

汇报 联系 商谈

基于工作场景的高效沟通

主讲：李星老师

【课程背景】

上级交待的工作做完了，要去汇报; 预定的会议时间变更了，需要通知有关人员;

工作上遇到了难题，得去请示领导……

这样的事情每天都在我们身边发生着。可是，

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?

同事也有困惑：这个事情怎么一直推不动呢?

客户也有困惑：怎么总得我去问时，才跟我联系呢?

只要是个团队(不论什么样的性质)，都会有报·联·商，但是，我们真的会知道这些关键场景的沟通方法吗?深究起来，这里面学问很大!

《报联商：基于职场团队的高效沟通™》，即汇报、联络、商谈，诞生于日本，因其具有合理性、实战性的沟通效果，经过 30 年的沉淀，已经成为通用沟通工具。

《报联商™》课程导师古贺老师(日籍华人)近 10 年的报联商教学实践中深刻地体会到，

不论是在华的日企还是中国国企、民企，甚至还包括政府这样的事业单位，凡是需要沟通的地方，“报联商”这项工具就有用武之地，广泛受到听课学员们的好评和欢迎。

【课程收益】

专业、系统、细致地讲解在职场中几个关键场景的沟通策略，可以：

- 1、让学员掌握了报·联·商的技能，可以使团队里上下级间的沟通更顺畅、轻松；
- 2、高效得当的沟通，能有效地避免失误、遗漏、犯错，大大地提高工作效率；
- 3、可以解决上司的烦恼，打消部下的困惑，使工作成为乐事，提高团队的士气；
- 4、做好报·联·商，能让下属成为上司信赖的人，在职场中出类拔萃，脱颖而出；

【课程时间】 1-2天，6小时/天

【课程对象】 基层员工；中层、高层管理者；

【授课形式】

主题讲授+有效对话+分组研讨+情景模拟+视频分析+行动学习

全程运用当下职场里/工作中的实际案例（如：内部沟通场景、外部沟通场景、同事间沟通场景、上下级沟通场景、会议沟通场景等），诱发学员思考各种，尤其是上下级沟通问题；以大量的实战演练/角色扮演/小组讨论，让学员悟透/接受/学以致用；

【课程大纲】

第一部分 为什么要报联商

1、报联商是基于工作场景的沟通技巧

(1) 职场沟通的主要误区

(2) 案例分析

2、报联商沟通的两个核心原则

(1) 案例分析

(2) 闭环：信息顺畅无障碍

(3) 对等：信息完整无损耗

3、为什么沟通要给予工作场景来学习

(1) 团队沟通的四大障碍

(2) 职场沟通的领导三“痛”

(3) 职场沟通的员工三“苦”

(4) 互动讨论

第二部分 工作场景一：接受工作指示

1、职场中接受工作指示的误区

(1) 案例分析

(2) 互动：如果是你，你会怎么做？

2、接受工作指示的注意事项

(1) TAO 模型四步曲

(2) 愿意忽略的地方

3、接受工作指示时的 6W3H 模型

(1) 6W 是基础

(2) 3H 是方法

(3) 接受完指示我们还需要做些什么

4、接受工作指示时的特殊情况

(1) 时间急、任务紧时需要怎么做

(2) 当领导工作指示不清时需要怎么做

(3) 案例分析

第三部分 工作场景二：汇报报告

1、Why：为什么要汇报

(1) 案例分析

(2) 汇报是完成沟通闭环

(3) 职场中什么习惯想法阻碍了我们完成闭环

2、When/What：汇报的时间和内容

(1) 案例分析

(2) 职场中需要汇报的六个时间节点

(3) 合适的时间汇报对应的内容

3、Which：汇报的方式和形式

(1) 即时类汇报报告

(2) 留存类汇报报告

(3) 案例分析：各种形式的优劣对比

(4) 汇报方式选择的三个标准

4、How to：如何汇报

(1) 案例分析

(2) 高效汇报的四个核心原则

(3) 汇报报告中特殊情况的应对

(4) 汇报报告的前期准备

(5) 如何根据领导沟通风格选择汇报方式

第四部分 工作场景三：联络联系

1、联络联系是内外横向的工作

(1) 案例分析

(2) 日常联络沟通容易出现的问题

2、How to：联络联系如何做到高效

(1) 案例分析

(2) 联络要让对方收得到

(3) 联络要清楚明白、无异议

(4) 联络要客观

(5) 联络要及时迅速

(6) 联络要完整，不要遗漏信息

3、When：联络的五个时机

(1) 定时联络

(2) 随时联络

(3) 变化时联络

(4) 正常时联络

(5) 必要时联络

第五部分 工作场景四：商谈商讨

1、关于商谈

(1) 案例分析

(2) 什么是商谈

(3) 商谈的三种类型

2、商讨核心要素

(1) 案例分析

(2) 找谁商谈

(3) 商谈类型一

(4) 商谈类型二

(5) 商谈类型三

3、商谈的态度

(1) 案例分析

(2) 诚恳

(3) 恭敬

(4) 商谈前，自己要先努力尝试过

(5) 尊重他人时间，商谈前要申请他人时间