《教你职场沟通金律——“报联商”实战技巧》

🖺课程信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **开课期数** | **开课时间** | **星期** | **课程费用** | **开课地点** |
| **第一期** | 2023年02月24日 | 周五 | 1280元 | 上海 |
| **第二期** | 2023年07月21日 | 周五 | 1280元 | 上海 |
| **第三期** | 2023年10月11日 | 周三 | 1280元 | 上海 |
| **备注** | 案例式教学，小班授课，限招35人；  以报名先后顺序为准，满班后的报名学员自动转为下期；  课程费用含培训费、教材费、场地费、午餐、茶歇费及税金（增值税专用发票）。 | | | |
| **报名流程** | 1. 填写最后一页的报名回执表并发送给相关联系人； | | | |

🖺课程背景

“报联商”即“汇报，联络，商谈”的简称，诞生于日本，它是一种有效的职场沟通工具，风靡于日本，近年来，“报联商”的沟通法则在中国被广泛应用与推广，企业及员工无不获益匪浅。

在职场中，经常遇到以下场景：

上级的困惑：交代给部下的任务顺利完成了吗？

部下的困惑：我应该何时去汇报？

同事的困惑：这件事怎么推动不下去了？

客户的困惑：这个项目进行到什么程度了？

“报联商”有其严密的逻辑及实施方法，在团队内部使工作在主动、开放的高品质沟通过程中顺利推进，对外赢得客户好评，提升公司形象。

🖺课程收益

1.掌握团队内部上下级“报联商”核心精神及沟通技巧，使工作顺畅进行。

2.提高沟通品质，使信息客观、准确、无误地传达，避免失误、遗漏、犯错，提高工作效率。

3.找到化解工作中烦恼与困惑之道，提高团队凝聚力。

4.增强客户信赖感，提升公司形象，个人职业发展脱颖而出。

🖺课程对象

凡有上级或者下属的员工均适用。

🖺课程方式

提问法 小组讨论法 案例研讨 场景演练

🖺课程大纲

1. **“报联商”的重要性**

**1. 为什么“报联商”在日本如此重要？**

“报联商”同5S，JIT等管理法一样，是一门职场必修课

**2. “报联商”对我产生的影响及意义**

1. **什么是“报联商”**

**（一）沟通不畅的原因分析**

**1. 案例讨论：《公司招待会》**

讨论上级下达命令后，部下为何执行失败？

1. **沟通不畅的背景原因分析**

生长环境，家庭背景，先入观...建构主义《鱼牛图》

1. **“报联商”的核心精神**
2. “报联商”定义解释
3. 核心精神“三要一不要”及“纵横十字法”

**三． “报联商”实战技巧**

**（一）“报”的三个重点 - What When How**

**1. 如何上级接受指令出色完成工作- What**

接受指令三步骤3F法 - 事实，意图，反馈

如何记录指令要点 - 6W3H工作法

练习：如何正确接受上级指令

**2.汇报工作的节点 - When**

PDCA工作法定义

PDCA实操案例呈现

头脑风暴：《你的工作项目与PDCA》

汇报的TPO

常用汇报工具分析

1. **如何汇报 - How**

汇报工作的常见问题及案例演示

汇报两项重点：结论先行RRA法、逻辑顺序

如何汇报做错的事情：ARM法

练习：重新改写邮件《录用批准建议》

**（二）如何成为联络高手**

1. **“联”的种类 - 对内、对外**
2. **对内联络要点**

CTN - Correct，Timely，No-missing

点线面思考法

1. **对外联络三要点**

ORR - Objective，Reliable，Responsible

1. **案例研讨：如何分享信息**
2. **练习：对内及对外分享信息**
3. **如何借力打力，解决工作难题 - “商”的技巧**
4. **“商”的种类**

基础商谈，高级商谈

1. **案例研讨：《找谁商量》**
2. **基础商谈的两大核心能力 - 提问与倾听**

区分情绪与事实

提问的3T法则

明确问题5步骤

意见不同时沟通法则

1. **高级商谈TPO**

正式、非正式

1. **商谈的禁忌**
2. **练习：《如何正确接受上级给的建议做出行动计划》**

🖺讲师介绍

**韩广济老师**

* 人课合一卓越十九期明星培训师
* 上海同砺智库联盟认证企业实战讲师
* 涉外（日资）企业咨询顾问
* 14年企业管理实战经验
* 16年跨文化（中日/中英）商务交流实战经验

**背景介绍：**

**职场经验：**

5年海外学习工作经验，3年外企工作经验，14年企业管理经验。

曾就职于日本保险公司 - 东京海上日动保险有限公司，担任市场销售工作，直接服务大客户各类保险服务。2009年至今任进出口贸易公司总经理。2017年被英国Kiddylicous Foods 及日资味之源（烟台）食品有限责任公司聘为特邀商务翻译及高级顾问，2019年被上海维鉴知识产权服务有限公司聘为涉外商务顾问。16年工作经验对于日本，英国跨文化商务沟通与服务及企业管理有着丰富的实战经验。

**学习经验：**

日本城西国际大学 学士

英国Regent Language School 商务英语培训

**授课理念：**

定制课程 —— 针对痛点，将企业实际案例及素材融合在课程设计中

理事合一 —— 知识点配合实际案例分析使学员理解深刻

持续服务 —— 课前、课中、课后全程参与课程设计、实施、回访

**擅长领域及核心课程**

1. **《**教你职场沟通金律 - “报联商”实战技巧》
2. 《基层管理人员承上启下的高效沟通实战方法》
3. 《商务人员项目沟通技巧》
4. 《“一带一路”背景下跨文化商务 - 中日贸易合作沟通，谈判实战》
5. 《日企特色商务礼仪及职业素养》
6. 《国际直通之商务礼仪及职业素养》

🖺报名表格

课程名称：《教你职场沟通金律——“报联商”实战技巧》

上课时间： 课程费用：1280元/人 上课地点：上海

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 公司名称： |  | | |
| 公司地址： |  | | |
| 联系人： |  | 电话： |  |
| 性 别： |  | 传真： |  |
| 部门及职务： |  | E­-mail： |  |
| 参加人姓名： | 部门及职务 | 手 机： | E­-mail |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 您的其他要求和相关说明：   * 付款方式：□现场交课程券 □课前汇款 □其他 * 预定宾馆：□需要 □不需要 住宿标准及预算要求 * 预定票务：□需要 □不需要 车次或航班要求 * 其他要求：   听课须知：   1. 案例式教学，小班授课，限招35人；（以报名先后顺序为准，满班后的报名学员自动转为下期。） | | | |