内在心态，学会转变观念，有效提升职场竞争力。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：企业基中层员工

课程方式：课堂讲解、案例分析、角色扮演、情景模拟

课程大纲

互动开场：“职场老黄牛”VS“职场菁英”

第一讲：职场环境合理定位

一、正确认识所处环境

互动讨论：上级的眼睛总是雪亮的吗？

1. 清楚认识所在的环境
2. 了解企业的团队组成

案例：毕业生给任正非的“万言书”

3. 洞察企业故事与文化

4. 自我定位

互动：一页纸检验你的沟通是否到位

二、全面解读你的上级

1. 上级的职场角色

案例：新员工高傲态度与无知

2. 了解上级职场环境

3. 主动适应你的上级

互动：快速适应上级的可行方法

三、MEDE 精准汇报沟通模型

1. 方法可行-汇报方式精准聚焦

2. 清晰有效-汇报过程有效沟通

3. 注重细节-汇报礼仪不可不用

4. 能量补充-激活内心反卑为力

第二讲：建立和谐上下关系

一、与上级合作的共赢原则

案例：如何看“定位”与“越位”

1. 敬业原则

2. 服从原则

3. 请示原则

4. 互赖原则

5. 功劳原则

6. 担当原则

互动：“修身、齐家、治国、平天下”解析

互动讨论：把上级当成“最重要的大客户”

二、工作到位的“精准五位”

1. 定位——自己应该做的

2. 到位——令上级满意的

3. 补位——需要你的位置
4. 站位——做好当下岗位
5. 换位——换个角度思考

互动讨论：“五位法”的本质是什么？

三、获得信任的五个关键点

1. “恭”无不克
2. “能”者多劳
3. “术”有专攻
4. “忠”贞不贰
5. “沟”通第一

案例：《鹿鼎记》韦小宝的忠诚

互动游戏：赢得信任的小细节

第三讲：汇报方式，精准聚焦

一、高效汇报——令上级放心

情景讨论：小王与上级的沟通，问题出在哪儿？

1. 建立机制——主动汇报

- 1) 主动汇报的5个内容
- 2) 高效汇报模型

练习：根据场景确定汇报内容

2. 理清思路——清晰明了

- 1) 确定人物
- 2) 确定内容
- 3) 确定重点
- 4) 确定逻辑
- 5) 确定方式
- 6) 确定场合
- 7) 确定时间
- 8) 确定被接受的可能性

3. 突出重点——分清缓急
4. 简明扼要——学会总结
5. 数据说话——有说服力
6. 洗耳恭听——确保无误
7. 复述要点——检查补漏

二、九步法汇报——令上级满意

视频：《时尚女魔头》中无情地打断

1. 主动汇报
2. 准备充分
3. 效率第一
4. 结论先行
5. 中途汇报
6. 汇报后续
7. 把握轻重
8. 掌握分寸
9. 不要越权

第四讲：汇报过程，有效沟通

案例：论语·季氏：言未及之而言谓之躁，言及之而不言谓之隐，不见颜色而言谓之瞽。

一、汇报中应实现的有效沟通

1. 完整沟通的三部分

- 1) 发送：清晰表达自己的内容
- 2) 接收：明确对方表达的内容
- 3) 反馈：保证信息传送准确性

2. 建立反馈的良性循环

- 1) 反馈理解
- 2) 反馈态度
- 3) 反馈计划

3. 支撑沟通的五个部分

- 1) 建立关系
- 2) 区分人和事
- 3) 梳理情绪
- 4) 重塑认知
- 5) 提供价值

4. 选择恰当的沟通时机

- 1) 心情好时汇报工作
- 2) 时间宽裕申请决策
- 3) 根据内容选择时机

5. 高效地做工作总结

- 1) KPI：以业绩指标的方式回顾业绩
- 2) 综合绩效：衡量你业绩以外的其他贡献
- 3) “PDCA”：做出明确的未来计划

练习：一页纸工作总结的结构与内容

二、有效汇报工作，实现“向上管理”

第一步：改变观点

第二步：主导沟通

第三步：主动出牌

第四步：获取认同

第五步：协同提升

第五讲：汇报礼仪，细节沟通

一、注重细节-愉快交谈

1. 时间观念
2. 顺利开场
3. 礼貌用语
4. 做好记录
5. 掌控时间
6. 能言善听

7. 切勿打断

案例：把上级当成客户来沟通

二、肢体语言-高效沟通

1. 行为举止得体
2. 眼神交流恰当
3. 保持不卑不亢
4. 有效运用手势
5. 轻松化解紧张
6. 读懂肢体语言

第六讲：激活内心，学会借力

一、正向思维转化积极行为

1. 感到沮丧-对事而非对人
2. 消极苦闷-有机有谋化解
3. 看重面子-适当放下自尊

二、正确方式实现有效行动

1. 急于辩解-误会也不急说
2. 关于道歉-新方案是重点
3. 直言相对-有技巧善巧言

总结与升华：行动改进计划制定