

知己解彼此的 DISC 沟通技巧

【课程背景】

为什么我们抱着美好的想法，但沟通效果强差人意？为什么沟通的出发点是解决问题，却引出诸多不良情绪？为什么我们觉得表达很清楚，但对方却仍误解意思？为什么我们会觉得和有些人沟通真心累，甚至是难以沟通？对不同的人，如何调整沟通的方式，让沟通变得更高效？

沟通贯穿于管理实践的全过程，多种问题可以造成沟通的障碍，只有正确消除这些障碍，才能进行良好的沟通，进而进行有效的管理。DISC 做为世界 500 强常用的测评工具，既是日常人际沟通的好帮手，也是管理和销售的利器。

【课程收益】

1、帮助学员掌握沟通的要点，认知沟通中可能存在的障碍，了解并掌握沟通的工具与方法，深化有效沟通意识。

2、帮助学员认知和理解不同类型人的沟通风格和行为特征，及这些风格和行为对双方信任关系的建立所产生的影响。

3、从而在合作中，能够准确的认知自己、充分的理解他人，提升人际敏感度，并愿意通过自己行为的调整，积极地响应对方，与对方建立信任、和谐的合作关系。

4、能够应用 DISC 工具对客户进行判断，找到有效的客户互动模式和有效的销售沟通技巧，避免不利的销售行为。

【课程时长】

1 天（6 小时/天）

【授课方式】

知识讲解+工具演练+案例研讨+团队共创

第一部分：认知职场沟通的困境与破局

1、认知沟通

1) 沟通模型及四大特点

2) 沟通的五要素

2、职场沟通中的常见障碍

1) 认知黑洞

2) 信息传递偏差

3) 为情所困

4) “鸡同鸭讲”的困境

3、乔哈里视窗：破局沟通困境的利器

- 1) 乔哈里视窗模型
- 2) 隐私象限：尊重并正视，正面沟通，避免误解
- 3) 盲点象限：利用反馈看到自身局限
- 4) 潜能象限：探索与激发，不要轻视身边每一个人的潜能
- 5) 公开象限：不断扩展，提升影响力

第二部分：DISC 性格解析与风格识别

1、洞悉人性——DISC 四型性格解析

- 1) 性格解析的二维思路
- 2) 四型性格因子的基本特征
- 3) 洞察性格的内在动机和外在需求

2、DISC 性格测评

3、什么影响了你的沟通风格

- 1) 每种性格类型都有独特的沟通风格
- 2) 每种个性都希望采用适合自己的沟通方式

3) 根据对方个性采用相应沟通方式提高效果

4、识别四种沟通风格——支配型（D型）

1) D型人代表人物及特质

2) 行为解析：出场、打招呼、汇报工作、互动、应对压力

3) Dominance 支配型（指挥者）的工作特性

4) 与“D”型人相处的五个基本原则

5、识别四种沟通风格——表达型（I型）

1) I型人代表人物及特质

2) 行为解析：出场、互动、打招呼、应对压力

3) Influence 影响型（社交者）的工作特性

4) 与“I”型人相处的五个基本原则

6、识别四种沟通风格——和蔼型（S型）

1) S型人代表人物及特质

2) 行为解析：出场、与人相处、面对压力、工作状态

3) Steadiness 稳健型（支持者）的工作特性

4) 与“S”型人相处的五个基本原则

7、识别四种沟通风格——分析型（C型）

1) C型人代表人物及特质

2) 行为解析：出场、互动、汇报工作、面对压力

3) Compliance 谨慎型（思考者）的工作特性

4) 与“C”型人相处的五个基本原则

第三部分：DISC 职场应用与高效沟通技巧

1、如何与不同性格类型的同事和谐相处

1) 与D型同事的相处方式

2) 与I型同事的相处方式

3) 与S型同事的相处方式

4) 与C型同事的相处方式

2、不同性格类型的销售人员

1) D型在销售中的优势、劣势与沟通建议

2) I型在销售中的优势、劣势与沟通建议

3) S型在销售中的优势、劣势与沟通建议

4) C型在销售中的优势、劣势与沟通建议

3、如何与不同性格类型的客户有效沟通与说服

1) 与D型客户的沟通、说服技巧

2) 与I型客户的沟通、说服技巧

3) 与S型下客户的沟通、说服技巧

4) 与C型客户的沟通、说服技巧