

《基于 DISC 的客户销售沟通技巧》

主讲：金天野老师

【课程背景】

在竞争激烈的营销环境下，我们面临客户多种风格和行为需求，对于销售团队、营销人员如何满足应对和满足客户的需要是提升营销业绩的关键。怎样让我们的产品和服务满足多元客户的需要，实现厂商、客户和销售三方共赢，掌握知人善用的沟通技巧非常关键，通过提升人际敏感度让我们的沟通更顺畅，从而实现知己解彼，提升销售业绩。本课程面向营销团队，意在通过提升人际沟通的敏感度，合理调适自我情绪，养成便捷高效的营销方式，让人与人实现更好的合作共赢。知己解彼、认知自我、理解他人。本课程帮助您提升人际交往、沟通能力，通过科学的理论和测试，让学员能认清自己的行为风格特征，找寻内心真实的自我，从而客观评价自己的行为特点和团队特点。通过视频教学和案例举证，帮助学员识别同事和客户的行为风格，从而做到知己解彼。

【什么是 DISC】

学习 DISC 不是给人贴上标签，不是用来区分人的好坏，而是用来了解人和人之间的差异，并尊重差异、半半善用差异。不是告诉大家人只有 D/I/S/C 四种类型，而是每一个人的性格中都有 DISC 因子，只是所占的百分比因时因地因人而有所不同，所以不能以点代面、以偏概全。

DISC 也是一种人际关系用语，是帮助你从侧面了解真相的科学方法，并不只是针对你进行心理分析，而是帮助你正审自己的行为，让你能够视需要而调整个人的行事作风，以应对环境或他人的互动之需求。DISC 是促进自我了解、相互认识和沟通的最佳工具，可以使主管与部属之间的沟通更顺畅，消除隔阂、减少压力与冲突。使团队成员之间建立与互补的合作关系，以创造更高的业绩。

【课程收益】

- 快速识别客户的行为风格，找到人与人沟通密码；
- 正确理解情绪和压力，自我调节情绪，与人和谐相处；
- 自我调适、理解他人；知己解彼、协作共赢；
- 专业 DISC 测评报告（可选），免费报告解读；

【课程对象】

部门总监、营销代表、客户经理、业务代表、办公室职员等

【课程时长】

1 天（6 小时/天）

【课程方式】

理论讲授 30%、游戏互动 10%、工具讲解 30%、视频解读 30%

【课程大纲】

导入

1. 为什么要学习 DISC 销售沟通术？
2. 游戏互动：九宫格（自我探索）

第一部分 识别客户行为风格

1. 乔哈里之窗：认知自我的源头
2. DISC 性格行为分析
3. 主流性格&行为测评工具解析
4. DISC 的信度和效度

案例研讨

第二部分 引导客户的需求

冰山模型

霍金斯能量层级应用

3. 行为影响情绪

4. 认识不等于了解

5. 管理付出与激发投入

6. 培养人际敏感度

案例研讨

7. 自我测评：认知自我

第三部分 用 DISC 提高销售成交率

1. 指挥型销售代表 D 特质的挑战和优势

2. 影响型销售代表 I 特质的挑战和优势

3. 支持型销售代表 S 特质的挑战和优势

4. 谨慎型销售代表 C 特质的挑战和优势

5. 营销团队 DISC 合作原则一：打配合、做组合

6. 营销团队 DISC 合作原则二：从他人角度出发

7. 防止优势成为劣势

案例研讨

第四部分 激活客户持续营销

1. 指挥型客户 D 的典型特质和相处原则（视频案例解读）

2. 影响型客户 I 的典型特质和相处原则（视频案例解读）

3. 支持型客户 S 的典型特质和相处原则（视频案例解读）

4. 谨慎型客户 C 的典型特质和相处原则（视频案例解读）

5. 活用 DISC 调适自我提升销量

6. 活用 DISC 平衡客户满意和销量提升