

DISC 性格解析与高情商沟通

培训老师：唐黛琳

课程收益：

- 学习和运用 DISC 理论及工具，让学员了解 DISC 各性格的挑战及优势，进而扬长避短提升在团队中的影响力；
- 分析不同性格的心理需求，掌握 D、I、S、C 不同性格人员的沟通要点和方法，提升学员的高情商沟通技能；
- 结合不同行业的具体案例，通过情景演练，将 DISC 运用于团队建设、市场销售、客户服务等不同的沟通场景，全方位提升参训人员的沟通能力，使职场沟通更顺畅、更高效；
- 掌握不同场合，关键对话时的高情商、高效能沟通技巧，以达成沟通目标，提升绩效。

课程时间：

2 天（6 小时/天）

第一章 沟通与情商概述

一、 沟通的含义和表现形式

二、 高效沟通的核心原理与理念

三、 沟通的双向性

四、 梅拉比安沟通模型解读

五、 沟通的三种层次

六、 沟通的漏斗原理

七、 沟通的四大障碍

八、 克服障碍的三大策略

九、 什么叫情商

十、 情商在沟通中的重要作用

十一、 人际交往的六种模式

十二、 高情商沟通的白金法则

十三、 高情商沟通的双赢思维

- 沟通游戏分享：我写你画
- 案例分析：为什么沟而不通？
- 案例分析：高情商与低情商沟通对比
- 现场辅导：常见沟通难点汇总

第二章：DISC 性格分析理论与测评

一、DISC 性格分析的理论

1. 内向与外向
2. 感性与理性
3. 关注事与关注人
4. 直接快速与间接缓慢

二、DISC 性格分析现场测评

三、DISC 性格的典型特质分析

1. DISC 之 D 型：指挥者/老虎型
 2. DISC 之 I 型：影响者/孔雀型
 3. DISC 之 S 型：支持者/考拉型
 4. DISC 之 C 型：思考者/猫头鹰型
- 案例：一种情况，四种反应——如何快速判断出 D、I、S、C 性格类型？
 - 视频案例分享：《4 种不同性格人物之影片赏析》

第三章：D 型性格解析及沟通技巧

一、D 型性格特点解读

1.行为特点：强势、果断、竞争、目标、毅力

2.行为缺点：外归因、情感冷漠

3.喜欢的工作环境：权力、挑战

4.情绪特点：愤怒

5.D型与I型、C型的区别

视频案例：董明珠的性格特点与做事原则

二、与D型性格的沟通技巧

1. D型的需求：

1)目标；

2)权力；

3)直接；

4)高效；

2. 如何与D型人物沟通

1) 明确沟通目标

2) 讲话要直截了当，坚定果断

3) 尊重对方，不要轻易说“不”

- 4) 注重效率与业绩成果
3. 如何与D型上司沟通？
4. 如何激励D型员工？

演练：如何向D型领导工作汇报

第四章：I型性格分析及沟通技巧

一、I型性格特点解读

- 1.行为特点：热情、乐观、爱表现、善言辞
- 2.行为缺点：粗心、不善执行、缺毅力、感性
- 3.喜欢的工作环境：能表现、有活动自由
- 4.情绪特点：乐观
- 5.I型与S型的区别

案例：《著名主持人娜姐的娱乐精神》

二、与I型性格的沟通技巧

1. I型客户需求

1)关系；

2)表达；

3)表现；

4)情感；

5)赞美；

2. 如何与I型人物沟通

1) 给予关注，建立关系；

2) 赞赏和肯定；

3) 做一个好的听众；

4) 多请教问题；

3. 如何与I型上司沟通？

4. 如何激励I型员工？

案例：《先解决情绪再处理问题——反对问题处理技巧》

第五章：S型性格分析及沟通技巧

一、S型性格特点解读

1.行为特点：亲切、友善、稳重、合作、耐心

2.行为缺点：犹豫不决、不兴奋、回避压力

3.喜欢的工作环境：稳定的

4.情绪特点：没有情绪

5.S型与C型的区别

案例：从行事风格看马化腾与马云的性格特点

二、与S型性格的沟通技巧

1. S型客户的心理需求

1)稳定；

2)道德；

3)耐心；

2. 如何与S型人物沟通；

1)要有足够耐心；

2)要与之深入交流；

3)学会帮其做决策；

3. 如何与S型上司沟通？

4. 如何激励S型员工？

案例：晓之以理动之以情——打动人心的销售技巧

第六章：C型性格分析及沟通技巧

一、C型性格特点解读

1.行为特点：追求完美、关注细节、挑剔

2.行为缺点：消极、悲观、自惭形秽

3.喜欢的工作环境：稳定的

4.情绪特点：悲观

案例：唐僧的执着精神

二、与C型性格的沟通技巧

1. C型客户的需求

1) 完美；

2) 规则；

3) 数字；

2. 如何与C型人物沟通

- 1) 准备要充分
 - 2) 说话严谨，注意逻辑；
 - 3) 多讲制度和流程，配以数据、事实；
 - 4) 重视细节；
- ## 3. 如何与C型上司沟通？
- ## 4. 如何激励C型员工？

案例：温总理回答记者提问

第七章：高情商沟通技巧

一、 关键对话的高效能沟通六步法

1. 第一步：从“心”开始——如何确定目标
2. 第二步：注意观察——如何判断对话氛围是否安全
3. 第三步：控制想法——如何在愤怒、恐惧或受伤的情况下展开对话
4. 第四步：陈述观点——如何循循善诱而非独断专行
5. 第五步：了解动机——如何帮助对方走出沉默或暴力状态
6. 第六步：开始行动——如何把关键对话转变成行动和结果

二、 高效能沟通的五大技巧

1. 看的注意点和技巧
2. 有效倾听的注意点和技巧
3. 说的注意点和技巧
4. 提问的方法与技巧
5. 沟通过程中的身体语言运用

三、 课程回顾与总结练习