

有效的沟通——报联商

一、课程前言

企业内部工作中会出现员工执行力差、沟通不畅、信息不对称等情况，究其原因其实可能是从内部沟通上没有形成工作沟通、汇报的机制，没有很好的执行文化，其实这些都可以先从最基础的工作习惯开始，那就是：汇报、联络与商谈。

汇报要解决的是，员工接受指示、完成工作后要及时、完整的进行汇报；联络要解决的是信息共享，互相配合的工作要及时进行沟通与反馈；商谈则是工作遇到难题时，知道借助公司的资源、团队资源解决问题。

二、课程收益

在课程结束时，学员将能够：

1. 让学员掌握报告-联络-商谈的技能，可以促进团队上下级沟通更顺畅。
2. 掌握高效的请示/汇报技能，能有效避免团队分歧，大大提高工作效率。
3. 可以解决上司的烦恼，打消下属的困惑，营造快乐职场，提高团队士气。

三、课程时间及对象：

☆ 课程时间为 1 天

☆ 授课对象：全体员工

四、培训形式

教案讲授+案例分析+情景演练+小组讨论

五、课程大纲

第一讲：什么是报联商

- 1、什么是报联商
- 2、报联商有多重要？
- 3、报联商的前提

- (1) 6W3H 沟通法
- (2) 要讲究的 T P O
- (3) GPDCA 工作法

第二讲：学会汇报的技巧

- 1、学会接受指示
- 2、选准时机
- 3、选准内容
- 4、注意方式
- 5、注重效果

第三讲：学会联络的技巧

- 1、信息的加工
 - 过滤、甄别与筛选
 - 汇总、整理与分类
- 2、信息的传递
- 3、如何精准联络
- 4、如何联络中断

第四讲：学会商谈的技巧

- 1、商谈前的准备
- 2、实施商谈——你说，他听
- 3、虚心求教——他说，你听
- 4、如何商谈互惠互利

课程回顾、分享与交流