

DiSC 心理学工具提升管理技巧

课程背景

DiSC 是基于人类对外界环境的变化而产生的情绪反应，继而从行为层面来分析人类的社交风格 - 即掌控型（老虎）、影响型（孔雀）、沉稳型（考拉）、严谨型（猫头鹰）。

DiSC 工具将会使人们对自己和他人有更深入、具体、完整而客观的了解

DiSC 是促进自我了解、相互认识和扩展人际关系的最佳工具

DiSC 可以使主管与部属之间的沟通更顺利，消除隔阂、压力与冲突

DiSC 可以使团队成员之间建立润滑与互补的合作关系，以充分发挥潜能

DiSC 可以协助业务员了解客户的特性，正确解读其传达出的需求信息，以创造更高的业绩。

课程收益

- ◆掌握通过行为观察，快速识别 DiSC 不同风格的人
- ◆掌握 DiSC 不同风格人天生的优势和劣势
- ◆掌握 DiSC 不同风格人内在的真正需求和对他人的期待
- ◆掌握职场中，如何根据他人的 DiSC 与之更好的沟通与协作
- ◆掌握销售过程中，如何最快的迎合客户的需求，用客户希望的方式沟通
- ◆掌握销售过程中，如何满足客户的需求，以建立信任感

课程结构



课程时长：1天，6小时/天

课程对象：职场员工，销售人员

教学方法：讲授法、视频教学、角色扮演法、情境模拟、小组演练等

课程大纲

导入：签名游戏：做“对”的事情 vs 把事情做“对”；阐述目标的重要性

模块一：DiSC入门

一、DiSC背景介绍及学习原则

1, 认知DiSC

- 1) DiSC的由来及发展史
- 2) DiSC的职场用途
- 3) DiSC中的本我、自我、超我

2, DiSC学习原则

- 1) 3A原则
- 2) SOS原则

3, DiSC基本的判断方法

- 1) 上 vs 下：迅速 vs 稳健
- 2) 左 vs 右：结果导向 vs 人际导向

互动：判断自己的DiSC风格

二、DiSC外在行为表现

1, 迅速与稳健的行为表现

- 1) 陈述方式
- 2) 提问方式
- 3) 说话语速
- 4) 身体姿势
- 5) 说话音量
- 6) 目光交流

7) 决定速度

2, 结果导向与人际导向的行为表现

- 1) 关注焦点
- 2) 身体语言
- 3) 语音语调
- 4) 表达感受
- 5) 面部表情
- 6) 决定方式

互动：观察并判断最熟悉的同事，测评后交流

三、DiSC 主要性格特征

1, D——老虎型人的特征

- 1) D型主要的行为表现
- 2) D型易被他人误解的地方
- 3) D型的优点以及被团队所需要的关键时刻
- 4) D型对他人的期望

互动：视频《家有喜事》《Prada 女王》解析，me-we-us 互动教学

2, I——孔雀型人的特征

- 1) I型主要的行为表现
- 2) I型易被他人误解的地方
- 3) I型的优点以及被团队所需要的关键时刻
- 4) I型对他人的期望

互动：视频《西游记》《来自星星的你》解析，me-we-us 互动教学

3, S——考拉型人的特征

- 1) S型主要的行为表现
- 2) S型易被他人误解的地方
- 3) S型的优点以及被团队所需要的关键时刻
- 4) S型对他人的期望

互动：视频《西游记》《买咖啡》解析，me-we-us 互动教学

4, C——猫头鹰型人的特征

- 1) C型主要的行为表现
- 2) C型易被他人误解的地方
- 3) C型的优点以及被团队所需要的关键时刻
- 4) C型对他人的期望

互动：视频《欢乐颂》《健康检查》解析，me-we-us 互动教学

四、如何提升迎合能力

1, D型——老虎型如何提升迎合能力

- 1) D型高低迎合能力的表现
- 2) D型迎合他人应该做哪些调整

互动：邀请 S 型做访谈并总结关键点

2, I 型——孔雀型如何提升迎合能力

- 1) I 型高低迎合能力的表现
- 2) I 型迎合他人应该做哪些调整

互动：邀请 C 型做访谈并总结关键点

3, S 型——考拉型如何提升迎合能力

- 1) S 型高低迎合能力的表现
- 2) S 型迎合他人应该做哪些调整

互动：邀请 D 型做访谈并总结关键点

4, C 型——猫头鹰型如何提升迎合能力

- 1) C 型高低迎合能力的表现
- 2) C 型迎合他人应该做哪些调整

互动：邀请 I 型做访谈并总结关键点

五、如何与不同风格的客户沟通并获取信任

1, 不同风格客户的需求与特质

- 1) D 型——老虎型
 - a. 客户有哪些期望与需求
 - b. 最快取得客户信任的方法
- 2) I 型——孔雀型
 - a. 客户有哪些期望与需求
 - b. 最快取得客户信任的方法
- 3) S 型——考拉型
 - a. 客户有哪些期望与需求
 - b. 最快取得客户信任的方法
- 4) C 型——猫头鹰型
 - a. 客户有哪些期望与需求
 - b. 最快取得客户信任的方法

互动：世界咖啡引导式，对企业具体客户针对性讨论

2, 不同风格销售的优势与劣势

- 1) 不同风格销售的优点
- 2) 不同风格销售的劣势及规避方法
- 3) 销售流程及对应主导特质分析