

职场中的《报、联、商沟通技巧》课程大纲

【课程背景】

“报联商”是日本企业创建的一种切实有效的企业内部沟通方式。战后几十年来在执行过程中已日臻完善。实践证明它的推广已显现了巨大的经济效益。当今在日本民间有“报联商协会”，没有哪个企业不实施“报联商”的。

本课程通过介绍“报联商”的具体做法，让学员认识到其重要性，学会沟通技巧，懂得在团队中工作的自己只是组织的一员，需要密切地与上司，和同事，客户等沟通/配合/协作，才能产生更多的工作效益，从而自己的业绩，获得更大的发展空间。

【课程收益】

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。

【学员对象】 新入职员工

【培训时间】 1天/6课时

【培训形式】 游戏导入、案例解析、头脑风暴、分组研讨、角色扮演、情景模拟、互动点评等

【具体内容】

一、什么是“报·联·商”

案例解析：日本籍雇员

案例解析：科长让小李给董事长送资料

1. 什么是报·联·商？
2. 为什么要学习报·联·商？--现代职场的沟通现状
3. 学习报·联·商必须弄清的两个核心观念
4. 实施报·联·商所必须的两个前提条件

二、从学会接受“指示”开始

案例分析：做得对吗？

1. 接指-问清：接受“指示”的基本功（做好工作的根本）
2. 接受指示的常见错误
3. 接受指示的标准流程及要点
4. 接受指示的注意事项

三、树立“汇报”的基本职业观念

1. 事毕-回复：培养“汇报”的基本功
2. Why-为什么要汇报？
3. What-汇报什么？-上级想听的是那些内容；报喜不报忧吗？
4. Who-该向谁汇报？-如何应对越级上司，如何应对间接上司的指示？
5. When-什么时候需要汇报？-汇报时机如何把握？
6. 汇报要讲究技巧-做好事前准备再去汇报
7. 了解领导的风格再汇报

四、学习“汇报”的全面技能

1. Where-汇报的重点在哪儿？为什么？
2. Which-用什么模式去汇报？-如何才能高效沟通？
3. How to-做好准备再去，效果会大大提高
4. How much-汇报到什么程度？不要囫囵吞枣

五、学习“联络”的基本职业观念

1. 知情-通报：培养“联络”的基本功
2. Why-为什么要联络？-在团队里资源共享的好处
3. Who-跟谁去联络？-常用的职场联络类型
4. When-如何把握联络时机？-应该联络的时机
5. What-该不该联络？怎么判断？-应该联络的内容

六、学习“联络”的全面技能

1. Where-联络的重点在哪儿？-别给自己挖坑
2. Which-用哪种方式联络最好？为什么？各有什么好处？
3. How to-联络三要素-及时、准确、不遗漏内容
4. How much-联络到什么程度？-通知了和通知到完全不一样

七、运用“报，联，商”

1. 上司没时间时,上司经常出差时
2. 太复杂难以讲清时；说来话长时
3. 缺乏资料时；被委托了看着办时
4. 报得太频繁了？如何掌握适度
5. 当工作的没做好时候；发现自己有失误的时候；
6. 招上司喜欢的诀窍；如何避免工作中的失误