

DISC 行为分析理论 (DISC 性格分析)

19 世纪瑞典心理学家、哲学家卡尔·荣格 (Carl Jung) 倾其毕生精力，投入在人为研究上。通过数十年记录分析，提出了 DISC 人类行为理论。这套理论对日后心理学、社会学、人类行为学产生了极大影响。美国国防部甚至在一战、二战期间使用这套理论进行军官行为分类与管理。而这套理论对个人经营自己人际关系、强化沟通技巧、开拓业务、维护长期客户关系也有莫大助益。但愿藉由这篇文章，让读者拥有更多参照根据，使得人与人沟通变得更为有效，并使您公司效率大为提高。

DISC 解释

(1) D 型： Dominance 支配型 (指挥者)

情绪 易怒

恐惊 被运用

作风 高 D 直接、有压迫感、坚决

中 D 好胜、有自信、不摆架子

低 D 小心、温和、谦虚

目的 成果、控制

阐明 支配度高者有自己想法，且非常想成功，同步极擅於让别人依她们办法做事，具备支配能量高人会做全盘考量，并看状况与否有利，为满足自己需要，她们会透过直接且压迫性行为掌控环境，但现况不利时，她们普通能压住反对声音。工作时 支配度高者很像生意人。她们工作环境忙碌、正式、有效率、有组织且功能性高。坚决、反映快人擅言词，同步尖锐而不圆融，由于她们以事为主，并规定成果。高自我意识长处，使此类人经常成为组织火车头，由于她们好胜、喜欢变化且讨厌现况。身为爱探险行动派，此类人要是直接答案，且喜欢立即看到成果。她们没什么耐心，这可以从扣桌子、摇椅子和坐立不安等行为看出。若你有机会和此类人说话，可以考虑调节一下表达方式，谈谈她们想听「产能」、「功能」、「期限」和「成本」等。

(2) I 型： Influence 影响型（社交者）

情绪 乐观 恐惊 排斥、失去社会认同

作风 高 I 活力充沛、自我促销、容易交往

中 I 稳若泰山、有自信、深思熟虑

低 I 自制、悲观、退缩

目的 人际交往及认同

阐明 I 高者沟通能力强，并对自己社交能力很有自信。为了满足需要，具备高影响能量者会先结合她人，说服其进行合伙，以团队方式完毕预期目的。

I 型生性较乐观，会将大多数状况视为有利条件，有别於 D 型敏感行为，由於她们急於结识她人并获其欣赏，因而此类人行为，有时是不善社交者很难理解。她们普通有能力说服她人共同合伙。她们自我意识很强，与 D 型同样口才极佳，但 I 型高者较圆滑，对她人感觉较敏感。她们非常外向，且以人为主，同步爱惜关系。她们喜欢人际接触频繁环境，由于她们在任何时候都可以交朋友。影响型喜欢招待她人，懂得享有美食与餐厅氛围。此类人追求时髦，爱慕行动自由与物质享有。她们工作环境友善、个人化且可激发创意。（尚有杂乱无章！）工作时 影响度高者步调迅速又即兴，除非她们想获得她人赏识，否则普通而言她们会忽视细节，且杂乱无章。此类人会迅速把所有东西塞进抽屉，为什么？没错，为了看来更「体面」。周遭居住或工作人，几乎不也许从她们桌子或档案里找到任何东西，可是，她们就是懂得东西「就在这儿附近」。影响度高者天生对人性乐观，而滥用此特质缺陷之一，就是对谁都信赖，且听她人说话，会选取性听与自己想听东西，或者自己乐观但愿发生某些。她们也许要吃了几次教训才乖。

(3) S 型： Steadiness 稳健型（支持者）

情绪 无情绪

恐惊 突然变化、失去保障

作风 高 S 有耐心、容易预测、立场超然、合伙

中 S 冷静、通融、步调快、动作快

低 S 停不住、性急、即兴、紧张

目的 保障、稳定

阐明 稳健度处于曲线顶端人，对大多数组织而言是「纯金」，由于她们不但是忠诚员工，也是可信赖团队成员。她们是按部就班逻辑思考者，喜欢为一种领袖或目的奋斗。稳健型偏爱稳定且可预测环境，而需要变化时，她们会但愿事先被告知。她们热爱长期工作关系，以服务为导向，同步有耐心且和善，是一种能设身处地且富同情心聆听者，她们真正关怀她人感觉和问题，在专案中特别能扮演幕僚角色。稳健度高者很谦虚，且在大某些状况下，刚开始时都不直接。（然而，若她们以为自己全盘理解状况，并已下定决心，顽强固执个性就会浮现！）如果你不批准她们想法，并想加以说服，最佳带著如山铁证。要她们变化之前，先给她们重新思考时间和空间。工作时 稳健型偏好休闲协调穿著。她们工作环境个人化、轻松、和谐且非正式。她们喜欢一致、缓慢且简朴办法，同步具备长期专注力，使她们能稳健执行工作。若某个稳健者第二高分是支配度，她们也许会完全以目的为导向，并且不胆怯直话直说。若第二高分是服从度，她们也许会不断问：「你怎么懂得这是对的办法？」她们在冒险之前，会但愿能得知所有有关证据。

(4) C 型： Compliance 服从型（思考者）

情绪 危机意识

恐惊 被批评、缺少原则

作风 高 C 精准、尽忠职守、自制

中 C 重分析、逃避、固执

低 C 武断、反抗心、不圆滑

阐明 尽忠职守、谨慎、遵守她人之规定。修正度高者与支配及影响型有很大差别。她们天生精准且井然有序。由於她们思路清晰，只要懂得对的方向为什么，就会受到勉励，因而她们喜欢规矩和秩序。她们对自己和下属规定都非常高。此类人遵守纪律，凡是讲求细节且维持高原则，不论作什么都规定完美。工作时 从就业层面而言，她们是杰出会计师、程式设计师及脑部外科医

师。先试著从她们「挑剔」角度看看你产品与否有问题，并且要比竞争对手抢先一步！

在饮食方面，服从型会详读所有标签，并且熟知食物中蛋白质、脂肪和碳水化合物比例。她们喜欢精打细算，除非厨房用品省钱且结实，否则她们是不会买。

DISC 历史

DISC 核心理念可以追溯至古希腊人。「希波克拉底誓言」作者希波克拉底是最早以四种不同元素来诠释人类行为的人。她以希腊四元素：火、空气、水以及土为基本理念在其去世一千多年后仍为许多医生所使用。固然，当代 DISC 科技比起希波克拉底四元素有更坚实科学基础。然而许多当代行为理论均是以这四项因子为基本。其中最具影响力也许要算瑞典心理学家卡尔·古斯塔夫·容格 (Carl Gustav Jung) 研究了。她将个人行为定义为四种不同类型；分别是「感觉」、「直觉」、「情感」和「思维」。这些类型定义源自於容格对无意识心理毕生研究，但是在这里咱们却不需要太在乎这些。它们之因此重要是由于它们代表了当代心理学家企图勘测人类心理最初尝试。而以容格研究为基本评量工具至今仍具效用。

依容格看法，人类是以这四项元素组合本能地去理解行为（她四种类型是一种组合例子，而希腊人四种特性则是另一种组合例子）。这四项元素组合（专业用语称之为四联论）造就了许多评量办法，而 DISC 也是其中之一。

当代 DISC 理论是最早浮现於 1920 年代，一位美国心理学家威廉·摩顿·马斯顿 (William Moulton Marston)

发展了一套理论来解释人们情绪反映。

直到那时为止，对于此类研究仍是局限於心理疾病或是刑案上精神错乱方面，而马斯顿则想要将这些

概念延伸到涵盖普通人行为方面。

为了测试自己理论，马斯顿需要有一套办法来测定她所要描述行为作风。她解决之道是发展自己方

法来测定四项重要因子。她所选取因子为「支配」(Dominance)、「影响」(Influence)、「稳健」(Steadiness) 和「服从」(Compliance)，而这种办法也是从这些因子而命名为 DISC。

1926 年，马斯顿在她著作《常人之情绪》(The Emotions of Normal People) 中发布了她发现，并在

书中也对其所发展系统作了简短论述，该书首度尝试将心理学从纯粹临床背景向外延伸应用到普通人

身上。。从这样不起眼开始，DISC 系统当前已发展成为也许是全世界最广泛被采用评量工具。

。



DISC 象限分析

步调快 独断 直接 外向

D 支配／老板型

I 影响／互动型

发号施令者

口才好／喜交际者／以人为主

问题为主 追求互动

自尊心极高 乐观且情绪化

但愿：变化 但愿： 认同、和谐关系

驱力：实际成果 驱力：社会认同

面对压力时也许会：粗鲁、没耐心 面对压力时也许会：杂乱无章、口出恶言

但愿别人：回答直接、掌握状况、拿出成果 但愿别人：讲优先顺序、讲信用、予以声望

胆怯：被别人运用 胆怯：失去社会认同

独立 | 讲关系

以事为主 <-----> 以人为主

喜支配 | 爱助人

C 服从／修正型 S 稳健／增援型

擅分析／重思考 设身处地

以程序为主 以步伐为主

追求限制 追求一致性

高原则、完美主义者 坚守信念，容易预测，话不多

但愿：精准有逻辑 但愿：固定不变、诚心感谢、多些时间考虑

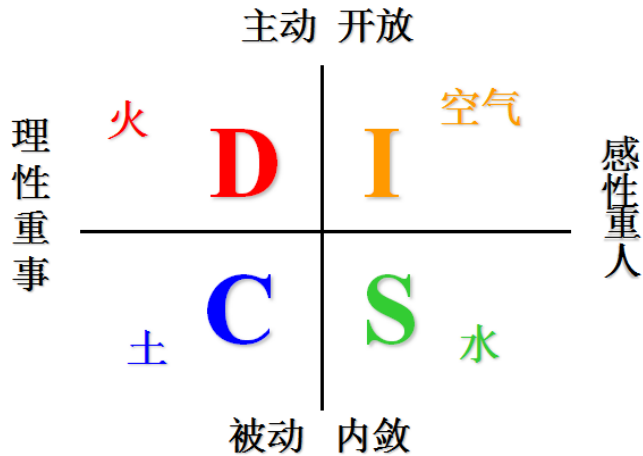
驱力：把事做好 驱力：固有原则

面对压力时也许会：慢半拍、退缩 面对压力时也许会：踌躇不决、唯命是从

但愿别人：提供完整阐明及详细资料 但愿别人：提出保证且尽量不变化

胆怯：被批评 胆怯：失去保障..

内向 间接 保守 步调慢



DISC 人物写真

1. D 型

人物代表：拿破仑、孙悟空

「支配」是制约和权力因子。若 DISC 图形呈现支配性高，则表达其作风是规定高且好竞争。

支配性高人必要觉得可以控制整个状况，且会谋求发号司令、提出解决方案机会。

高 D 人（也就是支配性高人）倾向作风野性勃勃，这种人注重成果与效率，但愿尽快达到目的，对别人感受较不注重。

支配是勉励和驱策力因子，此项因子高人对成功和成就很感兴趣，并会在状况允许下追求个人利益。

2. I 型

人物代表：猫王、猪八戒

「影响」这个 DISC 因子呈现外向、喜欢交际行为。分析中「影响」值高人，普通都很开放、友善而合群。她们喜欢与人交往，几乎在任何社交场合中都觉得轻松而有自信。高度影响型人很能由于她人注意和欣赏而大受勉励，经常想尽办法让自己成为注意力焦点。

高 I 人（也就是影响因子高人）倾向於靠感觉行事，对状况反映较情绪化。虽然这也许导致过於冲动甚至善变行为，但这也表达她们对别人感受很关怀。她们话多且开放，容易信她人，但也会由于她人回绝而深受伤害。

3. S 型

人物代表：甘地、沙和尚

「稳健」是 DISC 特质中第三个。与耐心、毅力和同理心等特质关于。稳健型人温暖而优雅，但缺少 I 型（影响型）人社交自信，她们喜欢和人交往，但往往是倾听者而非发言者。

高度稳健型重要特性是她们需要时间和耐心，并能周详筹划自己言词和行动。DISC 图形中浮现高稳健时表达该名受测者不喜欢变化，比较喜欢维持现状，不喜欢干扰或突如其来无法预测变化。

高 S 人沉著冷静，天生忠实值得性赖。她们很有毅力，会不屈不挠持续努力直到任务成功完毕。

4. C 型

人物代表：星际迷航史巴克船长、唐僧

服从型是 DISC 最后一种因子，与逻辑思考而不带感情生活态度关于。高服从人对真相和细节很感兴趣，事情看得较远、也较实际。

她们很少感情冲动行事，相反，她们喜欢小心筹划每个行动并理解每个也许性。

「服从」值高人由于喜欢程序和构造，因而普通会遵守批示、服从规定。她们注重精确与精准，比较没有时间做宏观思考。

高 C 人非常不喜欢冒险与压力，有逃避倾向。尽管如此，她们却是夯实问题解决者，

天生具备组织、诠释讯息能力。

DISC 在人力资源运用

人员招募

预审：应徵信函普通数十封甚至数百封，特别是在经济不景气时，从那么多应徵者过滤出一份清单是一项非常耗时间艰巨任务，此时人事部门可运用 DISC 系统，迅速得知应徵者性格作风，这些成果可与事先预设「抱负」职务性格作一比较，以加快预审过程。

面谈：DISC 系统最佳利器就是在面谈时协助访谈者，因 DISC 自动化系统能进一步列出与工作关于问题领域，另一方面是 DISC 可使面谈沟通过程更为顺畅，因访谈者若能理解应徵者勉励因子为什么，不但有助於舒缓面谈时压力，易能使沟通更为顺畅。

文化整合

只要将新进员工与公司性格做一比较，便可懂得她们在何处会晤临调适问题，而她们较适合领域也可一并得知，透过这些讯息，咱们可以协助新进者融入新组织，而非让她们自己想办法跟公司打成一片。

评估

透过面谈与管理者报告评量方式，公司可以全盘理解员工体现，并在问题由小变大前加以隔离，DISC 可以加强此一过程有效性。

压力

DISC 档案中压力值，可以得知应试者心态，同步可以测出压力是来自工作环境还是个人寻常生活。无论如何，高度压力就长期而言会影响个人体现。

调职

若公司经常使用 DISC 个性评估功能，这些资料便会附有 DISC 个人档案，如此一来，将员

工安排至恰当位置就轻松多了。

调职可分为

(i) 组织性调职：当组织内浮现新职位或角色，只要比对各人选与工作档案 DISC 变数，即可迅速筛选出较适合员工。

(ii) 个人性调职：只需将各空缺工作档案与少数人档案做比较即可。

团队建立

为什么有些问题可以有效且顺畅合伙，有些则否则，固然导致因素诸多，但其中之一就是团队人际互动状况，DISC 可凸显也许问题，并提供解决方案，进而让团队发挥一加一加一大於三效益，DISC 是一套预测团队成效利器。

解决特定问题

在任何组织中，单一成员体现也许会导致问题，无论公司大小均是如此，导致此一问题因素众多，但只有一种真正与个性关于，

只要问题起因是性格，DISC 就能加以隔离，并提供解决方案，与个性关于问题重要有两种

(i) 角色冲突：即某人个性与职务不合，以致工作或态度体现不佳。

(ii) 个性冲突：即某人与同事或团队成员之间发生问题，而非个性或职务上冲突。

职业规划

可提供未获录取资格者一份 DISC 档案，告知为什么未获录取及应徵者较适合职业，如此不但舒缓了未获录取者失落感，也对公司形象有所助益

DISC 肢体语言

D 支配型 「发号施令者」

言语/声音

说话快/大声

单调

以事为主；多运用事实与数据

陈述较多

对人际关系极不小心

对团队贡献良多

很糟听者；喜欢插嘴

易怒

肢体语言（非言语）

握手时有力且正式

直接目光接触

制过面部表情

僵硬姿势；显得有自信

会用手指别人；手掌紧闭

表达意见时向前倾

避免身体接触

迅速且有目的地动作；手势很大

手势没耐心；脚打拍子；指敲桌面；用笔敲东西

* 重点讯息—速度—『当前就照我话作！』。

I 影响型 「互动者」

言语/声音

说话快/大声

抑扬顿挫

以人为主；多运用意见与故事

陈述较多

积极参加

对团队贡献良多

选择性听者；喜欢插嘴

情绪化—自由表露感觉及兴趣

肢体语言（非言语）

握手时有力且正式

直接目光接触

活泼面部表情

休闲接纳姿势；显得有自信

会用手指别人；手掌打开

表达意见时向前倾

喜欢身体接触

迅速无目的地动作；手势与手掌动作很大

松散手势；停不下；处处移动；头部晃动

*重点讯息—有活力—『做且做得高兴』..

c 服从型「修正型」

言语/声音

缓慢，较温柔

单调

以事为主；多运用事实与数据

陈述较少

不关怀人际关系

对团队贡献不多

批评式听者

很容易提出批评

肢体语言（非言语）

握手时温和且正式

避免目光接触

控制过面部表情

僵硬姿势；显得安静／踌躇不决

手部放松或成杯状；手掌紧闭；双臂交叉

表达意见时向后倾

避免身体接触

动作缓慢稳定；保守手势

评估手势；搓下巴；擦眼镜

*重点讯息—精准—『做得对，做准』。

S 稳健型 「增援型」

言语/声音

缓慢，较温柔

抑扬顿挫

以人为主；多运用意见与故事

陈述较少

全力与人接触

对团队贡献不多

较好听者

不情绪化—隐藏感觉

肢体语言（非言语）

握手时温和且正式

避免目光接触

活泼面部表情

休闲接纳姿势；显得安静/踌躇不决

手部放松或成杯状；手放口袋中；手掌打开

表达意见时向后倾

喜欢身体接触

动作缓慢稳定；手势不大

理解手势；慢慢点头；头倾向一边

*重点讯息—友善—『准备好才做，但一定要做』..

婚姻

D 先生 VS D 太太

都很晚婚——由于忙著打拼事业，也许很晚才生孩子，虽然有了孩子，也许是由父母带或请菲佣，也许皆是公司高阶主管或老板，对于当前拥有一切均非常注重，彼此谈论大概都是与工作关于内容，惯用休闲方式，大概是运用过年时带著孩子出国十天半个月，不会表达爱意，欠缺生活一份浪漫与温馨，渴望对方关怀与赞美，更渴望有个自由空间并且，彼此都太主观。

应当做事

彼此信任，给对方工作一种自由空间。 必定与赞赏对方在工作中体现。

多和老朋友、老同窗联系。 多关怀自己健康和家人生活。

切忌做事

对她自我吹嘘泼冷水。 规定对方多尽某些家事责任。

在孩子面前发生争执。 家中与工作中角色混淆。

D 先生 VS I 太太

I 太太是很轻松高兴，也会给生活较好调剂，

I 太太很注重家庭氛围，并且会营造某些惊喜，D 先生回到家可以有人倾听，又不会太理性帮忙分析问题，D 先生与 I 太太吵架是常有事，但 I 太太吵过后来，情绪不久就会过去，I 太太会吵架事大概都是「感觉」，觉得被冷落、忽视等。D 先生回到家，最佳不要带回办公室不良情绪，以免乐观 I 太太会觉得无所适从，

应当做事：

多听听 I 太太说话，并且有耐心听完。 多赞赏 I 太太品味。

彼此提示花钱要节制些。 I 太太要学习偶尔面对独处。

切忌做事：

批评 I 朋友或家人。 对 I 情绪化过度反映。

打断对方说话，并纠正对方观念。 过度忙碌，而没有时间从事其他活动。

D 先生 VS S 太太

S 太太耐心是 D 先生非常好贤内助，S 太太是较好支持者，会增援并捍卫 D 决定，S 太太需要保障，如果可以信任 S，S 才会觉得付出是值得，S 与 I 同样注重感觉，S 太太不太在乎 D 有多伟大

成就，她会很守本分持家，忍耐是 S 太太非常重要性格，不太容易与 D 正面冲突，S 太太自有解决 EQ 办法，S 太太也要自我成长，要懂得恰当表达心中不平。

应当做事

必定 S 对家庭贡献。 D 有空积极做些家事。

保持沟通管道，随时让 S 懂得你想法。 让 S 太太扮演守财角色。

S 太太要学习安排自己生活。

切忌做事

过度变动导致不安。 忽视孩子功课与成长。

忽视或漠视久积之情绪。 做出有违忠诚事。

D 先生 VS C 太太

老板 VS 老板娘组合，会有较多抱怨，应当多制造某些生活乐趣。

应当做事

对于家中之规划能充分讨论。 不要挑战 C 太太某些原则性问题。

多参加某些艺术人文气息活动。 必定 C 太太打理家务能力。

切忌做事

批评 C 太太保守、谨慎行事作风。 视自己行为都是理所固然。

忽视 C 内心世界，而让 C 走入牛角尖。 破坏 C 原先设定秩序与轨道。

I 先生 VS D 太太

这是一种以成果与刺激为导向组合，有彼此个性相近之处，也有个性上可以互补地方。

应当做事

彼此均较情绪化，因此要控制自己脾气。 增长彼此倾听能力。

先生应多体谅太太辛苦，让太太无后顾之忧 按筹划行事，不要太快变化。

切忌做事

避免过度刺激字句或语言。 不要单方向己之所欲、强加於人。

缺少生活交集，形成个人各忙各。 家事无人分担，影响到人们对家依赖。

I 先生 VS I 太太

「高兴不得了！」是这种组合最佳写照，她们可以爱轰轰烈烈，有也许在街上破口大？。

应当做事

别被感觉冲昏了头，要凡事考虑周详些。 经常分享彼此感觉，会让婚姻更加稳固。

要有短、中、长期理财规划，要经常关怀自己财务状况。

要有预算观念，记帐虽然琐碎，但却是一种增长彼此能力办法。

切忌做事

在气头上，试图去压过对方，最后会连面子与里子都没有了。

指责或批评对方社交活动或朋友。

过度注重生活享有与玩乐，而忽视了精神层面上滋养。

翻旧帐，新仇旧恨全加在一起，让人觉得快窒息之感。

I 先生 VS S 太太

这是一种十分人性化组合，常让我会想起重朋友徐志摩与逆来顺受张幼仪。

应当做事

有好心情与体会，要和太太一起分享。 恰当时候给太太一种惊喜。

陪太太回娘家坐坐。 自己在家带孩子，放太太一天假。

切忌做事

在没有预先告知状况下做决定。 自己承诺事情没有做到。

应酬太多，而忽视了家人。 让太太活在没有安全感生活下。

I 先生 VS C 太太

这是一种外交官与科学家组合，十足互补；挑战很大，但也精彩可期。

应当做事

信任是这种组合最重要因素。

接受彼此长处正是自己能力局限性之处。

让对方负责在家中她们所擅长事。

在家中，先生要遵守太太关于规定，在外，太太要给先生十足面子。

切忌做事

一味地指责太太缺少情趣。 批评先生天马行空，不切实际。

批评太太求好心切。 一种走不久，一种走很慢。

S 先生 VS D 太太

D 太太是进取，事业心强，不安於保守格局，因此很少能兼顾家庭，与孩子恐怕也很难有进一步接触，S 先生□ n 扮演父代母职工作，D 太太也许是家庭重要收入来源，D 太太很容易忽视 S 先生贡献，S 先生会乐意倾听 D□ □□槽祇 W，D 太太要多学习 S 先生处事泰然，寻找彼此可以共同生活轨道。

应当做事

S 要多某些承担与责任感。

以太太成就为荣。

多分担某些家务及孩子课业。 让孩子一起体谅妈妈辛苦。

切忌做事

曝露自己行事没有原则弱点。 期待那是一种老式太太角色。

D太太情绪化地批评S先生。 D太太主观过强，而缺少转寰空间。

S先生 VS I太太

S先生较喜欢隐居生活，I太太则喜欢热闹，

都喜欢轻松自在家居生活，在步调上可以有较好搭配，S先生注重规划与团队，不容易与

太太争执，夫妻关系和谐，是很有温馨气息组合，S先生需要更多时间来适应I太太变化，

但S配合度很高，总是能满足I太太需要，这对夫妻感情交流很频繁，是令人口慕。

应当做事

I太太多必定S先生包容力。 偶尔让S先生当家做主。

实行有筹划性消费。 家事分工。

切忌做事

随便投资。 用感觉做决定，欠缺理性思考。

不容易有详细成长。 过多社交，影响到家人共有时间。

S先生 VS S太太

两人都崇尚无为而治，均以和谐自由态度来辅导孩子，不是热爱喧哗人，在家一起看HBO

就会感到不久乐，都很注重家庭，喜欢在家吃饭，不是很冲动人，家里布置很平实，

应当多某些筹划与坚持，不要因自信不口 咣口 9 撩口H家而放弃。

应当做事

学习筹划贯彻。 要有理财实际作为。

掌握自己立场，不随波逐流。 对孩子要有明确纪律。

切忌做事

不要太在乎对方感受，更不要有所自责。 都不做决定而让时间白白溜走。

凡事都以孩子意见为主。 不把话说清晰。

S 先生 VS C 太太

C 太太偶尔喜欢碎碎念，喜欢用应当与不应当来规范 S 生活习惯，S 先生对人事物好球区很大，不会在言语上 与之计较，C 太太很会精打细算，是较好财务人员。

应当做事

S 先生可以多扮演幽默角色，多带来某些欢乐氛围，多点心情分享。

适应 C 原则与规定。 多给 S 先生某些信心与鼓舞。

让 C 能做自我理财功夫。

切忌做事

对 C 问题回应太慢。 唠叨太多让 S 先生没有一宁静空间。

变化原先共同规划。 太一板一眼，忽视彼此心里感受。

C 先生 VS D 太太

C 先生感觉较严肃，守本分，注重法律、制度，在婚姻制度中是一种坚定拥护者，D 太太是迅速，要去适口 彪先生慢条斯理，D 太太有些咄咄逼人语调，往往会让 C 先生窒息，虽然速度不一致是很大缺陷，但她口 口ㄥ0 讲道理人，D 太太在做决策时，可借重 C 思考分析能力，而最后决定要让 C 先生懂得，由于 C 先生需要 清晰方向，C 先生虽然有很深是非观，但也要恰当放宽心中一把尺。

应当做事

互相包容对方意见或看法。 C 先生可多在专业上钻研。

多听听孩子内心世界想法。 互相调节对时间紧迫性看法。

切忌做事

不注重人情世故。 争到了面子，却失了里子。

把 C 先生说话当耳边风。

已做决定后，才行告知 C。

C 先生 VS I 太太

I 太太有灿烂笑容、丰富语调，是受人欢迎，C 先生有点闷，有原则，在生活中不易有创意，C 先生有些深□ H，不如 I 太太入世态度，I 太太点子不少，蛮注意生活乐趣。

C 先生不要太在乎 I 太太情绪起伏。

应当做事

厘清彼此金钱观与价值观。 理解对方，并给对方所需自由。

偶尔给 I 太太某些生活上惊喜。 容许 I 太太偶尔天真与乐观。

切忌做事

玩笑话说太直接。 随便换掉家中摆设。

规定 C 参加社交活动。 把理财工作交给 I 太太。

C 先生 VS S 太太

S 太太会应 C 先生规定，而让家庭有条不紊，让 C 先生后无顾之忧，C 很少刊登意见，当她在安全环境下述说□ □AS 太太是较好倾听者，C 先生执著+S 太太和平主义及耐性，是兼具知性与感性组合。

应当做事

给 S 太太某些贴心话。 花点心思去真理解 S 喜欢。

放 S 太太一天假。 多引导 C 先生说出自己心情。

切忌做事

规定太完美。 因不懂表达而?生疏离感。

太重实际面，而忽视情绪解决。 双方都没有稳定收入。

C 先生 VS C 太太

最务实组合，也许两个都是在研究所工作，均有自己事业，均不擅长於人际关系，

透过阅读与资讯分享□ 0 最常有活动。

应当做事

走出户外，一起旅行更好。 轻松某些电影或戏剧会增长生活情趣。

多些实际作为而不只是空谈。 扩大生活圈。

切忌做事

互相挑剔，又不接受别人批评。 不说话，始终不说话。

太坚持己见或派别。

太理智，不懂得在生活中预留转□空间。

D 型客户服务之道

D 型特质

直接、独断。 有自信。

没有耐心。 目的明确。

企图心强。 凡事讲理。

不容易接受别人意见。

会给人压迫性行为。

自尊心强，避免被运用。

D 型购买时重点

购买速度不久。

凡事重效益、?能及速度和成本。

喜欢掌握最后决策权。

D 型消费行为

较会吹毛求疵，直言不讳。

体现会过於激进，不但咄咄逼人，也许脸部表情也不会好看。

如有不爽，也许会及时反映规定解决，不会隐藏在心中。例如：「找你们主管来」、「我要请律师或消基会来解决」。

在顾客抱怨固定流程上，不乐意合伙，如：告知申诉管道、填写表格时显得没有耐心。

声音及气势往往会给服务人员莫大压力。

D 型期待服务

更完整阐明，涉及解说与证据。 较快节奏。

能节约时间，省去不必要手续。 能看到及时改进成果。

能主导整个过程。

千万不要和 D 据理力求，这是一种完全吃力又不讨好事情。

道歉与感谢，让彼此可以更顺利。 在完毕服务后再寄一张由公司最高阶层所发信函。

I 型客户服务之道

I 型特质

重感觉。 情绪起伏快。

效率较不好。 乐观主义。

会在压力下袭击。 天真。

不喜欢繁琐事情。

口才佳，能以社交手腕说服别人。

喜欢新鲜事物，乐于享有。

I 型购买时重点

shopping 高手，往往会克制不了购买欲望。

喜欢百货公司热闹氛围。 只要感觉对了就会买。

注重产品有无知名人物使用。

很注重产品或服务人员第一印象。

I 型消费行为

直肠子，个性很直，不喜欢被人欺骗。

也许遇到感觉「好」或「不好」时，表达过於热情或激烈。

情绪起伏大，非常活在当下。

选择性接受她想要听讯息，会自动排除她不想听某些。

I 型期待服务

得到注意，要注重她所遇到状况，千万不要对她不理不睬。

如果可以及时改进或换货，不要拖到日后。

强调认同她问题，并且表达已向公司或厂商反映，而大多数情形均有所改进。

保持温暖、关怀与热情笑容。

不要试著在言语上赛过她，让她得到口头上胜利。

快某些应对节奏，体现负责究竟态度。

记住她是情绪化，有时让她好好发泄一顿是 DISC 之双赢沟通 好。

随时赞赏她们是一位难得客户。

S 型客户服务之道

S 型特质

稳健。	高 EQ。
不容易气愤。	重和谐
不善于表达。	很有耐性。
良好倾听者。	容易设身处地为人着想。
重保证，不喜欢变化。	易踌躇不决。
注重家庭	

S 型购买时重点

喜欢为别人买东西。	很少积极为自己买东西。
买东西时需要某些时间考虑。	有筹划购买，会找资料、听口碑。
会很有耐心地去不同地方比价。	会问别人看法、意见。

S 型消费行为

不会在公开场合呼啸、与人争论。

态度温和，客气表达她们问题，有时甚至会自己理亏。

有时会迟延，甚至不了了之，由于这样态度，很容易就过了有效保证期。

如有不高兴，她会运用时间慢慢淡忘。

S 型期待服务

告诉她：她不是导致问题主因。 对她承诺这些问题会不久地减少。

再次提示产品或服务应注意事项。 不要推卸责任，要很有耐心地听她说。

祝她使用高兴，并代问候家人，期待下次再光临。

保持联系，理解一下她使用情形。

C型客户服务之道

C型特质

谨慎。 完美主义。

重程式、流程。 规定精准。

喜欢问问题。

C型购买时重点

不会这样快做决定。 喜欢透过比较来做决策。

会看或询问细节使用阐明书。 注重保证及售后服务。

理性，没有感觉因素。 有些挑剔性格。

C型消费行为

不像 D 或 I 那么直接表达出情绪，有点像 S，但又没有如 S 般顺从，也许有较各种人意见。

会表达出所有事情优先顺序。

不会一方面发难或抱怨，她会看周遭状况与否对自己有利，一待好时机浮现后，她会及时提出证据来证明。

作风低调，虽然买了也不容易大声张扬。

C型期待服务

让她觉得她看法是对的，由于她很怕被批评。

向她解释过程及细节。

对她精准及心思细密，表达必定与赞赏。

以「思考者」最关怀事及问题来应对她。

保住「面子」。

D 型情绪调适

D 型人情绪自我察觉

情绪易怒。	恐惊被运用。
有旺盛企图心。	态度直接、坚决、有压迫感。
不怕挫折。	没有耐心。
有强烈自尊心。	

D 型人压力来源

被迟疑立场。	权威被挑战。
同侪比自己要好。	部属跟不上自己数速度。
发现自己被别人运用。	无法掌握环境。
发现自己落后别人。	没有明确责任与允许权。

D 型人情绪反映

直接回应，例如：「暴跳如雷」、「大声呼啸」、「拍桌子」、「摔东西」、「打耳光」、「当街开骂」。

在遇到别人袭击时，很容易累积出更强战斗力。

容易给人贴上标签，易对人落入主观价值判断。

很痛恨别人找藉口，这会让 D 型人丧失耐心。

对人较不敏感，对别人感受是不会在乎。

D 型人情绪调适

要学习谦虚一点，自制一点，冷静一点，轻松一点，发脾气是没有办法解决问题。

不要人之所欲强加於人，好心没有好办法就不会有好报。

D 很喜欢设定目的，要学习把目的减少某些，可增长诸多回旋空间。

要先学会察觉自己情绪，才干求改进。

要学习在气愤时，不去找替罪羔羊。

多阅读某些软性文章。

情绪来自面对压力后反映，能妥善解决好自己情绪，才干加强自己判断力。

I 型情绪调适

I 型人情绪自我察觉

原则乐观主义者。 恐惊遭排斥、失去社会认同。

活力充沛、自我促销、容易交往。

是一种笑如春风人。 情绪来快，也去快。

会用肢体动作来辅助自己情绪。 直肠子、真性情。

晴时多云偶阵雨。 情绪明显写在脸上。

I 型人压力来源

环境过於严肃。 没有办法融入群体中。

工作没有乐趣、索然无味。 一种人工作，无法与人交谈。

团队中派系太多，彼此勾心斗角。 没有办法体现真实自我。

没有办法得到主管必定、赞美、增援。

开放、友善作风遭人误解。 时间管理不好，太急迫、太杂乱。

I 型人情绪反映

及时在脸部体现出好恶。 不耐烦。

袭击性语言。 打电话倾诉自己心情。

手舞足蹈。 Shopping。

I 型人情绪自我调适

多理解某些实际状况，涉及文化、价值、习性等。

热情是较好，但过多热心也许会被评为鸡婆，学习自制某些。

不要过度使用直觉，以免「庸人自扰」，例如：她是不是不喜欢我？她是不是不满意我体现？

沟通不良时不要心灰意冷，不必太急，有时候，时机选取也是很重要。

善用自我解嘲能力，无形中可纾解自己压力。

S 型人情绪调适

S 型人情绪自我察觉

情绪起伏平稳。 恐惊突然变化或失去保障。

有耐心、容易预测、立场超然、合伙。

容易紧张。 不太会回绝别人好好先生。

情绪控制合宜。 容易踌躇不决。

缺少主见、自信心不够。 不太但愿变化。

但愿获得保障。

S 压力来源

不太会给别人压力，因而揽了太多事在身上。

必要靠自己做出重大决定期。

被规定做某些从未做过事。

感觉到工作时程急促，没办法按筹划行事。

政策突然变化，没时间因应。

過於忙碌生活，没办法兼顾到家庭及其他。

過於冲突或复杂情节。 過於迅速步伐。

怕得罪别人。 站在台前公开说话。

S 型人情绪反映

自我反省。 怕自己成为别人承担。

不容易为自己辩驳。

逆来顺受。 在和谐前提下选取妥协。

S 型人情绪自我调适

但是度压抑自己感觉，不一味忍耐，勇敢表达内心感受。

不及时躲进自己舒服圈，可请教有经验人士。

阅读，沈淀自己心灵。

多某些行动力，用积极行动来突破恐惊。

C 型情绪调适

C 型人情绪自我察觉

不容易从面部表情发现情绪。 恐惊被批评、缺少原则。

尽忠职守、精确、自制。 注重规定与原则。

思路清晰、井然有序。 谨言慎行。

有条不紊。 凡事高原则。

完美主义倾向。 不喜欢陌生人群。

C 压力来源

受到质疑、被误会。 因数据局限性而无法做成决策。

寻常运营轨道受到质疑及挑战。 原则、规定、政策、办法不清晰。

需要积极与人群接触。

环境紊乱失控。

看到别人出错。

C 型人情绪反映

不擅于强势说服。 往往会选取逃避，特别是运用制度漏洞。

会用问问题方式来舒解情绪。 无奈摇头。

不说话，埋首於工作中。

C 型人情绪调适

不要只是逃避、抑郁、生闷气。 少些挑剔，多某些承诺。

多些行动力，坐而想，不如起而行。 把对人事物原则减少某些。

谋求团队中情绪增援与鼓舞。 试著从大方向著手，不要只注意到细节。

不要钻牛角尖，问自己有力问题。

效带领导

D 型人被称为指挥者。她们有如下特质：

直接，控制，独断。 独立，追求成功动机强烈。

喜欢掌握状况。 好胜，企图心强。

喜欢挑战。 不信任别人。

不容易关怀别人或勉励别人。 容易与人保持距离。

主观与自负。

D 型主管 VS D 型员工

很也许会吵架，不是较好拍档，但也也许是个大格局组合。

应当做事

清晰权责有助于打开经营范畴。

授权是很重要核心，由于D需要是权力。

接受D叛逆，由于她们需要被尊重。

偶尔会有言语冲突，但多数是就事论事，切勿因言废人。

D员工喜欢创新，可胜任开创性、压力大工作。

切忌做事

当众责骂或指出其缺陷让其面子挂不住。

过度授权会让对方滥用权力。

如果D部属是将，千万别不给对方子弹与粮草。

别让D员工为某些繁文褥节、制式规定而阻碍了行动力。

要有明确回报。

D型主管 VS I型员工

D型重理，I型重情，这是不同性格。

应当做事

告诉I员工，尚有谁会参加这个筹划以及想营造感觉。

告诉I员工，筹划中要考虑哪些人因素。

D主管要用些办法提示自己，在私下场合去关怀与赞美。

D主管要考虑I员工但愿奖励是什么？

切忌做事

告诉I员工太多细节，或记录过多琐碎资料。

让I员工在别人面前被批评。

让I员工面对偌大却空无一人办公室。

不让I员工有说话或表达机会。

D 型主管 VS S 型员工

D 主管与 S 员工是较好上下关系组合。

应当做事

这样共事关系，较偏重于单方向命令与接受。

S 员工不易当场表达情绪，也许及时应允，但会在瞬间感受到压力。

S 员工要配合 D 主管步调，D 主管要让 S 员工自己做承诺，并予以时间。

D 主管要在 S 员工有困难时，提供协助。

D 主管要多关怀 S 员工家人，适时间候 S 员工家里状况。

切忌做事

不信任 S 员工所作所为。

没有预告即进行变化。

过度变动让 S 丧失了工作安全感。

假日还要来加班。

D 型主管 VS C 型员工

应当做事

告诉 C 员工流程、要注意事项、提供资料。

对 C 员工多用「分析」「评估」「衡量」「比较」等字眼。

必定 C 员工对事情追根究底能力。

多某些 check 点，以理解 C 员工缓慢工作进度。

C 员工是较好谘商物件，但需要多某些勉励。

切忌做事

让员工不知为什么而战。

制度因人而设，导致法令紊乱。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/885331310213011130>