

# 人格特質與服務溝通技巧

## (DISC 行為科學工具)

講師：羅鈞鴻

### DISC 工具使用注意事項

**Rule 1：**千萬不要隨便幫人貼標籤

**Rule 2：**千萬不能當作教訓別人的工具

**Rule 3：**千萬不能當作停止進步的藉口

## Unit 1：簡易評量表(工作篇)

DISC 行為個性測驗是廣泛應用的一種人格測驗，用於測查、評估和幫助人們改善其行為方式，此版本為簡易評估版，功能性僅能協助學員認知 DISC 基本認知。詳細報表提供精準的個人報表與分析，有效提供人際關係、工作績效、團隊合作、領導風格等顧問建議。精準檢測可洽詢正式授權單位

請依照以下順序給分      最像自己(9分)      次像自己(6分)      有點像自己(3分)      不像自己(0分)

	問題	D	I	S	C	
1.	你覺得做事的重點是.....	WHAT 做什麼？重結果。	WHO 誰來做？重過程。	HOW 怎麼做？重執行。	WHY 為何做？重品質。	
2.	與同事意見不同時，你是...	說服對方，聽從自己意見。	尋求其它同事或上司支持。	以和為貴。	與衝突者協調，找尋最好意見	
3.	你喜歡什麼樣的工作環境？	能讓你決定事情，具領導地位。	同事相處愉快，處處受歡迎。	穩定中求發展。	講品質，重效率的工作。	
4.	您做決策的方式？	希望能立即有效。	感覺重於一切。	有時間考慮或尋求他人意見。	要有詳細的資料評估。	
5.	你最擅長哪種工作？	目標導向，有不服輸的精神。	良好口才，主動與人建立友善關係。	能配合團隊，扮演忠誠的擁護者。	流程的掌握，注意到細節。	
6.	當面對壓力時，您會？	用行動力去面對它，並且克服它。	希望找人傾吐，獲得認同。	逆來順受，儘量避免衝突。	重新思考原由，做精細的解說。	
7.	哪些是您自覺的缺點？	沒有耐心。	欠缺細心。	沒有主見。	欠缺風趣。	
8.	做事時，您最在意的是...	效果是否達到	過程是否快樂	前後是否有變	流程是否正確。	
9.	您希望別人如何與您溝通？	直接講重點，不要拐彎抹角。	輕鬆，不要太嚴肅。	一次別說太多，要給予明確的支持。	凡是說清楚，講明白。	
10.	與同事之間的相處？	以公事為主，很少談到個人。	重視氣氛，能夠帶動團隊情趣。	良好的傾聽者，對人態度溫和友善。	被動，不會主動與人建立關係。	
	我的行為基因	Dominance	Influence	Steadiness	Cautions	

## Unit 2：四型行為模式認知

DISC 是一種觀察工具，它跟一般將人分類的工具(如星座、血型)原理不盡相同，也就是說，各種星座血型的人都有可能做出 DISC 的行為，只是決策的傾向高低有所不同。然而，萬事萬物都有 DISC，我們必須排除先入為主的誤解，並學習客觀的觀察、分析與歸類。

### D 型：Dominance 支配型（指揮者）

情緒：易怒

恐懼：被利用

作風：

高 D 直接、有壓迫感、果斷

中 D 好勝、有自信、不擺架子

低 D 小心、溫和、謙虛

目標：結果、控制

### I 型：Influence 影響型（社交者）

情緒：樂觀

恐懼：排斥、失去社會認同

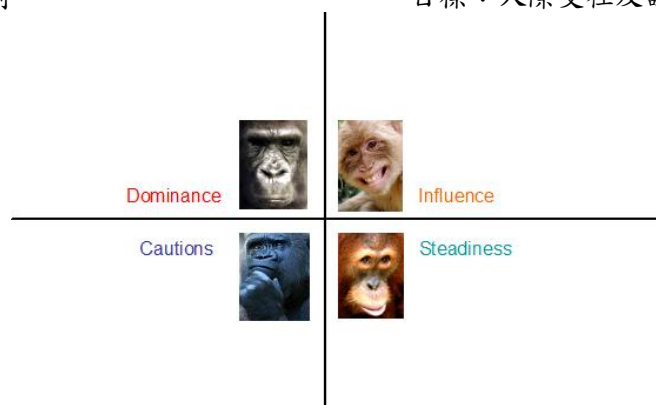
作風：

高 I 活力充沛、自我促銷、容易交往

中 I 穩若泰山、有自信、深思熟慮

低 I 自制、悲觀、退縮

目標：人際交往及認同



### C 型：Cautions 謹慎型（思考者）

情緒：危機意識

恐懼：被批評、缺乏標準

作風：

高 C 精準、盡忠職守、自制

中 C 重分析、逃避、固執

低 C 武斷、反抗心、不圓滑

目標：精湛、完美

### S 型：Steadiness 穩健型（支持者）

情緒：無情緒

恐懼：突然改變、失去保障

作風：

高 S 有耐心、容易預測、合作

中 S 冷靜、通融、步調快、動作快

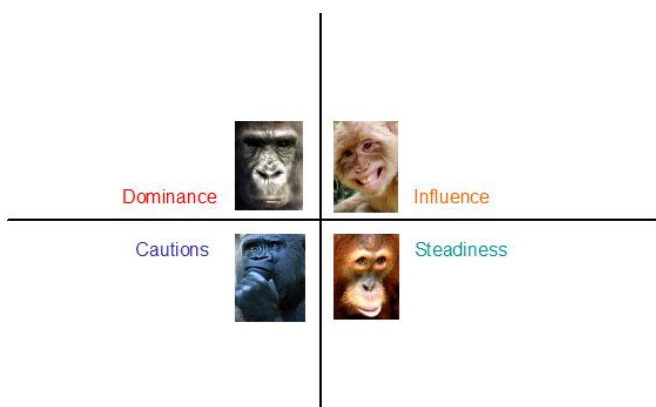
低 S 停不住、性急、即興、緊張

目標：保障、穩定

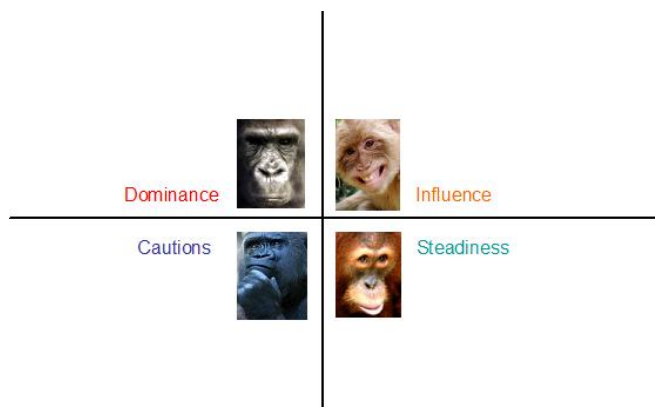
## Unit 3：四型行為與生活經驗映照

萬事萬物都有 DISC，當然生活上的行為也有 DISC；我們必須排除對溝通對象先入為主的誤解(如：咄咄逼人、尖酸刻薄、拐彎抹角...等)，並學習客觀的觀察分析將這些行為模式，加以歸類並擬定應對的行為模組。

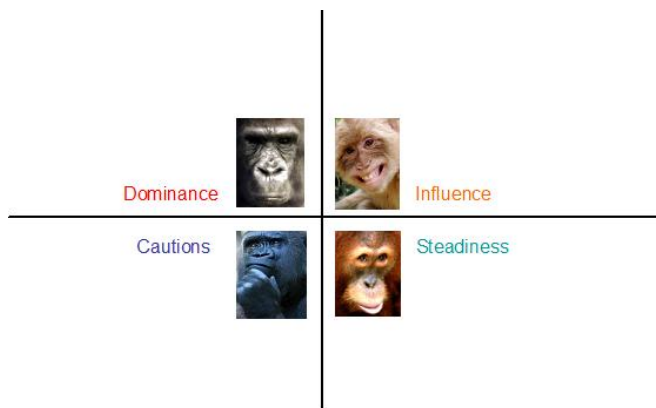
### 用餐模式



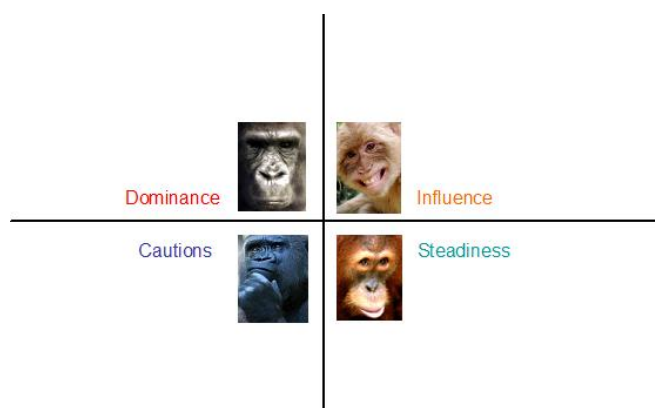
### 穿著裝扮



### 約會聚會



### 學習及休閒

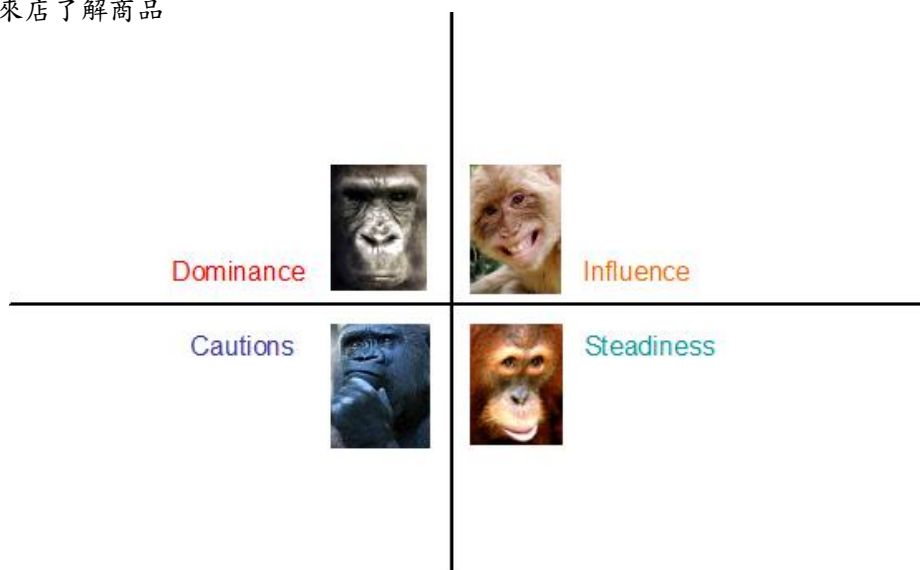


## Unit 4：從客戶行為分析客戶思維

萬事萬物都有 DISC，當然溝通對象行為也有 DISC；我們必須排除對溝通對象先入為主的誤解(如：咄咄逼人、尖酸刻薄、拐彎抹角...等)，並學習客觀的觀察分析將這些行為模式，加以歸類並擬定應對的行為模組。

### ❖ 請分析討論以下的行為，並探討行為背後的思維

1. 堅持己見
2. 自我意識強烈
3. 什麼都了解，不聽別人建議
4. 喜歡什麼都比較、殺價、拗折扣、拗東西
5. 話少沉默，不表達想法
6. 拐彎抹角、猶豫不定、難捉摸
7. 不聽人言、不聽我說話
8. 不理性、情緒化
9. 尖酸刻薄、問題刁鑽，硬挑毛病
10. 朋友陪同，七嘴八舌，沒主見
11. 自尊心高、防備心強
12. 注重細節、重視感覺及在意服務過程
13. 財大氣粗、公主病
14. 一直打斷商介，不配合，只問價錢
15. 懷疑試探、懷疑商品是否有用
16. 不知道自己的需求為何
17. 咄咄逼人、說話很急、很強勢
18. 識貨、有先作功課才會來店了解商品
19. 以需要討論作為藉口
20. 笑面虎



## Unit 5：從眼神面部表情判斷客戶行為

肢體行為也是相當容易觀察的項目，主要的觀察指標包括客人的眼神、說話時的表情、手勢動作、身體姿勢，察覺溝通對象的非語言溝通模式並與之同步，就能建立似曾相識的熟悉感。

眼神：快速忙碌

面部表情：自信嚴肅

手勢動作：迅速躁動

身體姿勢：抬頭挺胸

個人空間：友善距離

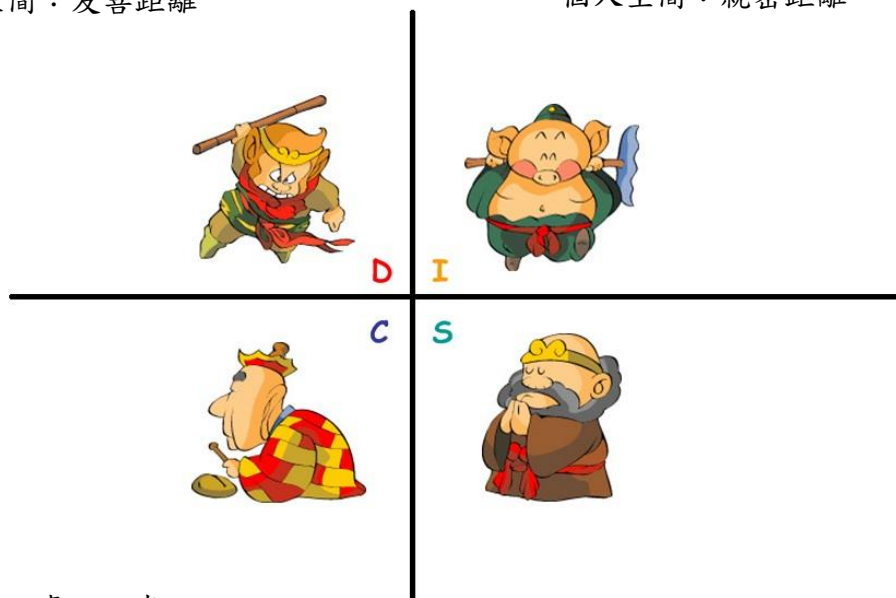
眼神：眼帶桃花

面部表情：活潑誇張

手勢動作：迅速隨性

身體姿勢：自然輕鬆

個人空間：親密距離



眼神：專注認真

面部表情：氣質高雅

手勢動作：一絲不苟

身體姿勢：壓抑僵硬

個人空間：社交距離

眼神：溫暖柔和

面部表情：祥和微笑

手勢動作：緩慢平順

身體姿勢：容易害羞

個人空間：安全距離