

# 《报·联·商》

——职场上下级高效沟通课

主讲：李文

## 【课程背景】

在信息时代，员工沟通能力的重要性比以往更为突出，日常工作中绝大部分的沟通都是跟自己的上级、同事和客户之间进行“汇报、联络、商谈”活动。

职场新人不清楚该如何汇报？汇报什么？跟谁汇报？

表达力不强的员工，话说不到点上，表达不清楚，一想到跟上级沟通就心里发怵；

管理者需要一个工具提高团队中的沟通能力，为企业创造效益和财富，增加客户满意度。

《报联商》是日本企业高效率管理的实用工具，解决了请示、汇报；联络、商谈等职场沟通情境下的“不知所措”，本课程有知识、有技巧、有工具、有案例，与实战结合，助力提升团队内的沟通效率，助力新员工和不擅表达者展开信息沟通、提高信息传递的精准性和时效性，减少内耗和浪费，加速员工成长。

李文老师曾在咨询公司担任企业执行力训练顾问，专注于员工行为转化和职业化行为训练工作已经 15 个年头，拥有丰富的实战经验，本次开发的《报联商》沟通课程结合了以往对企业员工行为训练的技术，增加学习的落地性和转化性，课程提供一整套工具、表单及大量实战案例，从每一种沟通的要点、重点、难点、特点着手，全面系统的输出给学员上下级沟通解决方案，非常实用。

## 【课程收益】

- 1、提高沟通、协调、自我表达的能力，保障日常工作顺利开展；
- 2、提供高频、疑难沟通案例的参考行动，助力员工职场中应对性、适应力提升；
- 3、普及关于请示、汇报、联络、商谈在职场中的潜在规则，新手也可以很快融入；
- 4、掌握 8 种沟通工具的使用规则，正确选择，顺畅沟通

## 【课程特色】

- 干货且接“地气”高大上的理论配以通俗易懂的讲解方式；
- 科学+实战，逻辑清晰，成果导向；
- 教练式教学，学练结合，培训效果好，当堂转化；

【课程对象】应届毕业生、新员工、基层员工、主管、储备干部、内训师、HR

【课程时间】1 天

## 【课程大纲】

### 一、为什么要实行报-联-商

#### 1、办公室里的尴尬现状

- 案例 1：各自为政不沟通
- 案例 2：间接沟通不畅，组织机能已坏死
- 案例 3：不知所去的汇报
- 案例 4：只汇报结果往往不够

#### 2、什么是报联商报

- 报联商是一种商业文化，是管理工具；
- 汇报，是一种展现自己的行为；
- 联络：职场中的日常交往；
- 商谈：请示、讨教，征求意见看法，寻求帮助。

#### 3、实行报联商的意义和价值

- 团队内的信息沟通必须依靠报联商；
- 报联商帮助员工创造自己的人生

#### 4、实施报联商的前提

- 牢固团队协作意识
- 站在对方的立场，替他人着想
- 工具：6W3H工作技巧
- 报联商 T.P.O 执行三要素
- 养成记录好习惯
- 方法：G-P-D-C-A 工作法

## 二、学习汇报技巧，找开晋升大门

### 1、关于汇报

- 汇报定义
- 为什么汇报？
- 汇报什么？
- 汇报行为的重点
- 汇报的特点
- 汇报的难点

### 2、汇报的前提是学会接受指示

- 接收指示 7 步法：应-快-带-记-问-述-确
- 最重要的是意图，全面摸清上级脑子里的蓝图
- 摸清对方目的 4 大招：掏一淘一讨一套

### 3、令上级满意的汇报技巧：

- 选对时机，别烦人
- 选准内容，应关注
- 注意方式，重效果
- 讨喜九宫，让清晰

课后行为跟进—汇报技能清单

## 三、学习联络技巧，成为最受欢迎的人

### 1、关于联络

- 什么是联络？联络定义
- 为什么联络？
- 何时联络？跟谁联络？
- 联络行为的重点
- 联络的特点
- 联络的难点

### 2、怎样联络最合适？

- 注意对方状态，不唐突
- 加大联络密度
- 联络表述清晰，不造误解
- 联络方式的选择
- 工具：8 大联络工具及解析

- 沟通对等，避免指代

### 3、联络如何做到为他人着想

- 替他人着想 6 步联络技巧

- 替客户着想的5星联络法
- 替同事着想的联络4守则
- 联络的核心目标——到位与确认

讨论练习：上上签

课后行为跟进——联络技能清单

#### 四、 学习商谈技巧，发挥集体力量

##### 1、关于商谈

- 什么是商谈？商谈定义
- 为什么要商谈？
- 商谈什么？
- 商谈的重点
- 商谈的特点
- 商谈的难点

##### 2、怎样商谈？

- 商谈案例
- 商谈前的准备
- 实施商谈——你说，他听
- 虚心求教——他说，你听

##### 3、商谈中如何帮助自己解困

- 尽早请示，解决问题
- 找时间切入
- 保持谦虚
- 别忘善后

课后行为跟进——商谈技能清单

#### 五、 实战演习

结合案例：我来演，你来评

#### 总结与回顾