
基于 DISC 的职场高效沟通与团队协作技巧

【课程背景】

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上司、下属、及同事进行工作沟通？

如何同其他部门的同事进行跨部门的协同工作？如何推倒“部门墙”破解管理的深井？

如何有效布置工作任务？我的常用方式是正确的吗？

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，掌握管理者如何与上司、下属、同事进行高效沟通的要领。

掌握团队之间协作的要领及技巧。

掌握与客户进行有效沟通的技巧，包括议价的策略。

【课程对象】

各部门部经理、主管、基层管理、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】

2 天 (12 小时)

【课程大纲】

第一部分：基于 DISC 的沟通理论认知

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

四、高效沟通的一个关键：同频同率

1、不同频时带来的困境与烦恼

2、为何无法同频？

3、如何做到同频同率

案例分享：[奥巴马如何设计与听众的共鸣](#)

视频分享：[曹操是如何同下属沟通](#)

五、高效沟通的两大基石：尊重与信任

1、父母强行干涉小孩恋爱背后的逻辑

2、从马斯洛需求理论中去了解人性

3、信任建立的过程

案例分享：[CEO 与 HR 总监的对话](#)

六、高效沟通三部曲

1、和谐气氛

2、以人为本（满足对方的需求）

3、达成目标（鬼谷子的说服术）

案例分享：[小张申请加薪的故事（职场沟通高手）](#)

视频分享：[为什么会出现沟通障碍（气死人的接线员）](#)

第二部分：高效沟通实战技法

一、职场向上沟通技巧

1、向上沟通技巧

1) 向上沟通常见的问题

2) 向上沟通的技巧

- a) 拥有主动向上沟通的意识、建立信任
- b) —寻找对的向上沟通方法和渠道（个性与风格）
- c) —掌握有效的沟通技巧
- d) 了解上司的处境与需求（目的、检视、分析）
- c) 摸透上司偏好的工作习性
- e) 了解上司的强项弱点（提醒与解围）
- f) 让上司知道你在忙什么
- g) 给上司充足的资讯，不让他意外（前中后）
- h) 别高估或把上司当笨蛋、当敌人
- i) 给上司选项，别问他该怎么做
- j) 倾听六大策略（让对方感知你在听、听懂对方真正要表达的）

案例分析：

1.如何面对爱挑毛病的上司

2.如何面对外行上司的指挥

二、职场向下沟通技巧

2、向下沟通技巧

- 1) 向下沟通常见的问题
- 2) 向下沟通的技巧
 - a) 制定沟通计划（重大变革或危机事件）
 - b) 精兵简政，减少沟通环节
 - c) 去繁从简，减轻沟通任务（例外原则、排队原则、关键时间原则）
 - d) 授权的加盟

e) 言简意赅，提倡简约的沟通（领导必备的“3点归纳”能力）

f) 激荡型会议与程序型会议相结合

g) 减少抵触、怨恨的沟通五法则

3) 具体场景应用

a) 如何传达坏消息

b) 如何布达工作

c) 如何绩效面谈

课堂演练：

1.如何向下属布置工作任务（孙总的故事）

2.如何化解知识的诅咒

三、职场平级沟通技巧

3、平级沟通技巧

1) 平级沟通常见的问题

2) 平级沟通的技巧

a) 树立”内部顾客“理念

b) 倾听而不是叙述

c) 换位思考

d) 选择准确的沟通形式

案例分析：如何应对来自研发部门的投诉

第三部分：团队协作实战技法

跨部门团队协作的宗旨：打破管理的深井

思考：员工为何不愿意协同工作？

1、团队协作五大障碍

- 1) 缺乏信任
- 2) 惧怕冲突
- 3) 欠缺投入
- 4) 逃避责任
- 5) 无视结果

2、良好团队协作的要点

- 1) 具备内向思维
- 2) 具备协同思维
- 3) 把握真正的需求
- 4) 投资情感账户
- 5) 创造双赢机会

3、团队协作的实践工具

案例研讨：推倒“部门墙”的最佳实践

案例分享：谷歌的高效沟通利器 OKR

第四部分：客户沟通技巧修炼

- 1、职场沟通之 TPO 原则
- 2、商务沟通之 PMP 原则
- 3、商务沟通与客户价格谈判的技巧
 - 1) 了解谈判客户的心理预期
 - 2) 营造和谐的协商谈判气氛
 - 3) 沟通前的目标设定与分解

4) 谈判沟通中的妥协与让步

4、遇到谈判僵局的应对方式

1) 有限权利原则

2) 时间期限原则

3) 满意感的原则

4) 中途休会技巧

情景模拟：

职场沟通能力测试：销售员拜访客户企业的总经理