上海同砺企业管理咨询有限公司

**《职场沟通金钥匙—报联商》**

**课程费用：**2980元/人 （含培训费、教材费、场地费、午餐、茶歇费及税金）

**参训对象：**企事业所有员工

**课程地点：**上海

**课程时间：**2天

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 第一期 | 第二期 | 第三期 |
| 2月29-3月1日 | 6月19-20日 | 10月18-19日 |

**课程背景：**

* 组织中的管理之所以难，就是因为管理的本质是管人，而管人难就难在工作中的沟通。沟通如身体里的脉络，如果脉络不畅，整个人就无法发挥功能了。
* 分析组织中每个岗位的职能，他们的期待和责任，将沟通规则化、科学化，总结得之的就是报联商。
* 报联商梳理了大家的情绪，解决了上司的烦恼，打消了下属的困惑。报联商促进了PDCA更顺畅进行，提升工作效率。

**课程亮点：**

* + **主要特点：**内容设计易懂，章节分明，用5W3H直接给方法，易懂易记易
  + **案例指导：**通过大量案例配合理论阐述，更生动更容易思维练习和记忆
  + **现场练习：**每个节点理论结束后，都安排了情景练习，帮助大家记在身体记忆里。

**课程收益：**

1. 了解报联商的使用场合，协助大家在职场人际更协调
2. 掌握报联商的技巧，促进团队协作更顺利
3. 报联商促进信息共有，PDCA更顺畅进行，提升效率

**课程大纲：**

**模块一：什么是“报联商”**

1. 报联商的定义

* 用案例提出缺乏沟通的职场困境
* 报联商的定义：菠菜原理。汇报、联络、磋商。

1. 报联商的重要性和意义

* 报联商的重要性：如人体脉络
* 实施报联商的ICE意义

**模块二：沟通从正确接受指示开始**

1. 上下级沟通存在问题的原因

* 用案例说明上下级沟通的问题
* 五感差异决定了表达方和接收方的自然结果差异
* 分析指示者和被指示者之间的思维差异

1. 正确接受指示的重要性和技巧

* 正确接受指示，缩减沟通成本，提升工作效率
* “4步走”正确接受指示

情景练习：如何接受指示

**模块三：报联商呈现**

1. 汇报

* 案例说明接受指示有汇报的义务
* 汇报的三个节点
* 汇报的具体方式：5W3H说明
* 汇报不只是沟通，是系统思维和管理方法
* 汇报的PDCA体现
* 情景练习：如何汇报

1. 联络

* 联络的紧急性和及时性
* 联络的5W3H
* 联络不是求救，是全局掌控，全面解决问题的沟通前提
* 情景练习：如何联络

1. 磋商

* 两种不同结果的磋商方式
* 磋商的5W3H体现
* 磋商不只是沟通，是工作成熟度的体现
* 磋商是解决问题的关键
* 解决问题之后需要做的延续
* 情景练习：如何磋商

**讲师介绍： 刘慧颖老师**

* 日本淑德大学院 硕士毕业
* 日系服务行业咨询营业
* 日系待客服务专职讲师
* MBA资格，二级心理咨询师，中级促动师
* 16年服务行业培训经验
* 5年日本服务行业现场体验
* 9年日本咨询公司工作经验

**背景介绍：**

1. **行业背景&品牌问题：**

在过去的16年里，刘老师的的客户涉及百货业、零售业、餐饮业、汽车行业、政府服务机构等各类服务行业。经刘老师多年的实战经验发现，无论哪一类服务行业，都存在以下同样的问题：

* **现场服务人员积极性不高，服务意识薄弱，从而影响团队整体活力；**

而我们要做的是先知先觉的服务，客人的一个眼神，一个动作就是我们服务的目标。只有这样才能让客人感觉到与众不同的服务。

* **现场服务人员服务水准低，阻碍着整体业绩的完成影响业绩；**

服务水准低有几种情况：①不知道；②知道但不知道怎么做到；③会做，但如何能持续；④自己会做，但是团队都不做。这几种情况由技术、团队氛围、日常管理等多方面因素导致决定其水准的高低。我们应该区别对待这几种现场存在的问题，解决现象背后的本质问题，才能起到真正有效的目的，从而提升服务品质，提升销售额。

* **现场服务人员客诉应对能力残次不齐，缺乏系统性的学习和训练；**

越来越多的顾客出国体验了更优质服务，品牌竞争激烈，越来越多的附加值服务增多，都导致了顾客对服务要求提升，如果提供的实际服务值不能匹配这样的期待值，投诉就在所难免。而面对危机，不能更快速有效地应对，投诉所覆盖的负面影响范围和影响力都很可怕。所以提升员工的危机意识和投诉应对技巧刻不容缓。

* **传统的管理模式阻碍了管理层与一线员工的有效沟通交流和团队建设；**

传统的管理理念认为我的员工都很糟糕，这种消极理念也严重地影响了员工的工作热情和积极性。如今我们强调用coaching的管理理念，其支撑的沟通交流方式更能够帮助激发员工的工作积极性，达成更顺畅的团队建设。

* **现场管理者的指导能力欠佳，员工的成长速度缓慢；**

现场的服务水准如何，与现场管理者自身的服务能力、指导能力、日常管理都息息相关。如何提升现场管理者的日常指导能力，也是现场销售非常重要的环节。所以培养品牌内训师，或者给予品牌现场管理者指导培训，也是提升现场服务很重要的要素。

* **缺乏统一的服务规范内容；**

目前一些品牌，都没有统一规范的服务守则。即使有，也是员工都不会打开看，即使打开看，也都是乏味，不能直接学习的文字内容。为品牌制作多图片，一目了然，简单易懂，可操作的服务手册，或者制作员工随身可携带的handnote也是有效提升现场服务的方法之一。

1. **主讲课程：**

**服务类：**《1+5高品质服务》／《让投诉顾客成为忠实客户》／《巧看聆听的销售技巧》

《顾客8大心理》

**硬件类：**《6S营造高效工作环境》/《易看易懂易进入的店铺—陈列》

**管理类：**《报联商》《6步教会你—现场指导》《助员工成长利器--面谈》

1. **授课特点：**

* 刘老师在日本留学和工作多年，对中日文化的碰撞与结合，在日本的服务体验也为培训提供了很多案例，对日本管理理念与实战的现代化落实有很深刻的体会和经验。
* 日本的礼仪在刘老师身上有了很深的印记，言行合一地将礼仪、服务理念体现在言行举止上。因而也在刘老师的课程中起到了典范的作用。
* 多年的授课经验和现场指导经验，注重理论与实际操作的配合。善于用练习、案例分析、情景扮演等方式深入浅出地解释观点。能够运用促动法的教学方式，激发学员思考，促进和学员的互动交流。
* 刘老师授课风格幽默、轻松、亲切、温和、举止优雅。能够很有效地与学员互动，也能把握培训场中可能出现的任何可能。

1. **客户案例：**

**2008年 百盛**

全国14家店铺，每日在现场，与管理者和导购他们从“晨会、服务、陈列、硬件设施”研究探讨、提出改善意见，并且进行现场实施。

**报名表格：**

课程名称：《职场沟通金钥匙—报联商》

上课时间： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 课程费用：2980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：**   * 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。 | | | |