



# 视频观看指南

WILEY



# 视频观看指南

Everything DiSC® Sales 借助 DiSC® 的功能增加销售效力，通过 38 个视频片段展示现实世界特定于销售的客户互动。

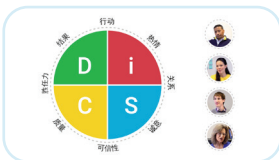
本手册概述“引导材料”文件夹中的视频内容。Everything DiSC Sales 视频显示中文字幕。



## DiSC® 销售类型

介绍 DiSC 模型并描述 DiSC 销售类型。

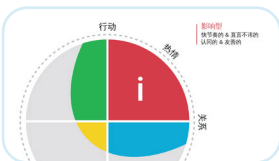
第 3 页



## 客户定位

展示一种称为客户定位的新型解读方式。学员还将练习识别客户类型。

第 3 页



## 客户优先性

阐明四种 DiSC 购买类型中每一种的偏好。

第 4 页



## 适应客户的类型

显示两名不同的销售人员与所有四种 DiSC 类型的客户进行无效和调整后的互动。选择多达八种不同的销售人员/客户组合。

第 5 页



## DiSC® 销售类型

总时长：4 分钟

如果每个人都把自己的需求展现给他人那会怎样呢？该视频片段介绍 DiSC® 模型，并展示了理解人们的需求如何能改善销售效力。该视频演示了 DiSC 类型及其优先性在销售环境中的体现方式。



## 客户定位

总时长：7 分钟

在客户定位中，学员学会如何使用客户定位流程来识别客户的 DiSC 类型。选择 Jim 或 Adia 以在单个引导中展示所有类型。这可以让学员专注于行为，而非个人。

### 使用引导材料中的“客户定位”视频片段

这些视频片段用在模块 3 中，在该模块学员在具有竞争性的团队活动中练习客户定位。播放“客户定位”视频片段简介后，仅使用一组视频（Jim 或 Adia），以在引导期间保持一致性。情境 7 和 8 展示的是混合型，对学员来说可能比较有挑战性。

#### 客户定位简介

此视频片段解释揭示客户的 DiSC 类型的三步流程。

##### 情景 1

**D 型客户：**D 型客户是快节奏和直言不讳的人。他们直截了当地表达自己的期望并要求快速取得结果。此外，他们还好问、持怀疑态度，不拖泥带水。

##### 情景 2

**C 型客户：**C 型客户谨慎且善于思考，表现出矜持、沉着冷静的态度。他们还好问并持怀疑态度，想要看到与自己情况相关的精确与可靠数据。

##### 情景 3

**i 型客户：**i 型客户是快节奏和直言不讳的人。他们给人的印象是热情乐观。此外，他们以友好方式透露个人信息，表现得善于接受和友善。

##### 情景 4

**D 型客户：**D 型客户是快节奏和直言不讳的人。他们渴望完成工作，明确表示想要快速得到结果。他们还好问并持怀疑态度，这体现在他们讲究实际的表述中。

##### 情景 5

**S 型客户：**S 型客户谨慎且善于思考。他们寻求确保自己做出正确的决定，以满足每个人的需求。此外，他们言谈举止温柔，表现得善于接受和友善。

客户定位 (续)

情境 6

C 型客户：C 型客户谨慎且善于思考，采用一种深思熟虑、严肃认真的方法。由于他们好问并持怀疑态度，他们还倾向于再次确认事实并要求看到证据。

情境 7

Si 或 iS 型客户：Si 或 iS 型客户为人友善、善于接受，这体现在他们友好的态度和对他人的关心上。他们会表现出对他人的赞许，给人的印象是为人热情、乐于倾听他人意见。

情境 8

Di 或 iD 型客户：Di 或 iD 型客户是快节奏和直言不讳的人。他们的举止充满活力，想要了解全局。他们会寻求有关盈亏状况的信息，并对新的可能性感到兴奋。

## 客户优先性

总时长：6 分钟

这些叙述性的视频片段显示，每种 DiSC® 客户类型在各种购买情境下具有不同的优先性。

### 使用引导材料中的“客户优先性”视频片段

这些视频片段用在模块 4 中，作为讨论如何与不同类型的客户进行合作的起点。



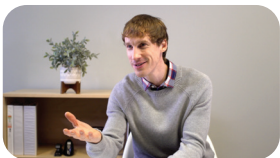
#### D 型客户优先性

Sally 看重结果、行动和胜任力。她关注盈亏状况，表现出对快速前进的渴望。



#### i 型客户优先性

Stephanie 看重热情、关系和行动。她表现出充沛精力和乐观精神，渴望立即探索激动人心的新可能。



#### S 型客户优先性

Tom 看重诚意、可信性和关系。他喜欢与重视其真诚、耐心方法的人合作。



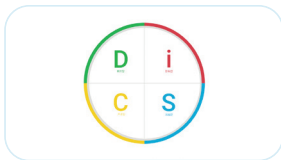
#### C 型客户优先性

Dante 看重质量、可信性和胜任力。他看重产品/服务的可靠性，想要保证自己对可靠的产品或服务做出明智的长期决定。

## 适应客户的类型

总时长：15 分钟

本部分帮助学员学习具体方法，通过这些方法销售人员可进行调整以满足各种 DiSC® 类型的需求。有两种不同的销售人员（都不代表特定的 DiSC 类型）和所有四种 DiSC 类型的客户供选择。选择多达八种不同的销售人员/客户组合。



客户：	销售人员：
D 型，Sally	Adia
i 型，Stephanie	Jim
S 型，Tom	
C 型，Dante	

请记住，任何销售人员都未表演特定类型。相反，每个销售人员/客户组合都从一段视频开始，该视频展示了销售人员用于特定类型的客户的未调整方法。它们之间可能发生化学反应，但方法中始终有一个无效因素。这可能是由于忽略或过分强调客户的优先性。

每个销售人员/客户组合中的第二段视频阐明了有效的互动，其中销售人员根据客户 DiSC 类型的偏好和优先性调整自己的行为。

### 使用引导材料中的“适应客户的类型”视频片段

这些视频片段用在模块 5 中，帮助学员看到未能适应其客户的需求所产生的影响。

### D 型客户 - Sally

#### Adia/Sally (无效)

沟通无效，原因在于

- Adia 偏离正题，避免有话直说
- Adia 不准备谈生意
- Adia 试图建立关系的行为可能会被视为有操纵欲



Adia



Sally  
D 型客户

#### Adia/Sally (调整后)

沟通效率更高，原因在于

- Adia 打断她的闲谈并且直奔主题
- Adia 明确表示她尊重 Sally 的时间
- Adia 强调她知道结果对于 Sally 很重要

D 型客户 - Sally (续)

Jim/Sally (无效)

沟通无效，原因在于

- Jim 给人的印象是优柔寡断，不会给出明确的意见
- Jim 无法提供 Sally 想要的快速、全面的概述
- Jim 似乎不知道他自己在说什么



Jim



Sally  
D 型客户

Jim/Sally (调整后)

沟通效率更高，原因在于

- Jim 基于 Sally 的需求提出自信的建议
- Jim 提供 Sally 想要看到的即时转变
- Jim 尊重 Sally 的权威，但并不显得软弱

i 型客户 - Stephanie

Jim/Stephanie (无效)

沟通无效，原因在于

- Adia 不试图表现得友善或友好
- Adia 忽视 Stephanie 想要和她聊天的企图
- Adia 没有为 Stephanie 概述信息



Adia



Stephanie  
i 型客户

Adia/Stephanie (调整后)

沟通效率更高，原因在于

- Adia 强调其产品/服务将给人们带来的影响
- Adia 强调其产品的直观性
- Adia 提供简要概述

Jim/Stephanie (无效)

沟通无效，原因在于

- Jim 在 Stephanie 试图建立个人关系时表现得不屑一顾
- Jim 阻止 Stephanie 打电话给帮助他们建立联系的人
- Jim 不试图表现得友好



Jim



Stephanie  
i 型客户

Jim/Stephanie (调整后)

沟通效率更高，原因在于

- Jim 与 Stephanie 闲聊
- Jim 回忆有关他们共同点的具体细节
- Jim 表示她欣赏有幽默感的人

S 型客户 - Tom

Adia/Tom (无效)

沟通无效，原因在于

- Adia 不尝试帮助 Tom 得出任何结论
- Adia 留给 Tom 做决定的时间过长
- Adia 未能取得 Tom 对其产品/服务的承诺



Adia



Tom  
S 型客户

Adia/Tom (调整后)

沟通效率更高，原因在于

- Adia 同情 Tom 的犹豫不定，但不予支持
- Adia 主动提出帮助 Tom 就其最佳选项作出决定
- Adia 指出导致 Tom 有压力的具体方面

Jim/Tom (无效)

沟通无效，原因在于

- Jim 无视 Tom 的顾虑
- Jim 不试图消除 Tom 的疑虑
- Jim 使用恐惧战术，提出最糟糕的情形



Jim



Tom  
S 型客户

Jim/Tom (调整后)

沟通效率更高，原因在于

- Jim 确认 Tom 偏好于谨慎
- Jim 对于 Tom 保持事情简单可靠的需求感同身受
- Jim 主动提出逐步了解所有选项

C 型客户 - Dante

Adia/Dante (无效)

沟通无效，原因在于

- Adia 掩盖详细信息并忽视 Dante 对于细节的需求
- Adia 提及其他人的印象，而不是向 Dante 提供证据
- Adia 试图过快建立友好关系，导致看似有操纵欲



Adia



Dante  
C 型客户

Adia/Tom (调整后)

沟通效率更高，原因在于

- Adia 避免侵犯 Dante 的隐私或过于个人化
- Adia 鼓励 Dante 研究数据并进行比较
- Adia 让 Dante 就其产品/服务得出自己的结论

C 型客户 - Dante (续)

Jim /Dante (无效)

沟通无效，原因在于

- Jim 没有给人有能力或有见识的印象
- Jim 未能提供可供 Dante 进行分析的数据或证据
- Jim 没有作出合乎逻辑或合理的论证



Jim



Dante  
C 型客户

Jim/Dante (调整后)

沟通效率更高，原因在于

- Jim 准备提供 Dante 需要的分析
- Jim 清楚地了解 Dante 想要检查的因素
- Jim 似乎知道他说的是什么