

《话对了，事就成了——告别执行内耗》 基层员工高效执行的精准表达与反馈技巧

主讲：赵燕老师

【课程背景】

基层员工是企业执行落地的最后一公里，精准表达与有效反馈是高效执行的核心能力，但现实中多数基层员工却陷入沟通困境：向领导汇报工作词不达意，抓不住重点；对接同事表达模糊，导致执行偏差；接收指令反馈不及时，埋下工作隐患；遇到问题不会精准表述，错失解决时机；正向/负向反馈无方法，影响协作效率与执行结果。这些问题不仅造成工作内耗，更直接导致执行落地不到位、目标达成打折扣。本课程聚焦基层员工执行场景的沟通需求，从精准表达、高效反馈两大核心维度，拆解落地方法、配套实用工具，结合场景化演练与真实案例，让基层员工掌握执行中的精准表达与反馈技巧，实现沟通高效、执行落地、结果达标。

【课程收益】

掌握基层执行场景**精准表达的核心模型**，实现汇报、对接、提问的逻辑清晰、重点突出

学会**高效反馈的四大方法**，做到指令反馈、问题反馈、协作反馈的及时、准确、有效

掌握**3套执行沟通实用工具**，快速落地到日常工作，提升沟通效率与执行效果，能精准向领导汇报工作、与同事高效对接，规避因表达模糊导致的执行偏差，通过场景化演练，将沟通方法转化为实操能力，适配基层各类执行场景的沟通需求

建立“表达有逻辑、反馈有方法、执行有结果”的职场沟通思维，提升个人职场竞争力

【课程对象】

企业各岗位基层员工、新晋职场员工（适配行政、运营、销售、生产、技术等基层执行岗位）

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、认知重塑：基层执行，沟通对了结果才对

1. 基层执行场景的5大沟通痛点：

- ① 表达乱：汇报工作无逻辑，东拉西扯抓不住重点
- ② 理解偏：对接同事表达模糊，导致执行动作偏差
- ③ 反馈慢：接收指令/遇到问题不反馈，延误工作进度
- ④ 表述空：描述问题无细节，他人无法精准配合解决

⑤ 反馈僵：只会生硬表达，不会正向/负向反馈，影响协作

案例：某基层员工因向领导汇报工作抓不住重点、与同事对接表达模糊，导致任务返工延误

2. 基层执行中沟通的核心逻辑：以结果为导向、以清晰为原则、以反馈为保障

① 精准表达=执行方向不跑偏，高效反馈=执行过程可把控

② 基层员工沟通的核心要求：简单、直接、清晰、准确、及时

3. 执行场景沟通的核心模型：

模型：PREC 精准表达模型、STAR 反馈模型

讨论：结合自身工作，分享一次因表达/反馈不当导致执行受阻的经历，分析核心问题在哪？

二、精准表达：执行场景的表达逻辑，让别人一听就懂、一看就明

1. 精准表达的核心原则：结论先行、逻辑清晰、细节具体、适配场景

① 避开表达误区：铺垫过多、重点后置、细节缺失、不分场景

② 基层执行场景的表达核心：说清“是什么、做什么、做到什么标准、遇到什么问题”

2. 基层核心场景的精准表达方法：

① 向领导汇报工作：**PREC 模型**（结论→原因→措施→结果），做到简洁高效、重点突出

实操：模拟向领导汇报月度工作进度，运用 PREC 模型完成表达

② 与同事协作对接：**5W1H 表达法**（谁、何时、何地、做什么、怎么做、达到什么标准），规避执行偏差

工具：**5W1H 协作对接表达表**

③ 描述执行问题：**细节化表述法**（场景+现象+影响+需求），让他人快速理解、精准配合

演练：现场描述工作中遇到的一个问题，运用细节化表述法做到清晰具体

3. 精准表达的小技巧：语言简洁、多用数据、善用举例、配合书面

① 避免口头语、废话，用短句表达核心意思

② 能用数据量化的绝不模糊描述，提升表达可信度

案例：优秀基层员工通过精准表达，让领导快速决策、同事高效配合，推动任务顺利完成

三、指令反馈：

1. 指令反馈的核心原则：及时回应、确认要点、同步疑问、闭环跟进

① 基层员工的核心沟通素养：接令必反馈，不做“沉默的执行者”

② 无反馈的危害：指令理解偏差、执行方向错误、问题扩大化

2. 不同指令场景的高效反馈方法：

① 清晰指令：**确认式反馈**（重复核心要点+明确执行时限+表态执行），让发令方放心

演练：模拟接收领导清晰工作指令，完成确认式反馈

② 模糊指令：**追问式反馈**（用 5W2H 补齐信息缺口+确认后再执行），规避理解偏差

工具：5W2H 指令追问核对表

③ 紧急指令：**精简式反馈**（抓核心目标+确认关键节点+快速行动），不拖延、不遗漏

3. 指令反馈的避坑点：不拖延、不脑补、不敷衍、不越级

① 不脑补：不凭经验猜测指令要求，有疑问及时追问

② 不敷衍：反馈不是简单说“好的”，而是确认要点、同步计划

四、协作反馈：执行有衔接，反馈有方法，让团队协作高效无内耗

1. 协作反馈的核心原则：及时同步、精准对接、换位思考、聚焦执行

① 基层协作的核心：岗位间无缝衔接，反馈是衔接的关键

② 协作反馈的核心要求：事清、话明、不推诿、不抱怨

2. 基层执行协作的 3 类核心反馈技巧

① 工作进度反馈：**阶段性同步**（节点完成/进度滞后及时同步，让协作方掌握节奏）

工具：工作进度同步反馈模板（口头/书面）

② 协作卡点反馈：**问题+方案反馈**（描述卡点+给出 2-3 个解决方案+寻求配合），不只是提问题

演练：模拟与同事协作中遇到卡点，完成问题+方案反馈

③ 工作成果反馈：**正向认可反馈**（具体行为+带来的价值+表达感谢），强化协作积极性

3. 跨岗位协作的反馈技巧：主动沟通、提前同步、事后复盘

① 主动向协作岗位同步执行进度，避免等待导致的效率损耗

② 完成协作后及时反馈结果，正向认可对方的配合价值

五、问题反馈：执行遇阻，精准反馈才能快速解决

1. 问题反馈的核心原则：及时上报、描述具体、分析原因、附带建议

① 基层员工反馈问题的核心：不只是“告知问题”，更是“推动解决、保障执行”

② 避开问题反馈误区：只说问题、不附细节、不分析原因、不提建议

2. 向领导/上级反馈问题的 STAR 模型：

① S（情境）：清晰描述问题发生的执行场景

- ② T (任务) : 关联对应的执行任务与目标
- ③ A (问题) : 具体描述问题现象、影响范围、执行受阻点
- ④ R (建议) : 给出 2-3 个可落地的解决方案, 供领导决策

演练: 模拟向领导反馈执行中遇到的问题, 运用 STAR 模型完成精准反馈

3. 问题反馈的时机与方式:

- ① 小问题即时反馈, 大问题及时上报, 避免问题扩大化影响执行
- ② 简单问题口头反馈, 复杂问题书面+口头结合, 附细节资料

六、落地反馈: 结果有回应, 执行有闭环, 让反馈推动结果达标

1. 执行结果反馈的核心原则: 及时、准确、客观、有结果、有沉淀

- ① 结果反馈=执行闭环的最后一步, 不反馈则执行无闭环
- ② 基层执行结果反馈的两类场景: 目标达成、未达成

2. 不同结果场景的反馈方法

① 目标达成: **成果反馈法** (结论+执行过程亮点+结果数据+经验沉淀), 让领导看到价值

② 目标未达成: **原因反馈法** (结果+未达成原因+整改措施+新的执行计划), 不找借口、找方法

工具: 执行结果反馈表 (书面版)

演练: 分别模拟目标达成/未达成场景, 向领导完成结果反馈

3. 执行结果反馈的关键: 用数据说话、用事实支撑, 不夸大、不隐瞒

- ① 量化执行结果, 用数据体现工作价值/未达成的差距
- ② 未达成目标时, 区分主观/客观原因, 重点给出可落地的整改措施

七、反馈艺术: 正向/负向反馈, 说对了才有效

1. 正向反馈: 及时认可, 强化协作与执行动力

正向反馈的**黄金法则**: 具体行为+带来的价值+真诚认可, 避免空泛的“你做得很好”

场景演练: 对同事的协作配合、执行动作进行正向反馈, 做到具体、真诚

2. 负向反馈: 委婉表达, 指出问题并给出改进方向

① 负向反馈的 **BIC 模型**: 行为+影响+后果, 做到对事不对人、有方法、有建议

② 避开负向反馈误区: 人身攻击、情绪化表达、只说问题不给方法

场景演练: 对同事协作中的不当行为、影响执行的问题进行负向反馈, 做到客观、有方法

3. 反馈的小技巧: 适配对方性格、选择合适时机、口头+书面结合

① 对严谨型同事：注重细节、用数据说话；对开朗型同事：简洁直接、真诚表达

② 避免在公共场合进行负向反馈，保护他人面子，提升反馈接受度

八、场景化实战：全执行场景沟通演练，让方法落地见效

1. 基层执行核心场景全流程沟通演练

演练场景：向领导汇报工作/反馈问题、与同事协作对接/反馈卡点、接收指令确认反馈、执行结果闭环反馈

分组 PK：以小组为单位，运用本次课程所学的模型、工具完成场景演练，讲师全程指导

现场点评：针对演练情况，指出问题并给出优化建议，强化方法落地

2. 真实案例解析：基层执行沟通成功/失败案例双向拆解

成功案例：优秀基层员工通过精准表达+高效反馈，推动执行落地、达成工作目标

失败案例：剖析基层员工因表达/反馈不当导致执行受阻、任务返工的核心原因

3. 常见沟通难题答疑：解决基层员工执行中的实际沟通困惑

针对学员提出的“不会向领导提需求”“与难沟通的同事协作”等问题，现场拆解并给出落地方法

汇总基层执行沟通高频问题，形成《基层执行沟通避坑指南》

4. 课程总结与行动规划

核心知识点复盘：PREC 精准表达模型、STAR 反馈模型、5W1H/ BIC 等工具方法快速梳理

个人行动规划：选择 1 项日常执行任务，运用课程方法完成全流程沟通（表达+反馈）

落地成果：每位学员带走**基层执行沟通工具包（电子版）** + 避坑指南+场景演练话术模板