

# 《职场必杀技之“报联商”》

## 一构建高效能组织的沟通体系，解决跨部门协作与个人职

### 业发展瓶颈

主讲：王涛老师

#### 【课程背景】

"信息孤岛"、"部门墙"、"沟通成本高企"——这些已成为当下企业数字化转型中的典型协同困境。随着 Z 世代成为职场主力，即时通讯工具碎片化沟通盛行，组织面临"过度沟通却无效协同"的新痛点：消息秒回但问题依旧，会议频开却决策艰难。个人层面，员工陷入"勤恳工作却能见度低"、"埋头苦干却方向偏差"的成长陷阱，尤其新生代员工对"被动等待指令"的抵触与"渴望即时反馈"的需求形成鲜明矛盾。

本课程深度剖析数字时代组织沟通的底层逻辑，聚焦"报联商"（报告·联络·商谈）这一日企精益管理精髓，结合中国企业管理特性进行本土化重构。通过真实场景还原和工具化拆解，帮助组织打破沟通壁垒，提升个体工作效率与职场能见度，实现个人成长与组织效能的双向赋能。

#### 【课程收益】

- 1、掌握一套沟通框架：运用 6W3H 模型精准解析任务要素，降低信息传递误差率
- 2、构建两类反馈机制：建立"事毕回复"的闭环习惯与"透明化"进度管理方式
- 3、习得三种场景话术：针对汇报/协调/求助场景设计结构化表达模板
- 4、规避四类沟通陷阱：识别并防范"想当然""拖延症""玻璃心""独角戏"等高成本沟通误区
- 5、提升个人职场能见度：通过标准化沟通动作建立专业形象，加速职业成长

#### 【课程特色】

- 1、本课程特色：将沟通视为组织协同的系统工程，独创"组织沟通流诊断模型"，从制度、流程、工具三维度构建企业沟通体系
- 2、提供结构化工具包（如 6W3H 任务分析法、透明人五报法、到位联络五要素等）
- 3、专门解决数字化办公场景下的新痛点：
  - 企业微信/钉钉群的信息过载问题
  - 远程办公的"虚拟存在感"构建
  - Z 世代员工的沟通偏好管理

#### 【课程对象】

基层员工及一线主管（0-3 年经验）  
跨部门协作频繁的项目组成员  
新晋管理者及储备管理人才

#### 【课程时长】

1-1.5 天 6 小时/天

#### 【课程大纲】

报告·联络·商谈



公司内上下级间的信息沟通

## 一、为什么报联商是数字时代职场人的必修课？

- 1、VUCA 环境下的沟通变局
  - 2、从"办公室面对面"到"云端协同"的沟通场景迁移
  - 3、新生代员工的沟通特质分析
- "秒回微信"与"回避电话"背后的代际差异

What 指示了什么？	Who 对象谁？	When 何时完成？
Where 去哪？放哪？	Why 目的/意图	Which 哪种方式？
How to 需要怎么做？	How many 多少数量？	How much 何种程度？

## 二、如何精准接收指令避免工作返工？

- 1、接受指示的黄金七步法
  - 2、从"被动接收"到"主动确认"的思维转变
- 案例：小白与系长的转岗记录任务对比**

### 工具：6W3H 工具实战应用

- 3、如何通过关键提问挖掘领导真实意图
- 演练：客户投诉处理任务的指令拆解**

- 4、规避三类常见误区
- 5、"不懂装懂"的侥幸心理
- 6、"盲目承诺"的超负荷陷阱

### 工具：任务接收确认单

认真接受上级的指示，正确全面领会领导的意图，是做好工作的基础。

#### 接受指示七步法

- 1.被召唤时：应答，带上纸笔立刻过去。
- 2.认真记录：注意中途不要打断，记录要点遵循6W3H。
- 3.确认事实：确认没听清的部分。
- 4.全面复述：按记录复述上级指示的内容。
- 5.询问疑惑：询问自己疑惑不清的问题。
- 6.领会意图：想办法弄清楚布置该工作的目的(Why)
- 7.多问一句：以获得更多的信息。

What 什么？	Who 谁？	When 何时？
Where 何地？	Why 目的/意图	Which 哪种方式？
How to 怎么做？	How many 多少数量？	How much 何种程度？

## 三、怎样通过汇报管理提升职场能见度？

### 度？

- 1、五类汇报场景的节奏把控
- 2、计划/进展/问题/变化/结果的差异化表达

### 工具：结构化汇报的黄金模板

- "结论先行+数据支撑+需求明确"的三段式

- 3、特殊场景汇报技巧
- 坏消息如何汇报才能获得支持
- 跨层级汇报的注意事项

### 演练：预算超支的补救方案汇报

#### "透明人"五报法

1. 开始工作前报**计划**，让上级知情安心。
2. 一切正常时报**进展**，让上级知情放心。
3. 出现问题时报**问题**，请上级共同对策。
4. 出现变更时报**变化**，让上级了解差异。
5. 工作结束时报**结果**，和上级共享经验。



## 四、如何打造高效无缝的联络网络？

- 1、横向联络的五大原则
- 及时性、准确性、完整性如何平衡

## 2、数字化工具的高效运用

- 企业微信/钉钉等工具的使用规范

**工具：紧急事务联络流程卡**

## 3、建立个人协作信用账户

- 通过可靠联络积累职场信任资本

**案例：优秀项目经理的联络清单解析**

### “到位联络”五要素

1. 联络要迅速**及时**。
2. 联络要不加入自己的意见，**准确**无误。
3. 联络要**不遗漏人员**。
4. 联络要**不遗漏内容**。
5. 联络要**不扭曲内容**。

及时

准确

不遗漏  
人员

不遗漏  
内容

不扭曲  
内容

## 五、什么时候需要商谈以及如何有效借力？

### 1、商谈时机的判断标准

### 2、个人能力边界识别与资源求助阈值

**工具：问题分级评估矩阵**

### “2稳5说”商谈法的实战应用

### 3、从情绪宣泄到理性求助的转换

**案例：新晋主管的人员流失应对商谈**

### 4、构建个人智囊团网络

### 5、如何选择不同领域的商谈对象

**演练：技术难题的跨部门商谈模拟**

### 正确商谈“2稳5说”法

1. 稳定好自己的情绪、理顺思路，选准对象。
2. **说事由**（目的）---为什么来商谈？
3. **说事实**---现在的现状是什么？
4. **说背景**---为什么会这样？自己做了什么努力？
5. **说走向**（趋势）---继续这样会怎么样？
6. **说意见**---自己已经做了什么，还想做什么？
7. 稳定态度，谦虚倾听，及时反馈---必要的致谢

【What】

- 有洞察力/决断力
- 经验丰富
- 乐于助人
- 有丰富专业知识
- 不会感情用事，客观理性
- 能够保守秘密