

职场工作汇报&呈现技巧©

---场景式揭开职场成功的秘诀

■ 培训背景：

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，上司怎么还说我不足？

■ 培训方式：

全程运用当下职场实际场景（案例占比 58%）诱发学员思考上下级沟通问题；
以大量的实战演练/角色扮演/小组讨论，让学员悟透/接受/学以至用；

■ 培训收益：

- 1 可以使团队上下级之间的沟通更顺畅/轻松；
- 2 高效得当的请示汇报,能有效地避免失误/遗漏/犯错，继而提高工作效率；
- 3 能解决上司的烦恼，打消部下的困惑，使工作成为乐事，提高团队士气；
- 4 对部属能改善人际关系，助力渡过难关，遇难（nan）成祥，加速成长；

■ 培训对象：

但凡有上级的人，或有下属的人，都能适用。包含但不限于国企、民企、外企、
机关事业单位

■ 授课老师：文亮 常驻|上海

■ 标准课时：1天（6小时/天）

■ 近期参训部分企业

中国石化、中国移动通信、中国电信、中国联通、招商银行、民生银行、光大银行、浙商银行、顺德农商行、招商信诺、阳光保险、幸福人寿、特变电工、大连供水、中航蓝天、基康科技、康佳集团、京东方、海尔、中国技术进出口公司、中国兵器集团、中国石油大学、海航旅业、首旅集团、首都机场、天士力集团、发泰医药、卡尔蔡司、北汽福田、盛拓传媒、完美世界、东软集团、汽车之家、百度、中化集团、西安杨森...

■ 课程教学大纲

课程互动导入：…

-----推导出课程结构：1 接受指令+2 工作汇报

单元1 接收工作指示

一、接受指示的基本原则--接指，问清

1 我们在接收上级指令的时候有哪些困惑？

----提供正反场景案例研讨

2 接收指令时基本原则：接指问清

二、接受指令五步法

1 模型：应答—记录—确认—复述—询问

2 如何精准记录上级的关键点？

3 哪些事情需要当场确认？

4 如何给领导留下好的印象？

- 学习复述技巧
- 学习询问技巧

三、接收指示时如何获取上级的信赖

1 与上级互动技巧：

- 当事人肢体语言应该如何表现？
- 互动语言如何配合？

2 如何领会领导意图：142 技法

- 1 个心态
- 4 个基本功
- 2 个技巧

单元2 “工作汇报”实操技能

一、工作汇报的常见问题

1 为什么要汇报？通过 4 个案例演练，体会汇报的重要性

- 1-1 工作闭环需要（事毕回复）
- 1-2 作为上级需要具备「鹰眼」（天使的视觉）的功能
- 1-3 能缓解上级的焦虑
- 1-4 能保护自己（部属）

2 向谁汇报？下达指令的人

- 2-1 上级
- 2-2 越顶上级
- 2-3 客户
- 2-4 协作事项组织者

3 什么时机汇报？汇报什么内容？

- 3-1 研讨「部属不愿意汇报」的心态是什么？
- 3-2 汇报时机与内容：6个场景
- 3-3 坏事，怎么汇报？

二、工作汇报的实操技能

1 实操模型：

- 报前筹划—实施汇报—接收反馈

2 报前筹划

2-1 提前准备

- 如何准备汇报内容？（既要解决问题，也要切中上级意图）
- 如何确定汇报方式？（选择合适的汇报方式）
- 如何准备物料辅件？（确保万无一失、经得起提问）
- 注意要点：千万不能误导上级，保持自己语言的客观性

2-2 观察 TPO（时间、地点、场合）

- 如何了解汇报对象：不同性格人，使用不同的汇报模式，6个场景
- 如何寻找汇报机会：10个见缝插针的机会
- 确认汇报时的状态：不同的内容，使用不同的导入场景，4个场景

3 实施汇报

3-1 如何设计一个行云流水的汇报结构（对方特别喜欢听）？

- 提供工具：SCQ，
- 重点环节：①假设对方的关注点；②汇报要附带方案（建议）
- 现场练习
- 老师点评

3-2 如何组织富有条理性、逻辑性的汇报内容？（简明扼要、逻辑清晰）

- 提供工具：4个关键抓手
- 现场练习
- 老师点评

4 接收反馈

- 参见第一单元

单元3 现场练习、点评纠偏

1“工作汇报”知识点串讲，形成体系结构

- 接指问清：五步法接收法
- 事毕回复：报前筹划+实施汇报+接收反馈

2 小组内部演练，且派员分享点评纠偏

自测：是否需要学习“工作汇报”这门技能？

请你检测一下，自己有没有下面的现象发生？如有，请在左侧方框□打“√”

1. □ 曾经被上级、同事、客户问过：“那件事情，怎么样啦？”
2. □ 工作中被上级训斥过：“你怎么不早说！”
3. □ 向上级汇报时不得要领，总是七颠八倒地说不车轱辘话。

4. 在人前说话心里紧张,脑子里一片空白,不知该说什么好。
5. 自己想说的总说不清楚,不知该怎样表述才好。
6. 人多时还是保持沉默好,躲着点吧。
7. 和朋友交谈没有问题,一旦谈及工作,面对上级就不行了。
8. 跟客户说话时怕说错了,怕担责任,总不敢说。
9. 见到陌生人不知怎么开口,不知第一句话怎么破冰。
10. 在和别人沟通时,会说出“偶尔”“凑巧”“正好刚才”等托词。
11. 越想简洁地表述越混乱,总是说不到点子上,很懊恼。
12. 和同事、朋友们聚会时,无法融入谈话的气氛中,自己感到孤独。
13. 怕接电话:自己的电话怕说不清;别人的电话怕接了后转达不清。
14. 经常被人家说“你真没眼力劲儿”。
15. 自我介绍时底气不足,不知该说什么好,挺为难的。
16. 虽没有恶意,却总是在不经意间说话就伤了人。
17. 在别人来问自己某件事时,脱口而出的是“我正想跟你说…”

18. 被别人评价过“说话显得没有自信”。

答案:如果有 5 项以上画“√”,那就需要学习「工作汇报」技能了。