

# 旅行社办公室沟通技巧探讨

卢晓光

安顺职业技术学院, 贵州安顺 561000

[摘要] 旅行社办公室一般负责整个公司的业务统筹和行政管理工作,对维持整个旅行社公司的正常运转起着决定性作用。如何有效进行沟通,是旅行社办公室工作人员的职场生存关键,必须熟练掌握其中的技巧。

[关键词] 旅行社; 办公室; 沟通

[中图分类号] F590.3

[文献标识码] A

[文章编号] 1671-7740 (2021) 13-0045-02

## 引言

办公室担负着承上启下、协调左右、联系各方、执行决策的任务,是一个单位工作运转的枢纽和调度中心<sup>[1]</sup>。旅行社公司总部或者实力雄厚的旅行社都会设置办公室。本文围绕口头汇报、传达指示、协调其他部门工作三个方面,探讨旅行社办公室工作需要注意的沟通技巧。

### 一 向上级领导口头汇报工作时的注意事项

#### (一) 找准时机

向领导汇报工作,时机很重要。有的人没有经验,遇事便急急忙忙地去找领导汇报工作,结果碰一鼻子灰,甚至引起领导的反感<sup>[2]</sup>。汇报工作之前,要先考虑领导当前的情况。一是领导在不在办公室?二是领导此时是否正忙于有关事务?三是领导此时心情是否舒畅?领导心情好,汇报工作就会比较顺畅,反之就有可能被领导为难。汇报工作最好是掌握领导时间相对充足、情绪相对稳定的时候,可以向领导身边人物打听掌握。

#### (二) 厘清思路

汇报工作就是向领导展示自己工作思路、工作成绩的重要契机。清晰的工作思路是领导最为看重的,因此,一定要厘清思路,牢牢把握汇报的中心,主次分明、逻辑清晰、有理有据、有始有终,把要汇报的内容完整准确地讲到位。要提前做好功课,厘清哪些工作需要领导知晓、哪些需要领导指示、哪些需要领导决策<sup>[3]</sup>。

#### (三) 客观实际

有的人迫切希望得到领导的肯定和赏识,在汇报工作时过度强调某一方面的成绩,或者故意夸大某一方面,甚至为掩盖未完成的任务事实而编造虚假数据、虚假信息,企图蒙混过关,这些小伎俩不可取。领导一般都有着丰富的职场履历,见多识广、业务精湛,往往掌握着行业内大量的信息和资源。有时候只看你的谈吐表情,领导就能掂量出你汇报内容的水分;有时候你说的某一条政策依据,他可能

比你掌握的更准确;有时候你经办的一些工作进展,他可能通过其它渠道了解的更清楚<sup>[4]</sup>。对于职场人而言,诚信是安身立命的关键。可以强调工作中的困难、为了工作付出的努力,但是具体数据等信息切忌造假。

#### (四) 提前准备

汇报过程中,难免会遇到一些突发状况,尤其是被领导问到一些没有准备的问题,需要提前做好准备。如果能有效应答领导临时抛出的问题,往往能极大地提高领导对你的赏识度,从而对今后的职场生涯带来积极的影响。聪明的人汇报工作时,永远是提前做功课,带着想好的建议去,当领导抛出问题时,就能第一时间展示自己的水平,让领导刮目相看,从而获得领导的青睐。因此要提前预测领导可能提出的问题并做好准备,随机应变,准确回应领导质疑,消除疑惑,为自己加分、为工作添彩。

### 二 传达上级领导指示时的注意事项

日常工作中,经常会收到领导交办的传达指示的任务。这关系到领导的指示能否准确到达基层,关系到一项工作能否顺利执行。工作表现平淡而又不善于沟通,想和领导建立起良好的关系是不可能的。所以,能准确明白领导的指令、命令也是与领导建立起良好的人际关系、赢得领导信任的基本条件。

#### (一) 确保及时传达

领导的指示必须第一时间传达到相应部门和相关人员,决不能发生延误的情况。办公室工作繁忙,极有可能因为忙于其他工作而导致疏漏,尤其是旅行社业务繁忙、千头万绪,容易造成非常严重的工作失误。从领导办公室领到任务出来,或者接完领导电话,就应该马上联系相关人员把信息送出去,保证工作任务的及时交接。

#### (二) 确保信息准确

这个原则是传达领导指示的核心。如果你搞错领导的意思,发出了一个错的指令,接下来的工作局面可想而知。领导与员工之间的大多数沟通是建立

在口头基础上的。不论领导多么准确地表达,多么精心的措辞,员工还是会在一些时候误解领导的本意。口头的指示一定要认真听,真听不明白就要主动问,不怕问就怕错,切忌自己做主,慢慢地了解领导的习惯个性就会好很多。我们要养成随身携带笔和纸的习惯,也可以采用手机录音的形式,把领导的原意记录下来,确保准确领会领导的意图。同时,在传达信息时切记不要随意曲解领导意图,最好是原话传达。还有一个方法,可以向领导重复一下收到的指示,向领导寻求确认,这样就可以确保信息的准确。

### (三) 耐心做好解释

一般来说不要以上级或者“钦差大臣”的身份、语气跟大家传达领导下达的任务,以免引起大家的反感和抵触。在传达领导指示时,接收指示的部门或个人有时会提出疑问甚至是质疑,这就要求我们熟悉该项工作,能够耐心细致地做好解释说明<sup>[5]</sup>。旅行社办公室工作要求对整个公司业务都有所了解,都能准确给出回应。在这里需要注意的是,一定不要过分解读领导的意图,不要自以为是,说明清楚、消除疑惑就可以了。接收指示的同志都是明白人,不需要你过分显示自己的理解能力。

### (四) 及时反馈情况

领导交办的任务,完成以后一定要记得及时向领导反馈。这决不是可有可无的小事。主动汇报工作,领导说不定还能察觉出你工作中的问题,给予指导和帮助,这样不但可以避免执行跑偏,还能有效地化解危机。主动反馈,一方面展示了你的办事效率,另一方面也可以把传达指示时的一些情况及时告知领导,为领导提供决策参考。这一点是很多同志容易忽略的,也是能够为你加分的关键一点。

## 三 与其他部门协调沟通时的注意事项

在办公室日常工作中,我们更多的是要协调各方面的工作,与各部门进行沟通,确保工作上下的正常运行。在与其他部门同志协调沟通时,我们应该注意以下几个方面。

### (一) 清楚角色不越位

办公室工作的一项重要使命就是沟通协调。领导在安排工作时,不会所有事务都亲自安排部署,有些任务会直接交由办公室出面组织协调,这就要求我们清楚自己的定位。虽然我们是受领导委派来协调工作,但并不是一切事务都可自行做主,否则会产生越位问题。在与其他部门同志协调工作时,要原意执行领导意图,不能随意发挥、随意加入个人主观思想。

### (二) 用好方法不压人

在开展协调工作时,我们的对象是各业务部门,

比如计调部、人力资源部、营销部等,都是与办公室平级的部门,都是公司的核心部门,因此必须注意沟通方式,不能引起不快、挑起矛盾。协调的主要手段是协商,应当以平等的姿态倾听各方意见和想法。当然,在各部门意见分歧较大的时候,我们可以借助领导的权威去影响事态的进展,但绝不是以领导自居,一定要用好方法不压人,不能听到反对意见就打压,以免影响团结,对今后协调工作带来阻碍。

### (三) 掌握原则不复杂

协调工作的主要原则是化解矛盾、破解梗阻。就要解题一样,我们应该找到并运用最简单的方法,在最快的时间内找出答案。因此在协调工作时,我们一定要掌握这个主要原则,履行好协调牵头方的职责,尽快协调处理问题,不把简单的问题复杂化,不把小事扩大化,不把明白的事情神秘化<sup>[6]</sup>。办公室工作的综合性很强,许多工作都要出面协调,只要脑勤、眼勤,及时发现需要协调的问题,主动调节,便可把矛盾化解在萌芽状态。

### (四) 抓住时机不盲目

协调工作是一项十分讲究艺术性和技巧性的沟通工作。当各部门由于意见不统一导致工作难以开展时,办公室就需要及时出面理顺关系。要弄清楚各部门意见分歧的矛盾点,观察好各部门的争论出发点,在合适的时候组织各部门出面协调处理。要搞好协调,时机十分重要,十分勉强地统一认识和行动,反而容易形成误解或成见。抓住有利时机,就可取得事半功倍的效果,反之则有可能寸步难行,这个火候一定要把握好。

## 四 结语

掌握好以上三个方面的沟通技巧,将会对旅行社办公室沟通协调工作产生事半功倍的效果,同时也将使得其他方面的工作锦上添花、打开新的局面。

### [参考文献]

- [1] 张锦林. 浅谈企业办公室工作存在的问题与对策[J]. 办公室业务, 2014, (11): 27-28.
- [2] 李凤英, 高永华. 如何做好口头汇报[J]. 领导科学, 2005, (1): 13.
- [3] 曹艺鸣. 浅析秘书协调工作技巧与方法[J]. 太原大学学报, 2011, 12(3): 34-36.
- [4] 熊晓燕. 如何向领导请示工作[J]. 成才与就业, 2020, (10): 24-25.
- [5] 陈春梅. 秘书协调工作的沟通技巧[J]. 办公室业务, 2011, (7): 28, 25.
- [6] 段柄仁. 秘书工作协调沟通的四个诀窍[J]. 领导之友, 2015, (11): 39-40.