

# DISC 知人善任的沟通技术

## ——助你成为高情商职场人

### 【课程背景】

每个人的行为都具有倾向性，在自我的层面，我们要学会觉察自己的情绪，理解自己的行为，切换自己的模式。在他人的层面，我们要学会观察对方的行为，尊重对方的需求，做好对方的拍档。

在职场中，我们都希望能做到知人知心、知人善任，提高职场情商，与上级、下属、同事、客户进行有效沟通，那么，如何能够做到呢？本课程将向学员介绍风靡全球的 DISC 性格测试工具，通过此课程，学员能够学习和掌握 DISC 这个非常有效又有趣的“职场读心术”，帮助职场人提升知人知心、知人善任的沟通能力，成为职场中特别受欢迎的高情商职场人。

### 【培训收益】

- 掌握“情商之大脑密码”；
- 学会运用职场情商高手的黄金法则；
- 了解 DISC 如何玩转职场情商；
- 运用 DISC 性格测试工具进行测试；
- 学会运用 DISC 性格测试工具进行情绪调适；
- 学会运用 DISC 进行愤怒管理；

- 学会运用 DISC 进行客户有效沟通；
- 学会运用 DISC 进行上下级沟通；
- 学会运用 DISC 进行人岗匹配

### **【培训对象】**

公司中层管理者、骨干员工

### **【培训课时】**

1-2 天（视需求而定）

### **【授课方式】**

- 分组 PK：现场分成 4-6 组，并对每个小组的学习过程进行全程评估。
- 测评：现场进行情商、DISC 等测评及分析，并通过视频观摩、测评报告解读的方式加深了解。
- 讲授分析：由讲师进行学习技巧和成长方法的讲授及分析。
- 案例讨论：将案例讨论融入到课程之中，模拟员工在职场的各种挑战的体验。
- 情境演练：设置不同案例进行情境演练，团队进行研讨，讲师点评和指导。
- 设置扑克牌积分形式，讲授 60%+案例讨论及实战演练分享 40%。

### **【培训大纲】**

#### **第一章：高情商职场人的表现**

- 1、 职场情商对企业经营的影响
- 2、 情商的历史
- 3、 职场情商的四大能力
- 4、 情商的经典模型

测试：你的情商高不高？

- 5、 情商高手的黄金法则
  - 情商高手的黄金法则一：先处理心情，再处理事情
  - 情商高手的黄金法则二：说情绪，不做情绪

案例：得知大客户订单出现问题后，秦总监情绪失控，没有挽回局面……

- 6、 DISC 玩转职场情商

## 第二章：DISC 性格分析工具

- 1、 行为风格理论
  - 你的行为会影响情绪
  - 认识不等于了解
  - 管理付出还是激发投入？
  - 如何提升对人的敏感度？
- 2、 DISC 内核
  - 维度二：直接（快），还是间接（慢）

测试：你是比较直接还是比较简介

情景：你是老板，有个员工最近工作状态很不好，你打算怎么与他沟通？

■ 维度一：关注事还是关注人？

测试：你是关注事，还是关注人

情景：你是校长，有老师汇报说有两个小朋友打架，你问的第一个问题是什么？

### 3、 DISC 矩阵

指挥者 D

影响者 I

支持者 S

思考者 C

### 4、 DISC 的挑战与优势

■ 问题一：哪个性格适合做领导？

■ 问题二：哪个性格适合做销售？

■ 问题三：哪个性格适合做行政工作？

### 5、 DISC 典型特质与相处原则

■ D 的典型特质与相处原则（视频一）

■ I 的典型特质与相处原则（视频二）

■ S 的典型特质与相处原则（视频三）

■ D 的典型特质与相处原则（视频四）

## 6、防止优势成为劣势

- 怎样管理自己的情绪
- 对待差异的三个阶段
  - 第一阶段：忍受
  - 第二阶段：接受
  - 第三阶段：享受
- 察觉不到对方的长度，只是时机未到
- 即是优点，也是缺点

案例：三国时期蜀国的四个人张飞、关羽、刘备、诸葛亮性格特质分析

## 7、解读 DISC 性格分析报告

- 为什么需要一份测试报告；
- 内在分析表、外在分析表、总结分析表
- 转换模式
- 作风卡

## 8、DISC 团队演练

## 9、调整自己的性格特质

案例：西游记团队

## 第三章：DISC 在职场情商中的运用

### 1、DISC 之情绪调适

- 职场愤怒情绪的表现
- 愤怒反应的四种类型

- 愤怒管理 SCC 法则

## 2、 DISC 之客户沟通

- D 型客户的有效沟通
- I 型客户的有效沟通
- S 型客户的有效沟通
- C 型客户的有效沟通

## 3、 DISC 之上下级沟通

案例：“S 特质较高的员工”遇见“D 特质较高的上级”，S 员工应该有哪些注意事项？该如何调试，才能与 D 特质的上级有效沟通及工作配合呢？

## 4、 DISC 之岗位匹配

案例：财务部的同事一般 C 值比较高，认真严谨。经过 DISC 测试发现财务部小丽的 I 值更高，财务部王总监可以在小丽的岗位做哪些设计或调整，更好的发挥小丽的优势呢？

## 5、 DISC 之员工有效激励

- D 型员工的有效沟通
- I 型员工的有效沟通
- S 型员工的有效沟通
- C 型员工的有效沟通

**6、 小组汇报演出：情景演练（学习 DISC 前后对比，各组选一个表演）**

案例一、汇报工作，得到 DISC 四种上司认可

案例二、安排任务，激励 DISC 四种员工下属积极主动工作

案例三、商务合作，搞定 DISC 四种客户

案例四、谈婚论嫁，搞定 DISC 四种丈母娘