

---

# DISC+高效沟通

## ➤ 课程背景

为什么在人际沟通中总是会觉得没有共同语言?为什么对方总是不理解自己?当我们花费大量时间精力用于沟通时却发现效果非常有限?作为企业的职业人士,我们首先要提升自己的情商,也就是如何处理人际关系和提升与人沟通的能力。

美国总统罗斯福曾说:“成功的第一要素是懂得如何搞好人际关系。”卡耐基研究的结论:“专业知识在个人成功中作用只占 15%,其余 85%取决于人际关系。”所以说,无论你的职位高低,学会处理人际关系,你就在成功路上走了 85%的路程,同样,与同事、上司及雇员的关系是事业成败的重要原因。

## ➤ 课程收益

- 1、 准确的认清自己
- 2、 根据个性和人和谐相处
- 3、 提高人际关系的情商

## ➤ 课程模型



## ➤ 授课对象

企事业单位各层级人员

## ➤ 课程时长

1天(6小时)

## ➤ 授课方式

---

通过科学测评，高互动,多案例，重实战的情境模拟训练，帮助学员提升人际关系处理能力和冲突管理能力。

## ➤ 课程大纲

### 一、识沟通---职场沟通的十大硬伤

- 1、沟通障碍产生的原因:
  - 1) 信息发送方的障碍
  - 2) 信息接收方的障碍
  - 3) 信息传递的障碍
- 2、职场人士成功的因素:
  - 1) 85%人际沟通
  - 2) 15%技术能力
- 3、沟通的漏洞原理

### 二、高情商：知根知底--从认识人际风格开始

- 1、运用 DISC 测评工具进行测试（美国原版引进专业测评工具，价值 300 元/人）
- 2、洞悉人性：DISC 四型性格解析
- 3、运用“望、闻、问、切”区分各种人的性格特质
- 4、活泼型的同事沟通风格与工作风格（视频案例分析）
  - 1) 曲萧萧的案例分析
  - 2) I 型特质人的沟通风格
  - 3) 与 I 型特质人的沟通相处之道
- 5、力量型的同事沟通风格与工作风格（视频案例分析）
  - 1) 毕胜男的案例分析
  - 2) D 型特质人的沟通风格
  - 3) 与 D 型特质人的沟通相处之道
- 6、完美型的同事沟通风格与工作风格（视频案例分析）
  - 1) 安迪的案例分析
  - 2) C 型特质人的沟通风格
  - 3) 与 C 型特质人的沟通相处之道
- 7、平和型的同事沟通风格与工作风格（视频案例分析）
  - 1) 陈欣仪的案例分析
  - 2) S 型特质人的沟通风格
  - 3) 与 S 型特质人的沟通相处之道

### 三、高效沟通的六大步骤：

- 1、事前准备
- 2、确认需求
- 3、阐述观点
- 4、处理异议
- 5、达成协议
- 6、共同实施

### 四、语言沟通的艺术与技巧（视频案例分析）

- 1、口头沟通不当的“7 把刀”

- 
- 2、 沟通的四大原则
  - 3、 口头沟通三要素
  - 4、 学会提问的技巧
  - 5、 提升表达力的五个法宝
  - 6、 无往不胜的说服法
  - 7、 针对不同性格特质同事的赞美之词

#### **五、 倾听的技术：做个“收音机”远胜“唱片机”**

- 1、 倾听不良的原因
- 2、 培养主动倾听的技巧
- 3、 有效培养倾听能力的六个秘诀

#### **六、 非语言沟通的艺术和技巧**

- 1、 三个因素影响沟通的有效性
- 2、 达到最有效人际沟通的六种技巧：眼、手、音、空、形、姿

#### **七、 成熟沟通的十大法则**

- 1、 以开放性的话语问问题
- 2、 发问明确、针对事情
- 3、 显示出关心，及了解对手的感受
- 4、 促使对方说的更清楚、明白
- 5、 专心聆听
- 6、 倘若你真是错了，要大方坦白的承认
- 7、 预留余地、具有弹性、别逼到死角
- 8、 寻找真相
- 9、 用真诚的关怀语气引导，表示关心
- 10、 成熟式理性：我了解这个决定的内在涵义