

DiSC® Action Planner

DiSC® ラーニングを 次のレベルへ

あなたの企業／組織が DiSC® Classic または Wiley が提供する他の DiSC ベースの学習ツールで DiSC 理論を既に習得した方は、DiSC Action Planner で DiSC で得た能力をさらにひろげましょう。

DiSC Action Planner は調査・研究に基づいた学習ツールで、DiSC により習得した認識を具体的なビジネスでの実践に適用させるお手伝いをします。

DiSC Action Planner は、セールス、顧客サービス、マネジメント、電話対応や人材採用向けに作成されました。簡潔な 4 から 6 ページに及ぶアクションプランナー・シートは、DiSC 理論に基づく行動に焦点を当て、他の人と効果的に関わり、目標達成への計画を立てる助けとなります。

WILEY

洞察力からアクションへ

DiSC® Sales Action Planner



セールスのプロはこのアクション・プランナーを用いて見込客や得意客の DiSC 行動パターンを分析します。DiSC® Sales Action Planner で個々の顧客の DiSC プロフィールに基づき、目標や不安要因、購入基準や好みを推量することができます。セールス

担当者はこれらの情報を用いて：

- ・効果的なセールス戦略を作成する
- ・顧客の理解を深める
- ・セールス・プレゼンテーションを調整する
- ・効果的に交渉する
- ・取引きを成立させる
- ・顧客と良好な関係を継続する

DiSC® Customer Service Action Planner



顧客サービスのプロはこのアクション・プランナーを用いて顧客の DiSC 行動パターンを明らかにし、顧客のニーズにより見合うよう適切な対応方法を策定します。DiSC® Customer Service Action Planner で個々の顧客の DiSC プロフィールに基づき、目標、

不安要因や好みを推量することができます。顧客サービス・スタッフはこれらの情報を用いて：

- ・顧客満足度を高める
- ・効果的なサービスプランを立てる
- ・顧客の不安を取り除く
- ・顧客の不安を効果的に解決する
- ・顧客／サービス関係を強化する
- ・顧客のロイヤルティ向上を図る

DiSC® Action Planner

DiSC® Management Action Planner



有能なマネジャーは DiSC® Management Action Planner を用いてチームメンバーの DiSC 行動パターンを特定し、個々の DiSC プロフィールに適応し、さらに部下の開発レベルに応じてマネジメント・アプローチを調整します。

- ・指示型：スキルが少なく、モチベーションの高い人に適用する。
- ・コーチング型：ある程度のスキルがあり、モチベーションの低い人に適用する。
- ・支援型：スキルを多く持ち、モチベーションがある程度ある人に適用する。
- ・委譲型：スキルを多く持ち、モチベーションが高い人に適用する。

DiSC® Talk! Action Planner



資金調達、ヘルプデスク・サポート、集金、テレマーケティング、テレフォン・セールスのいずれであっても、顧客との円滑なコミュニケーションが成功には不可欠です。DiSC® Talk! Action Planner は、電話対応のプロが電話での対話の中から顧客の DiSC 行動パターンを特定する

助けとなります。これらの情報を用いて：

- ・より効果的にコミュニケーションをとる
- ・顧客満足度を高める
- ・適切な声のトーンを用いる
- ・不安要因に最適の対応をする
- ・約束を取りつける
- ・最善のフォローアップ法を見出す

DiSC® Managing Performance Action Planner



マネジャーや管理者はこのアクション・プランナーを用いて部下の DiSC 行動パターンを特定します。 DiSC® Managing Performance Action Planner で個々の部下の DiSC プロフィールに基づき、目標や不安要因を推量することができます。

マネジャーはこれらの情報を用いて、部下の生産性をより高めるためのアプローチ方法を選び出します：

- ・指示的アプローチ：意欲的で、より能力が必要な場合に適用する。
- ・支援的アプローチ：能力があり、意欲を必要とする場合に適用する。
- ・混合型アプローチ：ある程度の意欲と能力がある場合に適用する。
- ・エンパワー型アプローチ：意欲、能力ともにある場合に適用する。