



DISC
CUSTOMER SERVICE

DISC

電話禮儀與 職場應對技巧

DISC人力管理專家 蔡緯昱Andy

■ 現任

心蕊文創有限公司 總經理
文化部中小企業文創產業政策 輔導顧問
英國劍橋國際學院 DISC首席教練
DISC人格特質系統培訓 全球四項第一紀錄保持人

■ 學經歷

美國德州大學阿靈頓分校 高階管理碩士
臺北科技大學EMBA 高階管理碩士
長庚大學醫學生物技術研究所
經濟部中小企業處服務創新 首席專欄作家
兩岸企業品牌培訓師 百強暨十佳精品課程得主
博客來暢銷書排行榜第一名《DISC識人溝通學》
義大利愛在羅馬萬人演唱會 網路行銷總監
授課超過300所企業單位，累積30,000人次

DISC人力管理專家 蔡緯昱Andy

■ 相關證照

企業教育訓練講師 教育部專技乙級證照

WPCI國際商務談判管理師證照

IBNA國際企業談判分析師 教育部專技乙級證照

BSNA商業銷售談判分析師 教育部專技乙級證照

創新創業個案教學 教育部專技乙級證照

跨國企業管理個案教學 教育部專技乙級證照

中華職能教育發展協會 職涯規劃諮商師

NLP神經語言程式學 認證執行師

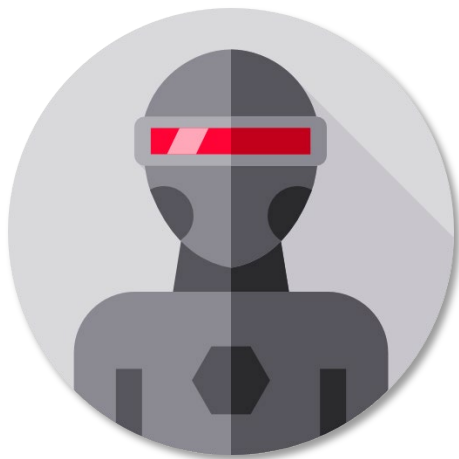
勞動部勞動力委外專業知能訓練師 合格結訓

勞動部勞動力人力提升計劃種子講師 合格結訓

中華職訓研發中心訓練規劃管理師 合格結訓



客服常見三大盲點



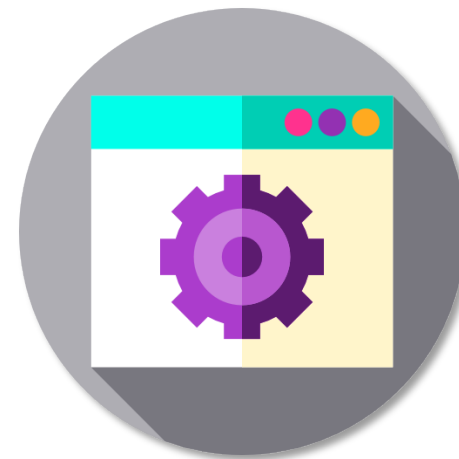
機械化

餐廳鴿子
猴子實驗



表面化

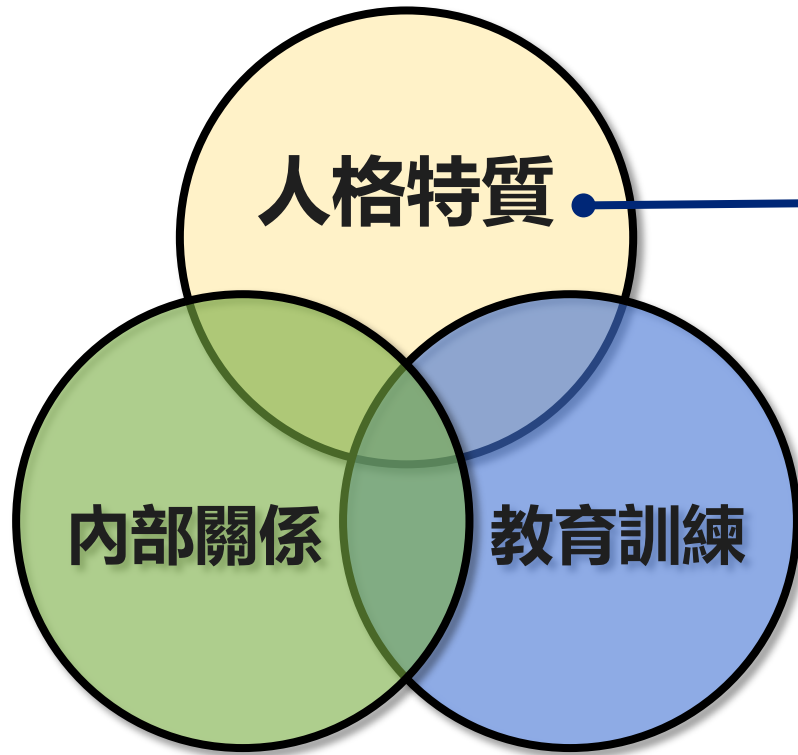
超商招呼
麵包促銷



制式化

電源線
工讀生

強化客服三項關鍵



專家指出:客服人員最重要的人格特質就是**樂觀、靈活、抗壓性高、不容易因別人的批評而受傷**;也就是心理諮商專家所說:「心理韌性比較強。」

客服專家德京:「教導客服技巧的最基本功夫之一,是加強客服人員**對自身的瞭解**。」除非你先瞭解自己,否則你無法成為好的客服人員。你必須知道你跟他人相處的情形,你在壓力下的反應,你的溝通方式是如何。

電話禮節及應對技巧



電話鈴聲響

- ➡ 三聲後接聽：距離話筒5~7cm
 - ➡ 親切的問候：您好~
 - ➡ 報上單位名稱：長庚大學/人事室；心崧文創/課務部
- EX：您好~這裡是長庚大學人事室；長庚大學人事室~您好

電話禮節及應對技巧



了解對方需求

- ➡ 確認需求：請問有什麼需要服務(的地方)嗎？
- ➡ 確認對方稱謂：請問怎麼稱呼？
- ➡ 確認對方找誰：若不在或無法接聽，婉言說明原由，並詢問對方是否留下尊姓大名、聯繫方式或留話告知
- ➡ 重覆確認需求：您是想要了解OOXX，是嗎？

EX：陳教授，您是想要了解二代健保怎麼繳，是嗎？

電話禮節及應對技巧



禮貌性回應

- ➡ 禮貌用語：請、謝謝、不好意思、抱歉
- ➡ 禮貌語氣：語調輕柔、語氣和緩、語速及音量適中
- ➡ 避免負面回應：不知道、不清楚、不是我負責、沒有辦法
- ➡ 多用正面回應：了解、好的、OK、我盡力、我幫您...

EX：陳教授，我了解您的狀況，我幫您轉接專人幫您處理....

電話禮節及應對技巧



禮貌結束電話

- ➡ 禮貌結語(1): 還有什麼地方可以為您服務
- ➡ 禮貌結語(2): 感謝您的來電、祝您順心、再見
- ➡ 禮貌掛電話: 要等對方先掛、要輕掛話筒

EX: 教授, 還有什麼地方可以為您服務嗎?

好的, 謝謝教授, 祝順心, 再見~

電話禮節及應對技巧



其他注意事項

- ➡ 表明身分：有同姓氏同仁及非本人接聽時，盡量表明身分
- ➡ 打錯電話：親切告知，提供正確資訊，或可幫忙轉接
- ➡ 對方聲音不清楚：避免不耐煩，並在適當時機委婉告知
- ➡ 資料查詢過久：先致歉、再提醒等待時間、最後致謝
- ➡ 避免轉接丟失：告知單位、分機及姓名，可提醒常見狀況

DISC人格特質測驗

題號	選項	題號	選項	題號	選項
1		6		11	
2		7		12	
3		8		13	
4		9		14	
5		10			

測驗統計表

選項	①	②	③	④
分數/個數				
代表/類型				

DISC人格特質歷史發展

1928



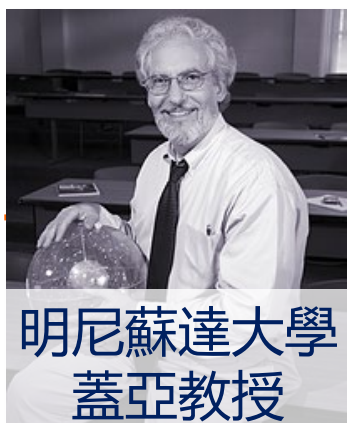
哈佛大學
心理學教授
威廉．馬斯頓

1940



第二次
世界大戰
美軍開始重視

1977



明尼蘇達大學
蓋亞教授

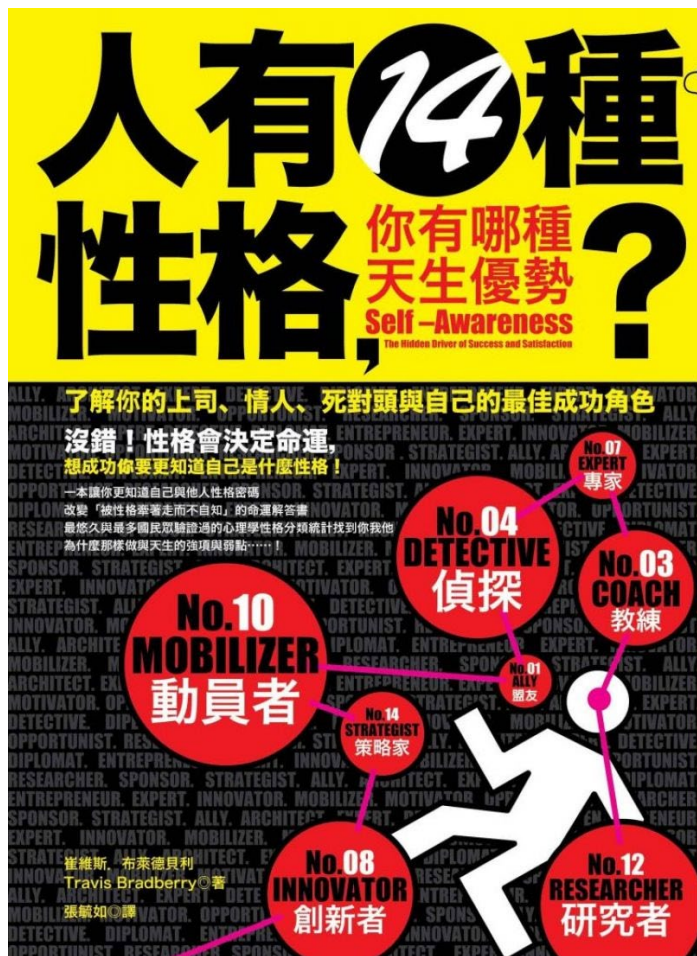


催維斯
布萊德貝利
Talentsmart計畫

1995



DISC人格特質歷史發展



《TalentSmart》
為一項史無前例的
跨世紀人類研究計
畫，從1995年到
2010年，歷經15
餘年搜集、統計、
比對及分析，從數
百萬筆資料及50
萬位受試者中獲得
幾項核心研究成果

1. 統計出12萬3千餘種獨特人格
2. 嚴密歸納後，濃縮成「14型」獨特人格類型
3. 預測「14型」的行為想法、思考邏輯等特性
4. 發展出「14型人之溝通、管理方式」

DISC人格特質歷史發展

年齡/時間/信度值

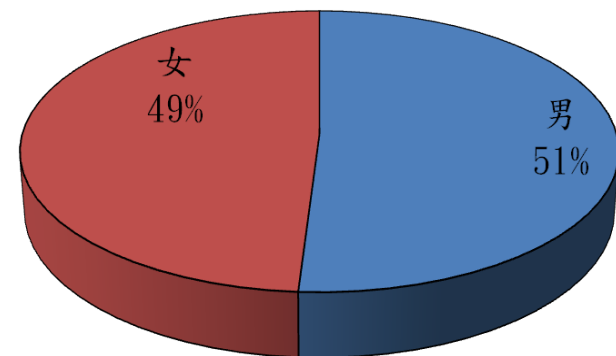
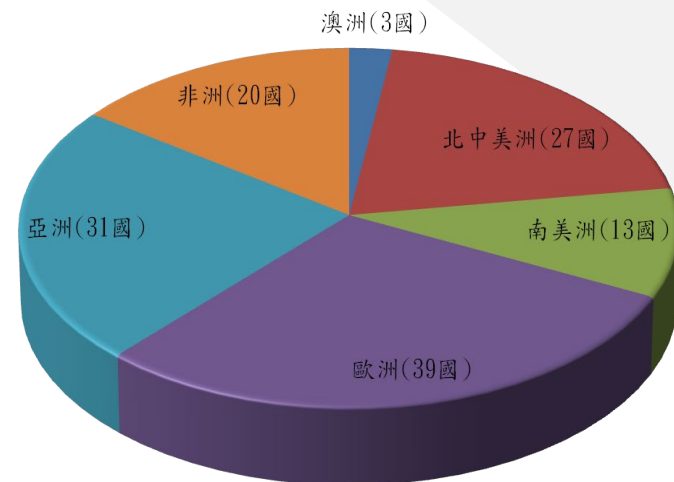
- 年齡：19-93歲
- 期間：1995~2010年
- 信度值：0.67~0.95 (最高值為1.0)

7 項職務類別

- 主管人員、個人工作室、經理、總監
- 行政主管、高級行政主管、副總裁、CEO

16 種工作領域

- 銷售、行銷、財務、會計、技術操作、客戶服務、人力資源、組織發展、教育訓練、資訊技術/資訊科學、工業工程、商業經營、企業管理、製造/生產、研究與發展、無業



全球六大洲 133個國家
50萬位受測者

DISC四型顧客與客服人員



Dominance

支配型/獅子型

自信、快速、目標強
性急、直接、愛控制

高D型服務人員應注意

急切

焦躁

易口舌

DISC四型顧客與客服人員



Influence

影響型/海豚型

社交、樂觀、擅表達
熱情、情緒、記憶差

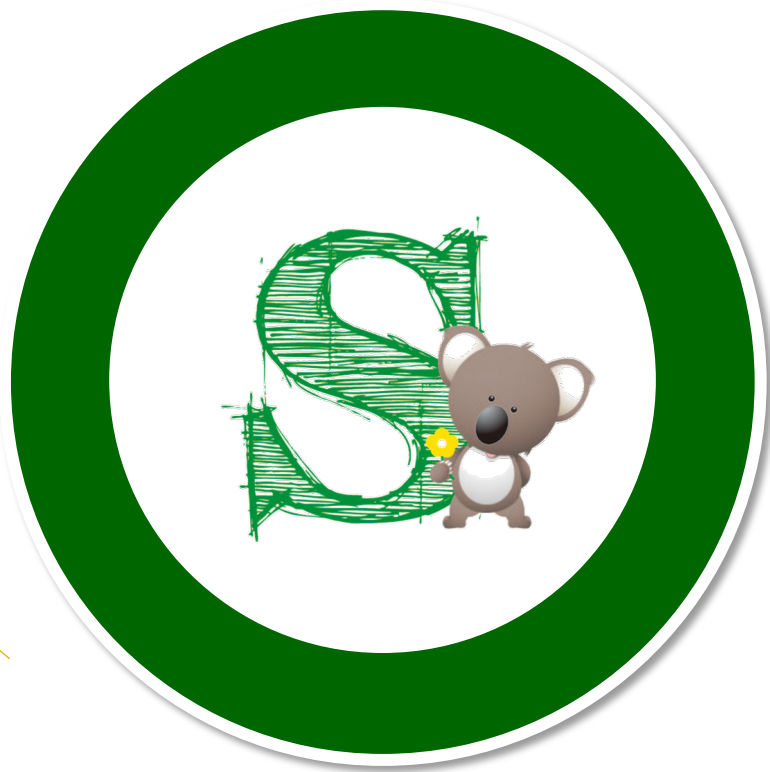
高D型服務人員應注意

忘性

輕浮

會虛應

DISC四型顧客與客服人員



Steady

穩定型/無尾熊型

穩定、溫和、好配合
貼心、同理、反應慢

高S型服務人員應注意

遲緩

焦慮

易受驚

DISC四型顧客與客服人員



Caution

謹慎型/貓頭鷹型

理性、內斂、善分析
完美、邏輯、愛挑剔

高C型服務人員應注意

冷漠

直言

講規矩

學習不斷電、成長不設限



DISC免費測驗
(一個帳號限一次)



LINE社群
DISC學習趣

三不三要原則



不亂貼標籤



要多優少缺



不逃避缺點



要提醒自己



不驟下結論



要多看多聽