

# 基于 PDP 的高效沟通课程简介

## ---- 让沟通简单易行

主讲老师：赵了了

沟通是人类集体活动的基础，是人类存在的前提，同时是现代管理的命脉和人际情感的基石，只有良好的沟通才可以造就健康的人际关系，可以说我们的生活中无时无刻不和沟通息息相关。

作为服务行业从业者，沟通更是重中之重。如何更好的理解客户需求，如何更好的和同事进行工作配合，如何学会察言观色，如何针对不同类型的人，采用不同的沟通方式和技巧，从而提升我们的服务技能，提升客户满意度，也让员工更加快乐轻松的工作。

PDP 根据人的天生特质，将人群分为五种类型，包括：支配型、外向型、耐心型、精确型、整合型；为了将这五种类型的个性特质形象化，根据其各自的特点，这五类人群又分别被称为“老虎”、“孔雀”、“考拉”、“猫头鹰”、“变色龙”。PDP 是一个进行人才管理的专业系统，能够帮助人们认识与管理自己，帮助组织做到“人尽其才”，帮助个人进行更加高效的人际沟通。

### 【前 言】

谁也无法说服他人改变，因为我们每个人都守着一扇只能从内开启的改变之门，不论动之以情还是晓之以理，我们都不能替别人开门，只有自己才能改变自己！高效沟通，了解他人，先认识自己！

## 【课程目的】

为什么要让我们的员工学习沟通？我们可以问问以下问题：

我们公司的员工能不用和他人进行沟通吗？

如果你的回答是“不能”，

那，请继续问问自己：

员工现在的沟通做得足够好吗？

如果你的回答是“不够好”，

好，现在请你先平静下来，然后再问自己：

我们淳淳善诱苦口婆心的教导后，员工学会了如何与同事和客户沟通吗？

如果你的回答依然是“不能”

那么，我们更应该好好思考以下问题了：

你了解他们所思所想吗？

你能象朋友似的跟他们沟通吗？

他们信任你吗？

你能影响他们吗？

他们对如何沟通有好的方法及技巧吗？

如果你的回答是“不”，

那就让我们一起来把“不”变成“是”吧！

## 【学习收益】

- 了解何为沟通及沟通的重要性，提升学员对沟通的重视；
- 了解 PDP 的详细分类，加深自己角色认知；

- 学习 PDP 的分类方法，学会如何进行 PDP 分类
- 结合服务工作，如何做好 PDP 的分类沟通，提升沟通技巧

**【课程对象】** 中基层员工，新入职员工

**【课程时间】** 1 天（6 小时）

**【讲 师】** 赵了了

**【授课方式】** 以案例贯穿讲授，小组练习、情景模拟，项目体验

### **【课程大纲】**

第一单元：什么是沟通（本部分内容为总课程的 30%左右）

- 1、室内拓展项目导入
- 2、服务中沟通的概念及其定义
- 3、我们为什么要学习和锻炼沟通的能力
- 4、沟通的几种最常见方式---文字沟通、语言沟通、非语言沟通
- 5、倾听的重要性，倾听的四个级别及其技巧方法
- 6、共情的中变化，换位思考，打破思维框架
- 7、沟通中的常用技巧，微笑、赞美、肢体语言

第二单元：PDP 详细分类讲解

- 1、PDP 是什么，分为哪几种类型
- 2、PDP---强硬的老虎，支配别人是我的习惯
- 3、PDP---爱炫的孔雀，他人的关注和赞美是我的追求

4、 PDP---耐心的考拉，给我些时间让我慢慢来

5、 PDP---精细的猫头鹰，别忽悠我都懂

6、 现场 PDP 测试，让学员了解自己

### 第三单元： PDP 实际运用

1、 PDP 沟通法典---面对老虎型的客人如何沟通

2、 PDP 沟通法典---面对孔雀型的客人如何沟通

3、 PDP 沟通法典---面对考拉型的客人如何沟通

4、 PDP 沟通法典---面对猫头鹰型的客人如何沟通

5、 实际案例分享分解，在案例和情景演练中让学员掌握不同类型的沟通技巧

### 第四单元： PDP 员工管理和激励以及自我修炼

1、 老虎的个人成长，优劣分析以及激励管理策略

2、 孔雀的个人成长，优劣分析以及激励管理策略

3、 考拉的 personal 成长，优劣分析以及激励管理策略

4、 猫头鹰的个人成长，优劣分析以及激励管理策略