



温馨提醒：
• 尊重知识产权
• 本课程禁止录像录音

汇报·联络·商谈[©]

---揭开职场成功沟通的底层逻辑

■ 培训背景：（为什么要学？）

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？

如何把沟通本质与工作场景相关联，避免大家再度踩坑？

日本管理学专家对所有工作场景进行了合并与简化，浓缩成三个关键场景：

汇报-联络-商谈。

■ 课程设置：（学什么？）

什么是“报联商”？— 其发源地，含义，以及历史沿革和现状；

为什么要“报联商”？— 实施“报联商”的好处；

用6W3H的方法，从9个方位系统性训练“报告-联络-商谈”实操技巧；

■ 培训方式：（怎么学？）

全程运用当下职场里/工作中的实际案例，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：（有什么好处？）

- 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：（谁该来学？）

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：2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 汇报+3 联络+4 商谈

单元1 接收工作指示

一、接受指示的基本功--接指，问清

---关键是领会意图

二、接受指令的实操技巧

1 与上级互动技巧

- 三个阶段
- 六个动作

2 接受指令四步实操法

- 记录—复述—询问—确认
 - 上述动作实操要领
 - 实操演练&体验
-

单元2 “汇报”原则与基本技能

一、“汇报”的基本功 — 事毕，回复

Why 为什么要汇报？

What 汇报什么？上级想听的是哪些内容；报喜不报忧吗？

Who 该向谁汇报？如何应对越级上司，旁系领导的指示？

When 什么时候需要汇报？节点如何把握？

二、“汇报”的基本技能

Where 汇报的重点在哪儿？为什么？

Which 用什么模式去汇报？如何才能高效沟通？

How to 做好准备再去，效果会大大提高；

How much 汇报到什么程度？不要囫囵吞枣；

三、学习报联商所需的条件

1 必须弄清的两个基本观念

2 实施报联商所必需的四个前提条件

- 团队协作的工作方式；
- 沟通需要注意 P.O；
- 6W 3H 的工作方式；
- P-D-C-A 的推进模式；

单元3 联络”原则与基本技能

一、“联络”的基本功 —— 知情，通报

Why 为什么要联络？在团队里资源共享的好处；

Who 该跟谁去联络？几种联络的类型；

When 应该联络的时机；如何把握联络的时机？

What 应该联络的内容；该不该联络？怎么判断？

二、“联络”的基本技能

Where 联络的重点在哪儿？别自己坑了自己；

Which 用哪种方式联络最好？为什么？各有什么好处？

How to 联络三要素 及时地，准确地,不遗漏内容地；

How much 联络到什么程度？通知了和通知到了大不一样；

单元4 商谈”原则与基本技能

一、“商谈”的基本功 —— YU 变，请示

Why 为什么要商谈？商谈有什么好处？

What 商谈什么？

Who 找谁商谈是一门学问；对团队和对自己都有什么好处？

When 什么时候需要商谈；分清请示和汇报的区别；

二、“商谈”的基本技能

Where 商谈的重点在哪儿？找人商谈时的态度；

Which 用什么方式去和别人商谈？别自己都说不清楚；

How to 带着对策去请示；不做等候指示族；

How much 商谈到什么程度？阐明自己的观点

单元5 课程回顾与复盘

1 系统性总结知识、技能，综合演练与点评

- 接指-问清
- 事毕-回复
- 知情-通报
- Yu 变-请示

2 答疑解惑：学员互动、行动纠偏

3 学员分享：学习了这些，你有什么感悟？

4 报联商知识理解度测试（课后作业）

5 行动改善讨论：你打算如何落实“报·联·商”？



自测:是否需要学习“报联商”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“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“√”,那就需要学习报联商技能了。