

《基于 DISC 测评的高效沟通技巧》

(推荐讲师：罗建华)

【课程背景】

沟通能力从来没有像现在这样成为个人成功的必要条件！

一个人成功的因素 75 % 靠沟通，25 % 靠天才和能力。对企业内部而言，人们越来越强调建立学习型的企业，越来越强调团队合作精神，因此有效的企业内部沟通交流是成功的关键；对企业外部而言，为了实现企业之间的强强联合与优势互补，人们需要掌握谈判与合作等沟通技巧；对企业自身而言，为了更好地在现有政策条件允许下，实现企业的发展并服务于社会，也需要处理好企业与政府、企业与公众、企业与媒体等各方面的关系。这些都离不开熟练掌握和应用沟通的原理和技巧。对个人而言，建立良好的管理沟通意识，逐渐养成在任何沟通场合下都能够有意识地运用沟通的理论和技巧进行有效沟通的习惯，达到事半功倍的效果，显然也是十分重要的。学习沟通技巧，将使您在工作、生活中游刃有余。

本课程结合 DISC 测评的原理，对沟通进行深入的研究，总结提炼出一套完善的沟通学习体系。通过学习本课程您将接受系统的沟通技能训练和沟通专家的言传身教。

【课程收益】

1. 掌握高效沟通的基本结构；
2. 熟练运用高效沟通的三种关键行为；
3. 掌握 DISC 的测评原理；
4. 熟练运用与 DISC 四型人的沟通技巧；
5. 改善与各级同事和家人的沟通能力。

【适用对象】企业中基层管理者、员工

【课程形式】理论讲述+活动(团队游戏)+图示(如附表)+测评+视频短片+分组讨论+案例分析

【课程时间】1 天

【教室要求】投影、白板/黑板、白板笔/粉笔、无线麦克、可播放视频及声音、教室周边安静

【课程大纲】

第一篇 开始篇

一、开班、破冰

- ✓ 班主任/助教开班
- ✓ 培训组织者/公司高层宣导
- ✓ 讲师介绍

- ✓ 暖场破冰活动

二、团队组建

- ✓ 分组活动
- ✓ 奖惩措施
- ✓ 培训公约及签字：以管理的方式上此课程，在课堂中学会科学管理

第二篇 高效沟通概述

本篇重点:

1. 掌握高效沟通的基本内容；
2. 熟练掌握并运用沟通的三种行为：表达、倾听、反馈。

大纲简介：

一、高效沟通概述

- ✓ 沟通的定义
- ✓ 沟通的三种行为：表达、倾听、反馈
- ✓ 沟通的作用

二、表达

- ✓ 表达的形式
- ✓ 表达的要求
 - 明了准确
 - 简洁完整
 - 逻辑清晰
 - 感染力强
- ✓ 表达的技巧
 - 以终为始
 - 归纳概括
 - 巧用公式
 - 触发感官
- ✓ 实战演练
- ✓ 要点回顾

三、倾听

- ✓ 倾听的层次

- ✓ 倾听的要求
- ✓ 倾听的技巧
 - 心态转变的技巧：换位思考、尊重对方
 - 行为调整的技巧：口中有声、肢体呼应、点头微笑、眼神接触、手下留情
 - 内容把握的技巧：抓重点、听情感、玄外音
- ✓ 要点回顾

四、反馈

- ✓ 反馈的形式
- ✓ 反馈的技巧
 - 反复确认
 - 适当问答
 - 积极有效
 - 消除偏差
 - 避免自卫
 - 合理采纳
- ✓ 实战演练
- ✓ 要点回顾

第三篇 基于 DISC 测评为基础的高效沟通技巧

本篇重点:

- 1、能够描述四种沟通风格的特征；
- 2、能够描述与不同沟通风格之人沟通时的注意要点。

大纲简介：

一、DISC 概述

- ✓ DISC 概述
- ✓ DISC 测评的运用说明
- ✓ DISC

二、识别四种沟通风格——支配型（D型）

- ✓ D型人代表人物及特质
- ✓ 视频点评示范《家有喜事》
- ✓ 视频分解解析：出场、打招呼、汇报工作、互动、应对压力

- ✓ Dominance 支配型（指挥者）的工作特性
- ✓ 与“D”型人相处的五个基本原则

三、识别四种沟通风格——表达型（I型）

- ✓ I型人代表人物及特质
- ✓ 视频点评示范《游龙戏凤》
- ✓ 视频分解解析：出场、互动、打招呼、应对压力
- ✓ Influence 影响型（社交者）的工作特性
- ✓ 与“I”型人相处的五个基本原则

三、识别四种沟通风格——和蔼型（S型）

- ✓ S型人代表人物及特质
- ✓ 视频点评示范《便利贴女孩变身记》
- ✓ 视频分解解析：出场、与人相处、面对压力、工作状态、如何保护大长今 S 型的存在
- ✓ Steadiness 稳健型（支持者）的工作特性
- ✓ 与“S”型人相处的五个基本原则

四、识别四种沟通风格——分析型（C型）

- ✓ C型人代表人物及特质
- ✓ 视频点评示范《女人不坏》
- ✓ 视频分解解析：出场、互动、汇报工作、面对压力
- ✓ Compliance 谨慎型（思考者）的工作特性
- ✓ 与“C”型人相处的五个基本原则

五、案例场景分析

- ✓ 场景 1：如果在饭店吃饭发现菜里有只大头苍蝇，你会有什么反应呢？
- ✓ 场景 2：要求伴侣陪自己去看人类逼迁控诉史《阿凡达》
- ✓ 我们心里住了四个人：D、I、S、C

第四篇“DISC”沟通风格模型解析

本篇重点：

- 1、能够描述“DISC”沟通风格模型的原理；
- 2、能够测试出自己的沟通风格；
- 3、能够初步判断熟人的沟通风格。

大纲简介：

- 一、了解沟通风格模型对你的意义
- 二、沟通风格测试：测出你的沟通风格
- 三、两大原则：第一是打配合做组合；第二是从他人角度出发。
案例分析——三国中的刘备团队
DISC 测试：谁适合做领导；谁适合做销售

Have a Rest 休息

第五篇“DISC”沟通风格模型在工作场景中的应用

本篇重点：

- 熟练运用八种工作场景：1、管理；2、激励；3、分配工作与组织建设；4、谈判；5、客服；
6、情绪管理；7、组建团队；8、情境领导

大纲简介：

熟练运用八种工作场景：

- 1、管理；
- 2、激励；
- 3、分配工作与组织建设；
- 4、谈判；
- 5、客服；
- 6、情绪管理；
- 7、组建团队；
- 8、情境领导

结束篇

- 1、现场问答（Q & A）；
- 2、考试（现场笔试）；
- 3、现场 PPT 放映；
- 4、讲师赠言 合影留念。