

DISC 性格解析与营销沟通技巧

培训老师：唐黛琳

课程收益：

- 学习和运用 DISC 理论及工具，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；
- 分析不同性格的心理需求，掌握 D、I、S、C 不同性格人员的沟通要点和方法，提升学员的高情商沟通技能；
- 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；
- 掌握商务接待拜访礼仪，以及高效能营销沟通技巧，以达成沟通目标，提升绩效。

课程时间：

2 天（6 小时/天）

第一章 沟通概述

一、沟通的含义和表现形式

二、 高效沟通的核心原理与理念

三、 沟通的双向性

四、 沟通的漏斗原理

五、 沟通的四大障碍

六、 克服障碍的三大策略

七、 高效沟通的白金法则

八、 高效沟通的双赢思维

- 沟通游戏分享：我写你画
- 案例分析：为什么沟而不通？
- 案例分析：高情商与低情商沟通对比
- 现场辅导：常见沟通难点汇总

第二章：DISC 性格分析理论与测评

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

4.直接快速与间接缓慢

二、DISC 性格分析现场测评

三、DISC 性格的典型特质分析

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

● 案例：一种情况，四种反应——如何快速判断出 D、I、S、C 性格类型？

● DISC 性格测试：你是哪一种性格特质？

第三章：D 型性格解析及沟通技巧

一、D 型性格特点解读

1.行为特点：强势、果断、竞争、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

5.D 型与 I 型、C 型的区别

视频案例：董明珠的性格行为特点与做事原则

二、与 D 型性格的沟通技巧

1. D 型的需求：

1)目标；

2)权力；

3)直接；

4)高效；

2. 如何与 D 型人物沟通

1) 明确沟通目标

2) 讲话要直截了当，坚定果断

3) 尊重对方，不要轻易说“不”

4) 注重效率与业绩成果

3. 如何与 D 型客户沟通？

演练：如何向 D 型客户介绍产品

第四章：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、乐观、爱表现、善言辞
- 2.行为缺点：粗心、不善执行、缺毅力、感性
- 3.喜欢的工作环境：能表现、有活动自由
- 4.情绪特点：乐观
- 5.I型与S型的区别

案例：马云的性格行为特点解析

二、与I型性格的沟通技巧

1. I型客户需求

1)关系；

2)表达；

3)表现；

4)情感；

5)赞美；

2. 如何与I型人物沟通

1) 给予关注，建立关系；

2) 赞赏和肯定；

3) 做一个好的听众；

4) 多请教问题；

3. 如何与I型客户沟通？

演练：如何拉近与I型客户的沟通距离？

第五章：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：亲切、友善、稳重、合作、耐心

2.行为缺点：犹豫不决、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：从行事风格看马化腾与马云的性格特点

二、与S型性格的沟通技巧

1. S型客户的心理需求

1)稳定；

2)道德；

3)耐心；

2. 如何与S型人物沟通；

1)要有足够耐心；

2)要与之深入交流；

3)学会帮其做决策；

3. 如何与S型客户沟通？

案例：晓之以理动之以情——打动人心的销售技巧

第六章：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、与C型性格的沟通技巧

1. C型客户的需求

1) 完美；

2) 规则；

3) 数字；

2. 如何与C型人物沟通

1) 准备要充分

2) 说话严谨，注意逻辑；

3) 多讲制度和流程，配以数据、事实；

4) 重视细节；

3. 如何与C型客户沟通？

案例：温总理回答记者提问

演练：如何处理C型客户的异议？

第七章：商务接待拜访礼仪

一、 接待拜访前的准备工作

1. 形象的准备（仪容、仪表方面）
2. 交通的准备
3. 资料的准备
4. 心理的准备

二、 与客户会面礼仪

1. 面对客户时常用称呼礼仪
2. 自我介绍及介绍他人
3. 与客户握手礼仪

握手的先后顺序、握手需注意细节、职场常见握手大忌分享

4. 与客户交换名片礼仪

如何规范接受名片、如何规范递交名片、如何巧妙索要名片

5. 陪客户走路、迎客、送客礼仪

以右为上、中央高于两侧、内侧高于外侧

6. 陪同客户进出电梯、进出门礼仪

有专人驾驶 无专人驾驶 门从里开与从外开引领礼仪

7. 与客户交谈视线关注礼仪

亲密凝视区 社交凝视区 公务凝视区

8. 接待客户人际距离礼仪

亲密距离 社交距离 礼仪距离 公务距离

9. 乘车礼仪

司机开车 主人或领导亲自驾车座次安排

10. 送客礼仪

第八章：客户营销沟通技巧

一、 专业销售五步骤

1. 寒暄接待
2. 了解客户需求和背景
3. 产品介绍
4. 处理异议
5. 促成交易

二、 拉近与客户沟通距离的五大开场技巧

三、 产品介绍技巧

(二) 产品推介的两大原则

(三) FABE 呈现技巧——把产品特点转化为客户利益

- 案例：他是如何推销基地的？
- 营销心理学原理：认知对比原理、权威原理、稀缺原理

四、 客户异议处理技巧

1. 异议产生的原因分析
2. 异议处理的 LSCPA 模型
 - 细心聆听—听清异议事实
 - 分享感受---拉近心理距离
 - 澄清异议----解除客户疑虑
 - 提出方案--具体解决问题
 - 要求行动—求得客户认同

五、 客户成交技巧

1. 如何识别客户的成交信号？
2. 成交的十大技巧
 - 直接成交法
 - 二者择一法
 - 推定承诺法
 - 反问成交法
 - 优惠协定法
 - 得弊比较法

- 独一无二法
- 心理暗示法
- 发问成交法

演练：产品介绍、异议处理、成交话术

课程回顾与总结练习