

PDP 性格分析与高情商沟通

课程背景：

企业在管理中遇到的普遍性的问题，是企业员工的沟通存在困难，导致管理和组织绩效失灵！一个团队 70%以上的误会都来自于沟通的问题，随着现代化社会职业分工专业化和精细化程度的加强，人与人之间的交流合作日益密切，只有不断提高自己与人沟通的能力，我们才能更好地进行自己的工作。成功的企业之所以成功，是因为他们都建有全方位的沟通机制。

PDP 依据个性特质的不同，将人区分为四大族群，分别是老虎型、孔雀型、考拉型、猫头鹰型。你是什么型？对方是什么型？观察、聆听，看对方是什么角色……高效沟通，无论是对企业还是个人来说都非常重要，已经成为各类机构的管理者和员工最为关心的问题。基于 PDP 性格分析的沟通原理对于学习者往往有很大的帮助，因为沟通不畅的背后是 PDP 性格动机……

课程收益：

- 了解 PDP 性格分析的深层含义，掌握 PDP 测试的原理和方法
- 熟练掌握如何与外界进行有效的沟通，懂得如何提升沟通的艺术
- 排除沟通障碍，掌握有效沟通的基本功，避免沟通中常见的、高代价的错误
- 懂得 PDP 解析沟通对象的性格，掌握针对不同性格不同沟通方式
- 找到部门之间冲突、分歧的常见原因，掌握处理冲突的方法
- 借助跨部门高绩效沟通，学会和掌握发现问题、分析问题和解决问题的方式与方法；
- 把握对下、跨部门沟通的组织沟通技巧，用“心”沟通于职场中，创造合谐高效的工作环境和效率

课程时间：6 小时每天，共 2 天；

课程对象：企业中层管理者或公司全体员工；

课程方式：主持式授课+案例分析法+讲授与角色扮演法+头脑风暴法+游戏法；

课程大纲

第一讲：PDP 性格分析

一、PDP 是什么

1. PDP 性格测试
2. 行为特质与因素
3. 不同的性格分析

实操：PDP 性格测试及结果分析

讨论：PDP 与我的性格；

二、老虎型性格

1. 老虎型性格特质
2. 老虎型性格优势
3. 老虎型性格弱势
4. 与老虎型性格相处细节
5. 我们身边哪些人是老虎型？

讨论：和老虎型性格的人相处故事；

三、孔雀型性格

1. 孔雀型性格特质

2. 孔雀型性格优势
 3. 孔雀型性格弱势
 4. 与孔雀型性格相处细节
 5. 我们身边哪些人是孔雀型？
- 讨论：和孔雀型性格的人相处故事；

四、考拉型性格

1. 考拉型性格特质
 2. 考拉型性格优势
 3. 考拉型性格弱势
 4. 与考拉型性格相处细节
 5. 我们身边哪些人是考拉型？
- 讨论：和考拉型性格的人相处故事；

五、猫头鹰型性格

1. 猫头鹰型性格特质
 2. 猫头鹰型性格优势
 3. 猫头鹰型性格弱势
 4. 与猫头鹰型性格相处细节
 5. 我们身边哪些人是猫头鹰型？
- 讨论：和猫头鹰型性格的人相处故事；

第二讲：认知基础沟通能力

一、认知篇：误解无处不在

1. 世界问题：
2. 沟通的定义
3. 沟通的特点
4. 沟通的目的
5. 沟通的四个层次
 - 1) 我不懂，你也不懂
 - 2) 我懂，你不懂
 - 3) 我懂，你懂
 - 4) 我不懂，你懂
6. 误解是常态，理解是特例

二、常见的两大沟通障碍

视频分享：沟通中的传递

1. 沟通不足

案例：不可思议的答案

讨论：是什么导致了沟通不足？

2. 传递失真

案例：传错一个字的恶果

讨论：沟通漏斗及其成因

点评：如何减少传达失真？

经典沟通案例：十分钟损失三亿欧元

小组分享：在我们公司（或部门），有哪些沟通不足的情况

第三讲：高情商沟通——说话就让人舒服

一、认识情商：高情商就是让人愉悦

视频分享：愉悦的语言沟通

1. 情商是什么
2. 情商的本质
3. 情商五维度
4. 情商管理与沟通

案例：女婿和老丈人的对话

5. 高情商就是让人愉悦

二、高情商沟通：直指人心的语言艺术

视频分享：愉悦的语言沟通

1. 话说到您心窝里——不抱怨、不批评

案例：小张打动未婚妻的语言艺术

2. 肯定言辞鼓舞人——热情与真诚并重

案例：沮丧的店员与眉开眼笑鼓励

3. 包容与宽容并行——良言一句三冬暖

案例：丈母娘的担忧与证婚人的致辞

4. 真诚表达多赞美——三人行必有我师

案例：会说话的张总与“屁大点事”；

第四讲：职场特定场景沟通技巧

一、向上沟通

1. 上司的期望

2. 金字塔原理的四项基本原则

- 1) 结论先行

案例：写给雪梨的绝交信

- 2) 以上统下

- 3) 归类分组

案例：卖车准备；MECE 法则

- 4) 逻辑递进

案例：陪酒的女学生和抽烟的小和尚；三种顺序：时间、结构、重要性

3. 架构金字塔

- 1) 拟定场景 when(时间)、Where (场合)、Who (表达者)、Whom (受众)、How (方式)

- 2) 规划主题沟通目标、沟通主题

- 3) 设想疑问 Q1、Q2、Q3.....

- 4) 答复疑问 A1、A2、A3.....

练习：

- 向领导汇报
- 向领导请示
- 本次培训体会
- 与同事交流工作
- 向客户讲解产品
- 向公司网站投稿
- 做上月工作总结

4. 与上司意见冲突的做法

二、向下沟通

1. 疏通上往下沟通渠道

1) 走动式管理

案例：杰克韦尔奇的“goodjob”

2) 设在员工间的办公座位

3) 办公室门大开

2. Visual——以身作则

游戏：请按照我说的做

3. 引导式发布

游戏：猜扑克——上下同欲者胜

目标营销：情、理、害、利

视频案例：《集结号》片段

4. 会议

1) 主持人还是观察员

2) 头脑风暴两大原则

三、平行沟通

1. 求同存异

2. 包容体恤

3. 树立内部服务观念

4. 使用对方能够理解的“语言”

四、与客户沟通

1. 与客户沟通的态度

1) 凡事感恩

2) 设身处地

3) 不要争辩

4) 充满热忱，全力以赴

2. 60秒快速建立亲和技巧

1) 点头

2) 微笑

3) 同步

4) 赞美

3. 麦肯锡电梯演讲

1) 出语惊人

2) 短小精悍

3) 提炼观点

故事：麦肯锡丢单

4. FAB——BAF

故事：老大娘和三个水果小贩

案例：帕尔哈提选导师——抓住对方核心需求

第五讲：PDP 性格与有效解决困难沟通

一、企业管理中常见的困难沟通

1. 分歧型
2. 回避型
3. 矛盾冲突型

案例：请找出本公司的跨部门沟通障碍的类型，并分析造成障碍的原因。

- 1) 从个人层面分析
 - 2) 从组织层面分析
 - 3) 从意识层面分析
 - 4) 从行为层面分析
4. 困难沟通常出现的问题
 - 1) 屡次沟通没有结果怎么办？
 - 2) 遇到一些同事说一套做一套怎么办？
 - 3) 大家都是平行部门，不配合怎么办？

二、有效解决困难沟通

案例：沟通困境——总经理月度例会的无助与争执

1. 听懂意思
 - 1) 记住有个词叫做：倾听
 - 2) 听的五大要诀：适应、换位、关注、鼓励、理解
2. 问对问题
 - 1) 问对问题的五大要诀：单一、简短、稍等、量少、适时
 - 2) 优势谈判之问的技巧
3. 说到点上
 - 1) 结论提前，理由退后
 - 2) 事实提前，感觉退后
 - 3) 对方提前，自我退后

视频：没有说到点上

4. 说到点上的要诀
 - 1) 简单
 - 2) 准确
 - 3) 通俗
 - 4) 真诚

综合总结：

- 1) 沟通中高层应该：
 - 紧盯目标；
 - 给予足够的资源去建立作业流程；
 - 搜集反馈信息同时拒绝逆向授权；
 - 发布足够信息便利下属；
- 2) 沟通中中层应该：
 - 领会上级意图；
 - 支持上级目标；
 - 统合下属信息；
 - 安抚下属情绪；
- 3) 沟通中基层应该：
 - 对接口信息保持敏感；

积极反馈；
不逆向授权；

课程总结：

1. 本课程知识结构的思维导图
2. 本培训的知识点梳理
3. 考核试卷与案例研讨