

人际沟通艺术

基于性格的差异化沟通

【课程收益】

学习行为风格的基本认知，表达与反馈的技巧，让你通过“望闻问切”快速识别对方的行为风格，然后在同事、下属、上司和客户面前定制化你的沟通模式，提升人际敏感度，增强职场沟通中的影响力。

【课程目标】

- 1、了解自己的性格，识别自己的行为风格特征
- 2、了解他人的性格，识别对方的行为风格特征
- 3、更方便了解自己和他人的性格差异，打配合
- 4、培养自己的人际敏感度，提升职场沟通效能

【课程对象】

职场人士，特别是管理者、销售员

【培训方式】

提问法、演练法、视频法、分析法等

【课程时间】

6H

【课程大纲】

一、沟通探源，明确目的

- 1、职场的沟通窘境
- 2、窘境的背后真相
- 3、经验之谈：从他人的角度出发

- 4、人际关系敏感度三个层次
- 5、沟通目的：平衡权力的关系

二、性格解码，剖视自我

- 1、DISC 起源
- 2、DISC 性格分析维度
- 3、DISC 型的特质描述（优势和过当）
- 4、DISC 型在沟通中存在的问题和建议
- 5、测试练习：识别哪一种性格类型

三、望闻问切，对症下药

（一）DISC 的识别方法：望闻问切

（二）D 型性格识别与沟通艺术

- 1、从影片《家有喜事》分析 D 型性格识别之术
- 2、沟通艺术：面对 D 型性格的上司
- 3、沟通艺术：面对 D 型性格的同事
- 4、沟通艺术：面对 D 型性格的下属
- 5、沟通艺术：面对 D 型性格的客户

（三）I 型性格识别与沟通艺术

- 1、从影片《游龙戏凤》分析 I 型性格识别之术
- 2、沟通艺术：面对 I 型性格的上司
- 3、沟通艺术：面对 I 型性格的同事
- 4、沟通艺术：面对 I 型性格的下属
- 5、沟通艺术：面对 I 型性格的客户

(四) S型性格识别与沟通艺术

- 1、从影片《便利贴女孩》分析 S 型性格识别之术
- 2、沟通艺术：面对 S 型性格的上司
- 3、沟通艺术：面对 S 型性格的同事
- 4、沟通艺术：面对 S 型性格的下属
- 5、沟通艺术：面对 S 型性格的客户

(五) C型性格识别与沟通艺术

- 1、从影片《女人不坏》分析 C 型性格识别之术
- 2、沟通艺术：面对 C 型性格的上司
- 3、沟通艺术：面对 C 型性格的同事
- 4、沟通艺术：面对 C 型性格的下属
- 5、沟通艺术：面对 C 型性格的客户

(六) 融会贯通，修炼艺术