
基于 DISC 的人际沟通技巧

【课程背景】

你的下属知道你每天都在忙什么？在想什么？为何清晰的向下属的布置了工作任务，结果总是不如人意？

你知道针对不同性格的人沟通方式要有所不同吗？

在工作中如何能有效的跟下属沟通，以及布置工作任务的实操技巧？

古今中外，凡是成功人士，百分之九十五，都是沟通高手。

DISC 是 21 世纪全球性的沟通工具，上世纪 70 年代至今全球超过 8000 万人做过此测试，并且受惠人群不断扩大中！它广泛应用于全球职场人士的工作中，它被称为：认知自我的有效手段、高效沟通的职场利器！本课程经过近百家企业的案例提取 15 个经典情境，并以 DISC 为基础，通过引导、讨论、分享，激发学员头脑中的知识，让学员自己寻找沟通的密码，从而找到团队凝聚力的沟通之钥！

【课程目标】

掌握不同性格的人的不同沟通技巧。

掌握影响沟通的关键要素及聆听技巧。

通过具体的情境学习，掌握管理者如何向上汇报工作与向下布置任务。

【课程对象】

各部门部经理、主管、办公室职员、HR 人员

【授课方式】

分组 PK：现场分成小组，并对每个小组的学习过程进行全程评估。

视频学习：通过视频观摩的方式加深对不同类型人的性格了解。

讲授分析：由讲师进行沟通技巧的讲授及分析。

情境模拟：设置不同阶段情境案例，由讲师引导团队进行实战演练。讲师协助进行

点评和指导。

培训全程设置积分 PK 形式，讲授 50%+实战演练与分享 50%

【授课课时】

1 天 (6 小时)

【课程大纲】

第一章 沟通之路第一阶：认识沟通本质

一、了解不同性格的人

1、D 型

2、I 型

3、S 型

4、C 型

二、与四种不同性格的人的沟通之道

1、与 D 性格的人一起行动

2、与 I 性格的人一起快乐

3、与 S 性格的人一起轻松

4、与 C 型性格的人一起统筹

[视频学习：不同性格的人的行为表现](#)

三、沟通的前提是倾听

1、我之所想

2、你之所言

3、你所未言

第二章：沟通之路第二阶：向下沟通技巧

1、第一情境讨论：安排任务

-
- 1) 哪些任务可以委派
 - 2) 工作委派的五步法
 - 3) 工作委派时沟通六重点
 - 4) 任务沟通 GROW 模型

现场演练：经理向下属布置工作任务；参考：GROW 模型

情景：新年开始，总经理结合公司目标“营业额增加 10%，净利增加 5%”，要求你部门完成降低费用 8%，不良率降低 3%的目标。你会用何种方式让所属同仁了解部门目标和自己的任务并全力以赴？

2、第二情境讨论：表扬下属

小胡最近工作上的表现很好、贡献颇多，你想表扬他，你最好是：

3、第三情境讨论：批评下属

员工小陈又犯了一个低级错误，而且同样的错误已经犯了好几次了。这个错误已经导致你们部门的工作返工，这时候你会怎么做？

4、第四情境讨论：绩效辅导

小陈之所以屡犯错误的原因，经了解后发现主要来自于在他着手工作前缺乏有效的规划，同时也缺少方法技巧。你决定对他采取些辅导行动。你的行动是？

小组总结：向下沟通的技巧及要点

第三章：沟通之路第三阶 向上沟通技巧（汇报工作）

一、向上沟通技巧

1、向上沟通常见的问题

2、向上沟通的技巧

1)了解上司的处境与需求（目的、检视、分析）

2)摸透上司偏好的工作习性

-
- 3)了解上司的强项弱点（提醒与解围）
 - 4)让上司知道你在忙什么
 - 5)给上司充足的资讯，不让他意外（前中后）
 - 6)给上司选项，别问他该怎么做

3、汇报工作的实操技巧

- 1) 汇报工作的要领
- 2) 汇报工作的类别
- 3) 越是坏事，越要早报
- 4) 汇报工作的时机
- 5) 汇报工作的要点

案例分析：

1. 小包是如何向经理汇报工作

第四章：沟通之路第四阶 客户沟通技巧

- 1、职场沟通之 TPO 原则
- 2、职场沟通之 PMP 原则

情景模拟：

职场沟通能力测试：拜访客户