

任何团队里都可以通用的

上下级之间高效的**沟通技巧**

报 · 联 · 商 (基础篇)

专题讲座

6小时/ 1天

讲座目的：

- 上级交待的工作做完了，要去汇报；
- 预定的会议时间变更了，需要通知有关人员；
- 工作上遇到了难题，得去请示领导；

----- 这样的事情每天都在我们身边发生着。

可是，

- 上级常有困惑：部下那里的情况不明很是担心，总得要我去问他才说！
- 部下也有困惑：我该怎么做，才能让上司满意？
- 上级总是不满：布置下去的任务，部下完成的结果总是不如己愿！
- 部下也有不满：我都这么努力地汇报了，上司怎么还说我报联商不足？

只要是个团队（不论什么样的性质），就会有上下级关系。

开展工作就必须要有沟通 == 同事之间，与外部人员，与政府部门，朋友之间，，，，

而各种各样的沟通里，最频繁进行的就是上下级之间的沟通 == **报 · 联 · 商**了。

但是，**我们真的会请示/汇报吗？**深究起来，这里面学问很大！

预期收效：《**报·联·商**基础课程》

=== 通过专业/系统/细致地介绍和教授一种**可在职场实用的 请示/汇报的技能**。

1. 可以让学员学会**报·联·商**的技能，使团队里的沟通更加顺畅如意；
2. 可以解决上司的烦恼，打消部下的困惑，使职场的气氛变得轻松，畅快；
3. 学会高效的上下级沟通，能使学员成为团队中的得力干将和上司信赖的人；
4. 高效/得当的请示/汇报，能够避免失误/遗漏/犯错，大大地提高工作效率；
5. 通过培训，可以在自己的团队里树立起一种切实有效的沟通模式，并代代相传。

培训对象：本基础课属于普及水平，专为新职工/老职工或干部候补而开发。

(对本基础课已有了解的人另有**高级班课程**；针对干部另有**干部班课程**。)

课程大纲

一．什么是“**报，联，商**”？ --- 组织内部沟通的一种基本工作方式

- ★ 所谓的报，联，商
- ★ 为什么需要报，联，商？
- ★ 做好报，联，商的好处
- ★ 企业行为的基本公德

二．实施“**报，联，商**”**所需的基本功**--- 商业行为的规范和习惯做法

- ★ 5W 3H 的工作方式

- ★ G-P-D-C-A 的工作模式
- ★ 学会运用 T.P.O
- ★ 接受上级指示的方式

三 . 掌握“汇报”的技能 --- 令上级满意地完成交办任务的保证

- ★ Why 为什么要汇报？
- ★ Who 向谁汇报？
- ★ When 需要报告的时机
- ★ What 需要报告的内容
- ★ Where 报告的重点在哪儿？
- ★ How to 报喜不报忧吗？
- ★ How many 上司喜欢的报告

四 . 掌握“联络（通报/告知）”的技能--- 做个上司和同事都喜欢的人

- ★ 在团队里资源共享的好处
- ★ 可以联络的内容
- ★ 应该联络的时机
- ★ 联络的各种方式
- ★ 联络的各种技巧

五 . 掌握“商谈（请示/讨教）”的技能 ---多请示，才能少犯错误

- ★ 团队是个大宝库，员工智慧的倍增术
- ★ 商谈前的准备

- ★ 商谈的实务技巧
- ★ 不要隐瞒事实
- ★ 发现了问题或想改变什么，必须先请示了之后再付诸行动

六 . 其它商务活动里的“报联商”-- 电话，商务文书，邮件，会议

- ★ 用电话进行沟通时的“报联商”
- ★ 用电子邮件进行沟通时如何请示汇报？
- ★ 如何利用会议进行信息沟通？
- ★ 商业文书里的“报联商”

复习 == 报联商理解度测试

答疑 （发放各种课后落实的资料）

- 完 -

古鹤トレーニング ビジネスシリーズ 5-1

どんなチームにも通用する

上司と部下との間に、コミュニケーションのコツ

報 ・ 連 ・ 相 （基礎篇）

専門講座

6時間/ 1日間

講座の目的：

- 上司の指示した仕事を完遂したら報告すべき；
- 会議の予定が変更したので、関係の人に連絡を；
- 仕事に困った時、誰かと相談を；

----- こんな事が毎日のように身の回りに発生している。

しかし、

- 上司が常に悩み。指示した仕事は、部下の完成度にいつも不満足！
- 部下も困惑。どうすれば上司に満足されるのか？
- 上司が常に不満 指示した任務の完成度がいつも期待通りにならない。
- 部下でも不満 報・連・相をこんなに努めたのに、また不足と言われる？

仕事さえすればチーム内にも、部外とも、コミュニケーションが欠かせない。

色々なコミュニケーションの中には、報・連・相がもっとも頻繁に行われているのだ。

ところが、**われわれが本当に報告・連絡・相談ができているのか？**

本講義の効果予期：

== 専門的で系統的な細かく現場に近い報告・連絡・相談の実戦技能の講義により

1. 受講者に報・連・相の技能を習得させ、チーム内の風通しを良くする；
2. 効率の良い報・連・相の技能の習得により、上司の信頼を得てできる社員
に；
3. 適切・適時的な報・連・相はミスや漏れが避けられ、企業の収益をアップする；

4. チーム内に、確実なコミュニケーション・パターンができ、企業風土を形成；

5. 実践行為チェックリスト（終了後に配る）の実行に，幹部候補が育てられる。

講義対象：本基礎科目は技能の普及レベルで、新入社員や中堅社員に適応する。

（本基本課程に修了済みの人に対しては、**高級報・連・相**、と**幹部の報・連・相**が別途用意している。）

カリキュラム

一．**報・連・相とは**、何だろう？ --- チーム内のコミュニケーション・スキル

- ★ いわゆる報・連・相とは
- ★ どうして報・連・相が必要なのか？
- ★ 報・連・相をするメリット
- ★ 企業行為の公德

二．報・連・相の実行に**必要な環境**--- 日本流ビジネスマナーや慣行スキル

- ★ 5W 3H のやり方
- ★ G-P-D-C-A の仕事パターン
- ★ T.P.O を理解して、活用よう
- ★ 正確な命令や指示の受け方

三．**“報告”**の技能を修得しよう --- 上司に評価できる仕事への保障

- ★ Why どうして報告が必要？
- ★ Who 誰に報告すればいいの？
- ★ When 報告のタイミングは？
- ★ What 報告の内容は？
- ★ Where 報告の重点は？
- ★ How to 良い情報だけを報告するのか？
- ★ How many 上司に好かれる報告とは

五．“連絡”の技能を習おう -- 周りの人に好かれる存在に

- ★ チーム内の情報を共有するメリット
- ★ 連絡すべき内容
- ★ 連絡するタイミング
- ★ 連絡の手段を考え
- ★ 色んな連絡のコツ

六．“相談”の技能を習おう ---相談によって山を乗り越える

- ★ チームの知恵や資源を最大限に利用
- ★ 相談するための準備
- ★ 相談実務
- ★ 事実を隠せずに認める
- ★ 問題も提案も相談してから行動を

七．他のビジネス活動における報・連・相

- ★ 電話する時の報・連・相
- ★ メールーの中の報・連・相
- ★ 会議を利用して報・連・相
- ★ ビジネス文章の中の報・連・相

復習 == 理解度テスト

質疑に答え

終了