

职场关键场景沟通策略——报、联、商

主讲：张朝辉

【课程背景】

在职场中，向上级请示、汇报，和他人联络、商谈是每天都在发生的工作，但很多员工却不得要领，效率低下，甚至因为沟通障碍引发工作失误。本课程通过现实工作中不同场景的模拟设计，深入浅出的剖析了在请示、汇报、联络、商谈的过程中，应当掌握的沟通技能，从而达到提高工作效率，给企业创造效益和财富，给员工的职业能力带来实实在在的成长和提升。

【课程收益】

- 学习职场沟通的基本知识
- 掌握高效汇报、联络、商谈的方法
- 提升系统的沟通技能
- 提高组织的工作效率

【课程特色】

需求诊断：课前充分沟通，精准定位培训需求，并针对性设计案例。

情境设计：依据课前调研结果，设计工作场景案例，更便于理解和认知。

教学生动：互动讨论、实例分析、角色扮演、小组研讨等多种形式，课堂生动活跃。

工具落地：课堂上体验，课程中训练，多形式确保工具熟练应用。

【课程对象】

中高层管理者、各部门负责人、初阶经理人

【课程时间】

1-2天（6小时/天）

【课程大纲】

一、我们真的会汇报、联络、商谈吗？

- 1、什么是报、联、商
- 2、为什么要实行报、联、商
- 3、实施报联商所需要的前提
 - (1) 牢固树立团队协作的意识
 - (2) 站在对方的立场，替他人着想
 - (3) 运用6W3H的方法沟通
 - (4) 养成做记录的好习惯

二、如何接受上级指示？

- 1、学会接受指示

- (1) 被召唤时要应答
- (2) 上级讲话时做记录
- (3) 复述，确认指示的内容
- (4) 询问不清楚的地方
- (5) 理解领导的意图

2、巧妙地拒绝接受指示

- (1) 不得不拒绝接受上级的命令时
- (2) 违法、违背社会公德的命令不能接受

三、如何“汇报”工作？

1、What：什么是汇报

2、Why：为什么要汇报

3、What：汇报什么

- (1) 汇报计划和想法
- (2) 中间汇报
- (3) 汇报变化
- (4) 汇报失误，以便及时补救
- (5) 不自作主张、擅自取舍

4、Who：向谁汇报

5、When：什么时候需要汇报

- (1) 开始时报计划，让上级知情
- (2) 进展中报状态，让上级放心
- (3) 得到信息报需求，找上级寻帮助
- (4) 出了问题报情况，让上级有准备
- (5) 需变更时报应对，获得上级认可
- (6) 结束任务报结果，衔接后续工作

6、Where：汇报的重点在哪里

- (1) 被询问时的汇报——先说结果（或现状）
- (2) 自己主动去汇报时——说清事由后，还是先说结果
- (3) 应对上级的关心点，而不仅仅是回答
- (4) 上级问到过程时也要汇报，让上级知道细节

7、Which：用什么方式汇报

- (1) 最佳的沟通方式是面谈
- (2) 运用T.P.O.进行汇报

8、How to：怎么汇报

- (1) 注意寻找合适的汇报时机
- (2) 了解你的沟通对象
- (3) 做好准备再去汇报
- (4) 带着对策去汇报
- (5) 阐明自己的观点和理由

9、How Much：汇报到什么程度

- (1) 与上级的需求和目的吻合
- (2) 采用多种手段，汇报到位
- (3) 汇报结果后，要设法获得下一步的指示

10、当你拿不准该不该去汇报时该怎么办
本章小结

四、如何进行“联络”？

1、What is : 什么是联络

2、Why : 为什么要联络

- (1) 用联络进行团队运作
- (2) 用联络推进工作进展
- (3) 用联络避免经济损失
- (4) 用联络密切联系客户
- (5) 用联络树立公司形象

3、Who : 跟谁联络

- (1) 传达 (被动式联络) —— 全员
- (2) 共享 (主动式联络) —— 相关者
- (3) 如何判断谁是需要联络的人

4、When : 什么时候需要联络

- (1) 定时联络——信息共享
- (2) 随时联络——让对方知情
- (3) 有变化时联络——通知对方应变
- (4) 一切正常时联络——让对方放心
- (5) 你觉得有必要时联络——储存好感度

5、Where : 联络的重点在哪里

- (1) 迅速、及时地联络
- (2) 准确无误地联络
- (3) 不遗漏人员地联络
- (4) 不遗漏内容地联络
- (5) 不扭曲内容地联络

6、Which : 用什么方式联络

- (1) 团队内的联络
- (2) 出门在外的联络
- (3) 公司内的联络
- (4) 对外部的联络
- (5) 根据情况选用合适的手段

7、How to : 怎么联络

8、How Much : 联络到什么程度

本章小结

五、如何进行“商谈”？

1、What : 什么是商谈

2、What : 商谈什么

- (1) 用商谈把握工作方向
- (2) 用商谈破解工作难题
- (3) 用商谈防止错误发生
- (4) 用商谈提高工作效率

3、Who : 跟谁商谈

4、When : 什么时候需要商谈

- (1) 掌握不准意图时，马上确认
- (2) 工作遇到难题时，大胆求助
- (3) 自己犯了错误时，勇敢坦白
- (4) 自己无法判断时，上交信息
- (5) 发觉情况不妙时，拉人参与

5、Where : 商谈的重点在哪里

- (1) 不要说谎，说实话
- (2) 不要犹豫，别纠结

6、Which : 用什么方式商谈

7、How to : 怎么商谈

- (1) 尽早去请示，解决问题
- (2) 找时间切入
- (3) 做好准备再去
- (4) 说明自己的困惑，拿出自己的意见
- (5) 倾听对方的意见
- (6) 保持谦虚的态度
- (7) 商谈别忘了善后

本章小结

六、成果升华

1 反思体验感受，梳理学习成果

【工具】《学习收获卡》

2 学员小组讨论，倾听团队感受

3 学员代表分享，倾听他人感受

4 世界咖啡模式，交换心得收获

5 学员再次分享，成果收获递进

6 拟定行动计划，建立责任担当

【工具】《培训落地行动表》

【课后作业】《沟通疑难问题反馈表》

【工具使用】

/ 课堂

《沟通能力自测表》

《沟通金字塔模型》

《工作计划汇报标准话术》（参考）

《工作完成汇报标准话术》（参考）

《发生变化汇报标准话术》（参考）

/ 课后

《学习收获卡》

《培训落地行动表》

《沟通疑难问题反馈表》