

《打造不走样的执行力——“报·联·商”工作法》

(初阶) 课程大纲

【课程背景】

个人执行力是指下属把上级的命令和想法变成行动，并把行动变成结果，从而保质保量完成任务的能力。这个结果是要符合组织的目标、上级的期望，这样的执行才是每一个组织需要的，但实际是怎样的情况呢？

“你做出的这个结果，咱们怎么向公司交代？”

“这事儿为什么不早说？现在我都没办法救火了！”

“这不是我想要的结果，拿回去重新做！”

“你为什么当初不问清楚？谁让你这么执行的？”

……

这些说法是不是经常在组织出现呢？那么有没有一个比较通俗易懂、简单可行的工作方法，令下属的工作结果更符合上级的期望，而不是靠下属的猜测？这个方法就是“报·联·商”工作法。

“报·联·商”工作法属于沟通方法的范畴，用来保障组织信息畅通的课程，“报·联·商”是一种商业文化，更是一种工作方法，凡是有管理层级的地方，“报·联·商”就有用武之地！

“报”即“报告”，是向下达该项工作指示的人汇报事情的过程、内容和结果（或者现状），在应该的时间点，向特定人员说明特定的课题，让对方了解事情进展的结果或现状。

“联”即“联络”，是把与该事有关的事实和信息不加任何修饰的如实的告诉有关人员，把自己的心情和意见、现状等信息通知对方，希望对方跟自己享有同样的

感觉。

“商”即“商谈”，是当自己对某件事情不知该怎么办时，向上级、老员工等征求意见、看法，需求帮助，试图佐证自己的意见是否正确过程。

很多情况下组织或个人“执行力不足”的原因，并不是下属不愿意执行，而是下属没有掌握具体的工作方法，不知道怎样才能得到符合上级期望的结果，如果一味的强调执行意识，而不传授执行方法，再怎么强调执行力也只能是竹篮打水一场空。

《打造不走样的执行力——“报·联·商”工作法》这个课程——

不做“打鸡血式的励志培训”，因为一个职场人明白自己肩负的责任是什么；

不讲“沟通的重要性”，因为每个人都知道沟通是顺利开展工作的基础；

我们要讲的是保障信息畅通的工具和实际场景模拟，让大家学到在实际工作中如何通过“报·联·商”的方法来保证自己工作结果符合组织要求、上级期望，将理论知识具象化为 51 条规则，70 个实际案例进行分析，涵盖日常工作的各种场景！让学员做到“一学就会，一用就成”！！

【课程收益】

- 1.减少内部因信息不畅导致的工作失误，以支撑学员企业战略达成；
- 2.降低管理者工作强度，提高组织执行力；
- 3.提高参训学员职场技能，改善执行效果；
- 4.为学员企业引入新的工作方法和规则；
- 5.初步在学员企业内部建立“报·联·商”文化氛围。

【课程特色】

- 1.通过工作实际场景案例分析，使生涩原则得以具象化；

2.简单实用的 51 条“报·联·商”规则，学员可直接按标准执行；

3.授课氛围轻松幽默，学员参与性强。

【课程对象】 全员

【课程时长】 2 天（6 小时/天）

【课程大纲】

前言：案例导入，明确信息有效传递对于企业来讲是事关生死存亡的意识，使学员积极认真面对本次课程。

案例：10 分钟与 3 亿欧元

一、内容导入——认识“报·联·商”

- 1、历史沿革
- 2、关于“报·联·商”的定义
- 3、身边案例分析

案例：间接沟通

- 4、“报·联·商”与执行力
- 5、学习“报·联·商”之前应有的意识

案例：《弟子规》里的报联商

分享：培养孩子“报联商”意识，助力人格完善

二、接受指示——体现职业精神

- 1、工作的起点是什么
- 2、避免走偏，拒绝返工

案例：上海市场开拓

3、关于时间节点的问题

案例：寄样品

案例：调研报告

4、学会拒绝

演练：接受工作指令的回复

三、汇报技巧——打开晋升大门的金钥匙

1、什么是汇报 (What)

2、为什么要汇报？ (Why)

3、汇报什么 (What)

案例：三台钉扣机

案例：被打断的整理表格

案例：丢失的信封

4、向谁汇报 (Who)

5、什么时候汇报 (When)

6、汇报的重点在哪里 (Where)

实用技巧：P-R-E-P 谈话法

7、用什么方式汇报 (Which)

案例：王经理的失落

8、怎么汇报 (How to)

实用技巧：彻底传递信息的“S-D-S 法”

案例：损坏的货物

9、汇报到什么程度 (How Much)

小组讨论：举例说明身边汇报的现状

(第一天内容复盘)

四、联络技巧——成为受别人欢迎的人

1、什么是联络 (What)

案例：约定的下午 2 点

案例：口头联络

案例：一笔大订单

案例：收货提醒

2、为什么要联络 (Why)

案例：左右为难的小李

案例：A 产品质量问题

案例：700 个缺少的包装盒

案例：被 X 公司打败

案例：靠谱赢得客户

案例：到访的客户

3、跟谁联络 (Who)

4、什么时候需要联络 (When)

5、联络的重点在哪里 (Where)

案例：打印培训资料

案例：交接班

案例：转接电话

案例：月阳路 390 号

6、用什么方式联络 (Which)

案例：出差到广州

案例：新设备的市场反馈

案例：推迟的培训

7、怎么联络 (How to)

案例：表述案例 5 则

实用技巧：常用的可以避免误解的表述方式

8、联络到什么程度 (How Much)

案例：10 箱快递

案例：李总的抱怨

五、商谈技巧——发挥集体智慧的力量

1、什么是商谈

2、为什么商谈 (Why)

案例：送货的困惑

案例：未能按时完成的整理

案例：挨批评的小李

3、商谈什么 (What)

案例：门店选址的失误

案例：联手解决用工问题

案例：突然出现的电子字典

案例：产品质量投诉处理

4、和谁商谈 (Who)

案例：小李应该怎么办？

5、什么时候需要商谈 (When)

案例：完善的数据表格

案例：辽沈战役，占领机场

案例：仓库危机

案例：戳破谎言

6、商谈的重点在哪里 (Where)

7、用什么方式商谈 (Which)

8、怎么商谈 (How to)

案例：师傅生气了

六、实战案例分析

1、总复习，端正观念、行为不跑偏、8个要点

2、实战案例及分析

“市场考察之行”

“A公司资金问题”

“科长的统计报表”

“货物到港”

“准备展会”

3、技能点检单

(第二天内容复盘)

七、结束寄语，课程内容整体复盘