

报·联·商

职场关键场景沟通策略

【为什么学习本课程】

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，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 40 年的沉淀，已经成为世界 500 强企业最为重视的通用沟通工具。

【课程大纲】

第一讲：什么是“报·联·商”

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

第二讲：从学会接受“指示”开始

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

第三讲：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-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？

第四讲：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

第五讲：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

第六讲：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

第七讲：学习“商谈”的基本职业观念

1. YU 变-请示：学会“商谈”的基本功

2. Why-为什么要商谈？-职场商谈有什么好处？

3. What-商谈什么？

4. Who-找谁商谈是学问？-对团队和自己都有什么好处？

5. When-什么时候需要商谈？-分清请示和汇报的区别

第八讲：学习“商谈”的全面技能

1. Where-商谈的重点在哪儿？-找人商谈时的态度

2. Which-用什么方式去和别人商谈？-别自己都说不清楚

3. How to-带着对策去请示/商谈；-不做等候指示族

4. How much-商谈到什么程度？-阐明自己的观点

【课程时间】

1-2 天，6-12 课时

【授课方式】：

理论讲述 50%+案例研讨 30%+学员互动 20%