

销售精英训练营：DISC 行为洞察助力销售业绩提升

主讲老师：金天野

课程背景

在销售领域，有效的沟通技巧是提升业绩的关键。基于广泛认可的 DISC 行为分析理论，销售人员可以更精准地识别客户的行为风格，从而调整自己的沟通策略，建立信任，满足客户需求，并最终实现销售目标。

课程目标

- 掌握 DISC 理论的基本概念及其分类。
- 学会识别和分类客户的行为风格。
- 根据客户的行为风格，制定个性化的沟通和销售策略。
- 提升线下门店和线上客服的沟通技巧，增强客户满意度和忠诚度。

课程特色

- 结合实际销售场景，深入讲解 DISC 理论的应用。
- 通过角色扮演和案例分析，提供实战经验。
- 强调个性化沟通策略的制定和执行。
- 互动式学习，鼓励学员参与和分享经验。

面向对象

- 线下门店销售人员。
- 线上电商平台客服人员。
- 销售管理人员。
- 对提升销售沟通技巧感兴趣的个人。

培训时长

为期一天，总时长为 6 小时。

课程大纲

第一部分：DISC 理论基础（1 小时）

- **DISC理论概述**：介绍 DISC 理论的起源和基本概念。
- **行为风格分类**：
 - **支配型(D)**：目标导向，决策迅速。
 - **影响型(I)**：社交能力强，乐观积极。
 - **稳定型(S)**：忠诚可靠，寻求稳定。
 - **谨慎型(C)**：注重细节，分析能力强。
- **自我评估工具**：使用在线评估工具帮助学员识别自己的 DISC 风格。

第二部分：线下门店销售沟通技巧 (2 小时)

- **门店销售环境分析**：探讨门店布局、氛围对顾客行为的影响。
- **与 D 型客户的沟通策略**：如何直接、明确地与目标导向的客户沟通。
- **与 I 型客户的沟通策略**：如何建立关系，使用积极的语言与社交型客户互动。
- **与 S 型客户的沟通策略**：如何展现耐心，提供稳定的服务与支持。
- **与 C 型客户的沟通策略**：如何提供详尽的信息，满足注重细节客户的需求。
- **角色扮演练习**：模拟不同客户风格的销售场景，实践沟通技巧。

第三部分：线上客服沟通技巧 (2 小时)

- **线上沟通的特点**：讲解电子邮件、即时消息、社交媒体等在线沟通方式的特点。
- **与 D 型客户的在线沟通**：如何高效、有条理地回复目标导向的客户咨询。
- **与 I 型客户的在线沟通**：如何通过在线渠道保持积极、友好的交流氛围。
- **与 S 型客户的在线沟通**：如何在线上提供稳定、持续的支持和服务。
- **与 C 型客户的在线沟通**：如何通过详细的信息和数据满足客户的细致需求。
- **案例分析**：分析线上客服成功沟通的案例，提取有效策略。

第四部分：个性化销售策略制定 (1 小时)

- **客户行为风格分析**：教授如何通过客户的行为表现识别其 DISC 类型。
- **制定个性化销售提案**：根据客户的行为风格，制定符合其需求和期望的销售提案。
- **跟进计划设计**：学习如何根据客户反馈调整销售策略，设计有效的客户跟进计划。

第五部分：课程总结与行动计划 (0.5 小时)

- **课程要点回顾**：总结 DISC 理论的关键点和销售沟通技巧。
- **制定个人行动计划**：指导学员制定将所学知识应用于实际工作的行动计划。