

《DISC 性格解析与高效沟通》

主讲：金天野老师

【课程背景】

DISC 自 1928 年诞生以来，经过近百年的发展，已经成为世界 500 强乃至全世界使用最广泛的性格测评系统。每个人的行为都是有倾向性的，有固定的模式与表现。成熟的人能理解自己的情绪，控制自己的行为。成熟的管理者，能造场和转场。学习和运用 DISC 理论及工具，在自我的层面，能觉察自己的情绪，理解自己的行为，切换自己的模式；在他人的层面，观察他人的行为，尊重对方的需求，做好对方的拍档。没有一种性格比其他人好，没有一种性格比其他人差，最重要的是接纳自己，了解他人，用不同的方法去应对，找适宜的环境去成长。掌握了性格分析，可以扬长避短，完善自身可以明辨他人，百战不殆。与客户沟通，学会满足老虎型的权威；孔雀型的表现；考拉型的纠结和猫头鹰型的完美。本课程从 DISC 的角度谈沟通，带您用最简洁高效的方法解决沟通中的困扰，有效提升沟通力，让您更高效更快乐地工作，让企业创造更亮眼的绩效。

【课程收益】

1. 完成并解读 DISC 性格分析报告，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
2. 分析不同性格的心理需求，有针对性地给出在与 D、I、S、C 性格沟通中的建议和技巧
3. 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

【课程时间】

1 天（6 小时/天）

【课程对象】

全员

【课程方式】

授课方法：理论讲授(50%)+案例分析、小组研讨(30%)+实操练习(20%)

【课程大纲】

引例：猴年看猴哥师徒四人的性格解析

第一讲：DISC 性格分析的理论与分析测评

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

直接快速与间接缓慢

二、DISC 性格分析测评

1. DISC 性格现场测评
2. 根据测评结果的分析讨论

案例：从同一情况看 D、I、S、C 的反应

第二讲：DISC 性格的典型特质

视频：《4 种风格之影片赏析》

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

第三讲：D型性格分析及沟通技巧

一、D型性格特点解读

1. 行为特点：强势、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、冷漠
5. D型与I型、C型的区别

案例：《李云龙的亮剑精神》

二、如何与D型沟通；

1. D型的需求：

- 1) 目标；
- 2) 权力；
- 3) 直接；
- 4) 迅速；

2. 与D型客户沟通技巧

- 1) 先处理其紧急需求；
- 2) 不要跟其说不；
- 3) 直接沟通目标；

案例：《结论先行说重点——工作汇报技巧》

第四讲：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、表现欲、爱好广、话多
2. 行为缺点：粗心、缺毅力、感性
3. 喜欢的工作环境：能表现
4. 情绪特点：热情、
5. I型与S型的区别

案例：《著名主持人娜姐的娱乐精神》

二、如何与I型沟通

1. I型客户需求；

- 1) 关系；
- 2) 表达；
- 3) 表现；
- 4) 情感；
- 5) 赞美；

2. 与I型客户沟通技巧；

- 1) 先建立关系；
- 2) 找到共性；
- 3) 赞美和表扬；
- 4) 给她讲故事；
- 5) 终极方案：请教问题；

案例：《先解决情绪再处理问题——反对问题处理技巧》

第五讲：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：脾气好、服务意识、稳重、执行力强、韧劲
2. 行为缺点：决策慢、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：《焦裕禄的奉献精神》

二、如何与S型客户沟通

1. S型客户的心理需求
 - 1) 稳定；
 - 2) 道德；
 - 3) 耐心；
2. 如何与S型客户沟通；
 - 1) 要有足够耐心；
 - 2) 要与之深入交流；
 - 3) 学会帮其做决策；

案例：《晓之以理动之以情——提建议技巧》

第六讲：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、如何与C型客户沟通

1. C型客户的需求
 - 1) 完美；
 - 2) 规则；
 - 3) 数字；
2. 如何与C型客户沟通
 - 1) 说话注意逻辑；
 - 2) 多讲制度和流程；
 - 3) 细节方面讲到位；

案例：《数字会说话细节定成败——不销而售技巧》

第七讲：DISC与高效沟通

一、情景演练：向不同风格领导汇报工作

1. 与D型相处：降低压迫感、汇报要点、预防D过快做决策、随时找他、婉转提醒
错误
2. 与I型相处：热情回应、幽默、告诉他“很有趣”、强调你的感受、坚持
3. 与S型相处：多用温暖的话语、多关怀与包容
4. 与C型相处：保持距离、用数字说话、让C说话、善用比较法

二、DISC的挑战与优势

1. 挑战：哪个特质最适合做领导？
2. 优势：哪个特质最适合做销售？

3. 成为自己，发展自己，成就卓越

三、性格修炼与完善

1. 能成功的性格组合：D+C

2. 比较容易获得幸福的性格：I

3. 需要注意的性格：S

四、不同性格特点在工作中的表现与高效沟通建议

课程回顾与总结练习