



مفاهیم شناسی مشتری در فروش
با مدل جهانی DISC

نویسندگان:

نوشین منوچهری

دکتر علی غفاره‌اشمی

سرشناسه	: منوچهری، نوشین، ۱۳۶۲ -
عنوان و نام پدیدآور	: رفتارشناسی مشتری در فروش با مدل جهانی DISC / نویسندگان نوشین منوچهری، علی غفارهاشمی.
مشخصات نشر	: تهران: میعاد اندیشه، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	: ۹۲ ص.: مصور، جدول.
شابک	: ۱۵۰۰۰۰۰ ریال: 978-622-231258-9
وضعیت فهرست نویسی	: فبا
پادداشت	: کتابخانه: ص. ۹۲.
موضوع	: کسب و کار - ارتباط
موضوع	: Business communication
موضوع	: روابط بین اشخاص
موضوع	: Interpersonal relations
موضوع	: مصرف‌کنندگان - رفتار
موضوع	: Consumer behavior
موضوع	: مشترک‌شناسی
موضوع	: Customer relations
موضوع	: فروشندگی
موضوع	: Selling
موضوع	: بازاریابی
موضوع	: Marketing
شماره اثر	: غفارهاشمی، علی، ۱۳۳۹ -
رده بندی	: HF0V1A
رده بندی	: ۶۵۱/۷
شماره کتابشناختی ملی	: ۶۱۹۳۳۷



رفتارشناسی مشتری در فروش

با مدل جهانی DISC

نویسنده: نوشین منوچهری / دکتر علی غفارهاشمی

شابک: ۹-۲۵۸-۲۳۱-۶۲۲-۹۷۸

ناشر: انتشارات میعاد اندیشه صفحه‌آرا: عرفان رفیعی برزکی

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۹ شمارگان: ۱۰۰۰ قیمت: ۱۵۰,۰۰۰ ریال

تلفن انتشارات: ۰۹۱۲۵۱۲۰۰۶۷ - ۰۲۱۶۶۰۱۷۴۴۸ - ۰۲۱۶۶۰۱۴۷۹۷

همه ی حقوق مادی و معنوی این اثر برای مولف محفوظ است.

تکثیر و انتشار این اثر به هر صورت، از جمله بازنویسی، فتوکپی، ضبط الکترونیکی و ذخیره در سیستم های بازیابی و پخش، بدون دریافت مجوز کتبی و قبلی از مولف به هر شکلی ممنوع است. این اثر تحت حمایت «قانون حمایت از حقوق مولفان، مصنفان و هنرمندان ایران» قرار دارد

فهرست مطالب

۹	 آشنایی با نویسنده کتاب
۱۱	 پیشگفتار
۱۴	 مقدمه
۱۷	 فصل اول
۱۷	 ارتباط و دیگر هیچ
۱۹	 ۱-۱- تعریف ارتباط و مهارت‌های ارتباطی چیست؟
۲۰	 ۱-۲- چرا ارتباط با دیگران و مهارت‌های ارتباطی دارای اهمیت هستند؟
۲۲	 ۱-۳- رفتار چیست؟
۲۲	 ۱-۴- رفتارشناسی مشتری چه اهمیتی در کسب‌وکار دارد؟
۲۳	 ۱-۵- DISC و تاریخچه آن
۲۴	 ۱-۶- با مدل DISC بیشتر آشنا شویم
۲۷	 ۱-۷- تیپ رفتاری خوب؛ تیپ رفتاری بد
۲۸	 ۱-۸- کاربردهای متفاوت مدل جهانی DISC
۸۲	 ۱-۹- توسعه مهارت‌های ارتباطی، تضمین‌کننده موفقیت شما در زندگی شخصی و کاری است
۳۱	 فصل دوم
۳۱	 تیپ رفتاری D
۳۳	 ۲-۱- داستان آقای مولر؛ او یک D کنترل نشده است!
۳۴	 ۲-۲- آشنایی عمومی با تیپ رفتاری D

۳۴	۲-۳- با شاخص‌های مثبت رفتاری تیپ D آشنا شوید.....
۳۶	۲-۴- با شاخص‌های منفی رفتاری تیپ D آشنا شوید.....
۳۷	۲-۵- D ها در روابط شخصی و خانوادگی.....
۳۷	۲-۶- D ها در روابط اجتماعی و کاری.....
۳۹	۲-۷- چگونه می‌توان شاخص‌های منفی این تیپ رفتاری را مدیریت کرد؟.....
۴۰	۳-۱- داستان خانم سارا؛ او یک D کنترل شده است!.....
۴۳	عمل، مردم.....
۴۳	تیپ رفتاری I.....
۴۵	۳-۱- داستان خانم سارا؛ او یک I کنترل نشده است!.....
۴۶	۳-۲- آشنایی عمومی با تیپ رفتاری I.....
۴۶	۳-۳- با شاخص‌های مثبت رفتاری I آشنا شوید.....
۴۷	۳-۴- با شاخص‌های منفی رفتاری I آشنا شوید.....
۴۸	۳-۵- I ها در روابط شخصی و خانوادگی.....
۴۹	۳-۶- I ها در روابط اجتماعی و کاری.....
۵۰	۳-۷- چگونه می‌توان شاخص‌های منفی این تیپ I را مدیریت کرد؟.....
۵۲	۳-۸- داستان آقای کیوین؛ او یک I کنترل شده است!.....
۵۳	فصل چهارم.....
۵۳	تیپ رفتاری S.....
۵۵	۴-۱- داستان آقای برنارد؛ او یک S کنترل نشده است!.....
۵۶	۴-۲- آشنایی عمومی با تیپ رفتاری S.....
۵۷	۴-۳- با شاخص‌های مثبت رفتاری تیپ S آشنا شوید.....
۵۷	۴-۴- با شاخص‌های منفی رفتاری تیپ S آشنا شوید.....
۵۹	۴-۵- S ها در روابط شخصی و خانوادگی.....
۶۰	۴-۶- S ها در روابط اجتماعی و کاری.....
۶۲	۴-۷- چگونه می‌توان شاخص‌های منفی این تیپ رفتاری را مدیریت کرد؟.....
۶۳	۴-۸- داستان خانم سارا؛ او یک S کنترل شده است!.....

۶۵	فصل پنجم
۶۵	تیپ رفتاری C
۶۷	۱-۵- داستان خانم بتی؛ او یک C کنترل نشده است!
۶۸	۲-۵- آشنایی عمومی با تیپ رفتاری C
۶۹	۳-۵- با شاخص‌های مثبت رفتاری تیپ C آشنا شوید
۷۰	۴-۵- با شاخص‌های منفی رفتاری تیپ C آشنا شوید
۷۱	۵-۵- روابط شخصی و خانوادگی
۷۲	۶-۵- روابط اجتماعی و کاری
۷۴	۷-۵- چگونه می‌توان شاخص‌های منفی این تیپ رفتاری را مدیریت کرد؟
۷۵	۸-۵- داستان آقای توم؛ او یک C کنترل شده است!
۷۷	فصل ششم
۷۷	رفتارشناسی مشتری در فروش با مدل پنهان DISC
۷۹	۱-۶- تعریف مشتری و تیپ رفتاری مشتری
۸۰	۲-۶- اهمیت شناسایی و تحلیل تیپ رفتاری مشتری در کسب‌وکار
۸۱	۳-۶- شناسایی و بررسی تیپ رفتاری مشتری D
۸۲	۴-۶- روش تعامل با مشتری D در زمان فروش
۸۴	۵-۶- شناسایی و بررسی تیپ رفتاری مشتری I
۸۵	۶-۶- روش تعامل با مشتری I در زمان فروش
۸۶	۷-۶- شناسایی و بررسی تیپ رفتاری مشتری S
۸۷	۸-۶- روش تعامل با مشتری S در زمان فروش
۸۹	۹-۶- شناسایی و بررسی تیپ رفتاری مشتری C
۸۹	۱۰-۶- روش تعامل با مشتری C در زمان فروش
۹۲	منابع

پیشگفتار

در حالی که بر روی صحنه خرد بااجا می‌شدم، مشتاقانه منتظر بودم تا جواب مشتری به پیشنهاد مارک آلبرز آیسون، مدیر فروش شرکت را ببینم؛ از ابتدا تا انتهای جلسه مذاکره، من صرفاً شنونده بودم و با تمرکز، به نحو خود و تعامل مارک با مشتری توجه داشتم. نهایتاً مشتری با تکان دادن سر جواب مثبت داد و مشتاقانه ایستاد و همزمان که دستان مارک را می‌فشرد از او تشکر کرد. لحظاتی بعد مشتری با بدرقه مارک از دفتر خارج شد. بلافاصله مارک به سمت وایت برد انتهای اتاق رفت و این ماجرا را نوشت:

The Magic of DISC

سپس رو به من کرد و با زبان بدن منحصربه‌فرد فروشنده‌ای حرفه‌ای گفت:

Boss, become a Certified DISC Trainer, as soon as possible good for your personal life and good for your business!

یک ماه بعد از این اتفاق، موفق به اخذ گواهی مربی‌گری DISC شدم و از آن زمان تاکنون علاوه بر استفاده از این ابزار توانمند در زندگی شخصی، با آموزش و به‌کارگیری آن در کسب‌وکار، تفاوتی چشمگیر و متفاوتی را تجربه کردم. بعد از اولین آموزش DISC، در

بین ۱۵ نفر از کارکنان شرکتی که صاحب امتیاز و مدیرعامل آن بودم متوجه شدم علاوه بر کاهش چالش‌های ارتباطی و رفتاری در بین کارکنان، سرعت جذب مشتری و رضایتمندی وی به شدت افزایش یافته است. این روال بعد از مراجعت به ایران همچنان ادامه یافت و به همراه تیم همکاران، برگزاری کارگاه آموزشی DISC به صورت عمومی و اختصاصی در دست برنامه کاری ما قرار گرفت.

در این شروع نوشتن این کتاب، دقیقاً چهار سال از برگزاری اولین کارگاه آموزشی توسعه مهارت‌های ارتباطی با مدل جهانی DISC در ایران می‌گذرد. برگزاری بیش از ۲۶۰ کارگاه عمومی و خصوصی، آشنایی با بیش از سه هزار نفر از عزیزان شرکت‌کننده، تجربه‌ای شگرف برای ما و همکارانم بود. علاوه بر یافتن دوستانی استثنایی، قدمی کوچک در بهبود و توسعه رفتاری این عزیزان برداشتیم. بررسی آزمون‌های انجام شده و مصاحبه‌های مختلف با این عزیزان، برگزاری بیش از هزار آزمون از افراد مختلف و تحلیل آن‌ها، همگی به ما نشان داد که چگونه ابزار توانمند DISC می‌تواند در زندگی شخصی و کسب‌وکار تأثیرگذار باشد.

در این کتاب، سعی کردیم که علاوه بر اشاره بر اهمیت مهارت‌های ارتباطی و درک درست رفتاری از خود و مخاطبین، توسعه مهارت‌های ارتباطی با مدل جهانی DISC را توضیح دهیم و چگونگی استفاده از آن در حوزه رفتارشناسی مشتری و تلاش برای بهای را تشریح کنیم. تألیف این کتاب حاصل همکاری این‌جانب با همسر عزیزم سرکار خانم نوشین منوچهری است که خود دلیل مناسبی است بر اثبات این مدعا که با بکارگیری درست DISC، می‌توان کار تیمی و گروهی را رقم زد و با درک درست رفتاری، ارتباطی شایسته را ایجاد کرد؛ حتی در گروه‌هایی که افراد با تیپ‌های رفتاری مختلف وجود دارند.

ضمن آرزوی شادی و سلامتی برای شما، در صورت تمایل به شرکت در کارگاه‌های

آموزشی توسعه مهارت‌های ارتباطی با مدل جهانی DISC و یا شرکت در آزمون رفتارشناسی DISC و دریافت تحلیل و نتیجه نام، شماره همراه و نشانی ایمیل خود را به این نشانی ارسال کنید info@7salescoaching.com؛ یا به سایت ما به نشانی www.7salescoaching.com سری بزنید.

www.ketab.ir