

《DISC 风格测评与高效沟通协作》

【课程背景】

当你不注意时，你惯用的行为模式便会悄悄显露，这些外显的行为语言都将一一展现在其他人的眼前，不管你自知或不自知，它都一直影响着你与他人的互动关系。

在过去的四十年中，DISC 已经成为越来越多的研究中心和训练机构的行为基础依据，DISC 测试已经覆盖 84 个国家的超过 8000 万人次，测试者借助报告和专业的分析，此对自己的行事作风有了更深刻的了解。

DISC 会提升人际关系敏感度，它不只是行为风格测评工具，还有一种帮助你侧面了解真相的科学方法。设计目的并不是只针对你进行心理分析，而是要帮助你正视自己的可观察行为，让你能够根据不同的情景调整个人的行事作风，以应对与环境或他人互动需求。

DISC 工具将会对自己和他人有更深入、具体、完整而客观的了解。DISC 是促进自我了解、相互认识和扩展人际关系的最佳工具；DISC 可以使主管与部属之间的沟通更顺利，消除隔阂、压力与冲突；DISC 可以使团队成员之间建立润滑与互补的合作关系，以充分发挥潜能；DISC 可以协助业务员了解客户的特性，正确解读其传达出的需求信息，以创造更高的业绩。

【学习收益】

- ✓ 更好的理解沟通、懂得沟通、善于沟通
- ✓ 提升人际敏感度
- ✓ 在面对不同性格、不同特点的人时，有效提高沟通与协作的效率
- ✓ 有效调整自己的行为风格，更好的适应岗位、适应团队、适应协作
- ✓ 掌握沟通的技术与方法，更善于表达，更善于倾听
- ✓ 在沟通时更好的减少冲突、应对挑战
- ✓ 成为一个更有魅力与影响力的人

【课程标准】

学员对象：中基层管理者、全体员工

课程长度：1 天

【课程特色】



支招时间

课程中会根据实际授课时间及学员情况，穿插 10-30 个“支招时间”小单元介绍工作和生活中会用到的沟通小窍门

【课程目录大纲】

模块一：沟通的原点 —— 意识与态度

- 新社交时代下的沟通启示
- 向上、向下、平级，沟通的问题出在哪？
- 换位看沟通：上级、下级、平级、合作伙伴对我们的期待
- 沟通的过程：编码-传递-解码-反馈
- 沟通首先是一种态度
- 沟通与情商：八个低情商行为
- 意识与潜意识：一个沟通难点
- 冲突是如何发生的
- 沟通失误的六大源泉
 - ✓ 没有结果导向
 - ✓ 不能换位思考
 - ✓ 不能统一认知
 - ✓ 不能双向交流
 - ✓ 不了解真正诉求
 - ✓ 未达成有效共识
- 为什么团队协作中的大部分冲突，不是因为意见分歧，而是沟通不畅？
 - ✓ 从关注对错，到关注得失
 - ✓ 从关注立场，到关注利益
 - ✓ 为什么“说话”不是“沟通”
 - ✓ 为什么“认知”大于“事实”
 - ✓ 统一认知的“SMART”原则
 - ✓ 从单向关系到双向交流
- 沟通一致性法则
- 认知重构：认知梳理四象限
- 视频案例：沟通中的冲突

模块二：沟通的风格 —— 调整与配合

- 行为影响情绪，情绪影响行为
- 如何影响他人
- 习惯的改变：刻意练习
- 关于行为倾向性的三个结论
- 四种典型行为风格：DISC 风格测评
 - ✓ 四种风格分别具有哪些优势与劣势，如何改进提高
 - ✓ 四种风格分别最容易犯的错误是什么，如何有效避免
 - ✓ 如何与四种不同风格员工更好的沟通？
 - ✓ 如何向四种不同风格的员工布置任务？
 - ✓ 与四种不同风格员工沟通时切忌做的事分别是什么？
- 沟通前的准备工作：贴标签
- 识别他人：阅人指南
- 防止优势变劣势
- 团队的组合与配合
- 风格调整力：调整自己的性格特质
- 行为的适应（调整）能力
- 同理心的四种特质

- 视频案例：同理心的力量
- 实战模拟：
 - ✓ 如何给 S 型员工布置一项有挑战性的任务？
 - ✓ 如何更好的向 D 型上级汇报工作？
 - ✓ I 型管理者及 C 型管理者在布置任务时应注意哪些细节？
- 自我反思：基于 DISC 的自我反思与自我改善

模块三：沟通的方法 —— 技术与换位

- 在沟通中学会换位思考
 - ✓ 什么是沟通中的客户心态
 - ✓ 认为对方关心 VS 对方实际关心
 - ✓ 换位技术
 - ✓ 如何更好的与下级沟通：交代工作的禁忌与方法
 - ✓ 如何更好的与上级沟通：反馈工作的价值与方法
 - ✓ 与上级/下级沟通的核心目标是什么

- 掌握基本的沟通技术
 - ✓ 什么是好的沟通：沟通与协作的关键点
 - ✓ 沟通中的两大期望
 - ✓ 沟通中的 Think-Do-Get
 - ✓ 如何把一件事表述清楚：四要点
 - ✓ 如何与“委托人”确认工作要求
 - ✓ 如何与“委托人”确认工作方向
 - ✓ 向上沟通的原则

- ✓ 如何在跨部门沟通中激励他人的行动
- ✓ 态度比结论更重要

- ✓ **实战操练**：如何清晰准确的描述一件事
沟通后的行动与结果改善
- ✓ **视频案例**：如何与理发师沟通
- ✓ **案例研讨**：这些刁钻问题该如何回答
- ✓ **案例练习**：销售与库存报告
- ✓ **角色模拟**：横向沟通-订单中心刘智（待定，根据授课时间）

模块四：沟通的实战 —— 技能与应用

- 高段位沟通法
 - ✓ 清晰表达的原则与方法
 - ✓ 拒绝假设：听众档案
 - ✓ 高效沟通者的四个内在特质
 - ✓ 倾听能力自查与技巧练习
 - ✓ 沟通中的“信号性字眼”

- 结构：脱口而出，清晰有力
 - ✓ 结构化表达与逻辑化思考
 - ✓ 五种脱口而出的结构化表达工具
 - ✓ 三种在脱口而出之前的拖延技术

 - ✓ **实战操练**：Freestyle - 三十秒即兴演讲

模块五：学以致用--学员实战问题研讨与最佳实践分享