

# 《高效沟通协作-报联商》

## 课程大纲

### 【课程背景】：

现代企业运营需要提升员工的执行力，而执行力是需要用有效的沟通来支撑的。在国外，大多数企业在员工走上社会，进入公司之初就集中进行“就职培训”，教授有关礼仪、沟通（包括报联商）等技巧。

而中国企业目前普遍缺失这一入门基础培训环节，尽管工作了若干年，做到了管理人员，对“何时该汇报？”、“联络什么？”、“怎么商量？”等并不了解。

员工们按各自的理解进行着工作沟通，由于参差不齐沟通很不到位，给企业运营造成了巨大的浪费。中国企业要得以发展，则要求在运作模式和管理技巧等方面和国际接轨。

### 【课程收益】：

- 1、让学员认识到报联商的重要性，掌握沟通技巧；
- 2、懂得在团队中工作的自己只是组织的一员；
- 3、学会密切地与领导、同事及客户等沟通、配合、协作；
- 4、“报、联、商”在工作中的运用。

【授课方式】：讲解+案例模拟+互动研讨+问题答疑+角色扮演

【授课时间】：1天

### 【课程大纲】

第一讲、什么是报联商

## 第二讲、为什么需要报联商

- 1、协同不可或缺
- 2、沟通未必真到位

## 第三讲、报·联·商--报告篇

### 一、报告工作概述

#### 1.报告的含义

◆报告——上下级之间的垂直型沟通

#### 2.报告的类型

#### 3.报告的重要性

- 1) 上下级：信息共享、协同不可缺
- 2) 自己的认识 不等于 上级的想法

### 二、报告注意事项

#### 1“报忧”要尽早

#### 2“区区小事”也报告

#### 3 过程延宕要报告

#### 4 中间报告定方向

### 三、高效报告技巧

#### 1 事项整理要清楚 -5W2H

#### 2 对方情况要确认

#### 3 开场简洁说结论

#### 4 详细信息适时报

#### 5 事实意见推测要分清

## 6 用提问消除疑虑

### 第四讲、报·联·商--联络篇

联络：绝不仅仅是“打声招呼”

#### 一、联络的内涵

◆联络-----与同事、接口部门、客户之间的水平型沟通。

#### 二、通知、确认与反馈

1.必要事项做到提前招呼

2.掌握清楚联络事项

3.间接的联络必须确认

4.临近事情的二次确认

5.“收到”主动反馈

6.“过程回应”替人解忧

#### 三、传达与交接

1、严遵“随后联络”的承诺

2、代为传达的责任

3、严格履行交接的联络

#### 四、联络完整要“明言”

1.不做无言的联络

2.报忧要明言、及时

### 第五讲、报·联·商--商谈篇

#### 一、商谈的含义

◆商谈——指的是遇到问题苦于判断、犹豫不决时，听取上级或是

老员工的参考意见，决定处理方案。

## 二、主动商谈的意识

- 1、不要自己一人包揽问题
- 2、不问乃终身之耻
- 3、要有勇气如实报告和商谈

## 三、如何进行商谈

- 1、认真思考后再同上级商谈
- 2、被要求重新思考时不要气馁
- 3、不要滥用他人时间
- 4、体察对方之所想
- 5、认真确认信息

## 第六讲、报·联·商的时机

- ◆ 计划时 (P)
- ◆ 实施中 (D)
- ◆ 结束时 (C A)
- ◆ 情况发生变化时