

《商务沟通要诀—报·联·商 51 条铁律》课程大纲

【课程背景】

“企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。”

一个团队是由有着不同经历、不同性格、不同习惯的一群人组成的，为了发挥 $1+1 > 2$ 的团队作用，每个团队必不可少地有率队的领导。领导负责管理、调度、指挥大家来想办法、排除万难去完成任务。而在这个过程中是离不开上级之间、同事之间的密切沟通的！只要团队开展工作，团队里就必须要沟通！

我们在日常工作中，几乎每天都在做着沟通的工作，，因为沟通顺畅保障了信息在团队内部传递的顺畅！这个作用是毋庸置疑的！所以说，内部信息畅通是工作顺利推进的先决条件！

不愿去找人沟通的人，往往有这样的心态：

- 1、工作开始前——正在做准备还没开始呢，没什么汇报的。
- 2、工作可以开始——先干起来再说吧，干完了再去汇报结果就行了。
- 3、工作进行顺利——一切顺利，按计划实施呢，没必要汇报。
- 4、得到新的信息——这条信息对别人没用。
- 5、发生突发事件——尽快把问题弄清楚再去汇报。
- 6、自己遇到困难——还是自己努力，设法克服困难吧。
- 7、自己把事情弄砸了——还是别把自己的错误暴漏给别人吧。
- 8、自己难以判断时——去请示这样的小事，会被人瞧不起吧。
- 9、有了新想法——先干干看，有点结果时再说吧。
- 10、完成任务时——上级总在忙，等他来问是再说吧。

但是不论什么原因，不沟通就会导致信息不畅，就是工作的绊脚石，信息时代

企业所需要的员工必须具备沟通、协调性和自我表现这三种能力。这样一来，员工的沟通能力显得尤为突出。

《保障组织内部信息畅通的工具——报·联·商基础实战》企业内训课是用来保障组织信息畅通的课程，“报·联·商”是一种商业文化，属于管理工具，凡是有管理层级的地方，“报·联·商”就有用武之地！

这个课程——

不讲“沟通的重要性”，因为大家都知道；

不讲“沟通的三原则”，因为大家都听过；

不讲“沟通的四状态”，因为大家都了解；

我们要讲的是保障信息畅通的工具和实际场景模拟，51条规则，70个实际案例分析，涵盖日常工作的各种场景！

【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，提高学员主动汇报意识；
- 3.提高参训学员职场技能，促进工作结果的迅速达成；
- 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】 3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、学习“报·联·商”的意义
- 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

(第二天内容复盘)

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

七、结束寄语，课程内容整体复盘