



# 외식서비스실무

- 유형별 고객 응대

# 대인관계 갈등, 무엇이 원인일까?

틀림

다름

차이

# 행동유형 이란

일반적으로 사람들은 태어나서부터 성장하여 현재에 이르기까지 자기 나름대로의 독특한 **동기요인**에 의해 선택적으로 일정한 방식으로 행동을 취하게 된다  
그것은 하나의 경향성을 이루게 되어 자신이 일하고 있거나 생활하고 있는 환경에서 아주 편안한 상태로 자연스럽게 행동을 하게 된다.

우리는 그것을 **행동패턴** 또는 행동 스타일이라고 고 하는데 이러한 패턴을 정리하여 모델을 만든 것이 DiSC 이다

# 고객 행동 특징

D

- 빠른 결과를 얻고 싶어함
- 의사결정을 쉽고 빠르게 내림
- 기존의 상태에 문제를 제기함
- 인사없이 본론으로 바로 진행함
- 짧게 요점을 말함
- 목소리가 크고 자신감이 있음
- 상대방의 말을 끝까지 듣지 않거나 말을 중간에 끊음
- 공격적 접근방식 취함
- 
- 

i

- 첫인상이 호의적으로 친절함
- 잘 웃고 명랑하고 활기차게 보임
- 말을 먼저 하거나 대화하는 것을 좋아함
- 목소리의 높낮이가 변화가 있음
- 속마음, 감정표현을 솔직하게 말함
- 사적인 이야기를 먼저 노출함
- 제스처가 많고 큼
- 감정교류가 있으면 즉흥적 결정을 잘함
- 
-

# 고객 행동 특징

C

- 조심스럽고 조용하며 예의바르게 다가옴
- 말을 먼저 하기보다는 궁금한 것을 질문함
- 정확한 자료, 정보를 듣기 원함
- 사무적인 말투로 표현함
- 분석적이어서 장단점 등을 비교하기 좋아함
- 말하는 톤이 조용하고 천천히 이야기함
- 세부사항에 신경을 많이 씀
- 합리적 자료비교 후 천천히 의사결정함
- 
- 

S

- 부드럽게 말하고 인상이 편안함
- 말하기보다 주로 말을 듣는 경향 있음
- 조용하고 편안하게 질문함
- 목소리가 작은 편이고 강약의 변화가 적음
- 제스처를 많이 쓰지 않음
- 인내심이 있어 남의 이야기를 잘 들어줌
- 쉽게 흥분하지 않고 불편함을 속으로 참는 경향 있음
- 
-

# DiSC 우리 행동의 4가지 특성

	속도 우선순위	장점	단점	안정감 얻는 상황	의사소통	의사결정
D	빠름 / 일	주도적 자신감 결단력	타인배려부족 고집 센 무모한	통제할 때	직설적 핵심만	핵심사항에 근거 빠름
i	빠름 / 사람	낙천적 대인관계 열정적	말이 많은 충동적인 감정적	유연성과 다양성이 인정될 때	생생하고 설득 력 있게 말함	즉흥적
S	느림 / 사람	겸손함 협조적 일관적	변화에 더딘 수동적 우유부단한	대인관계의 신뢰성 확 보	공감	관계를 반영한 의사결정
C	느림 / 일	분석적 객관적인 정확한	비사교적인 비판적인 시간이 걸리는	미리 준비 할 시간이 충분할 때	분석적 세부사항에 관 심	많은 자료 를 심사숙 고 후 결정

말하기

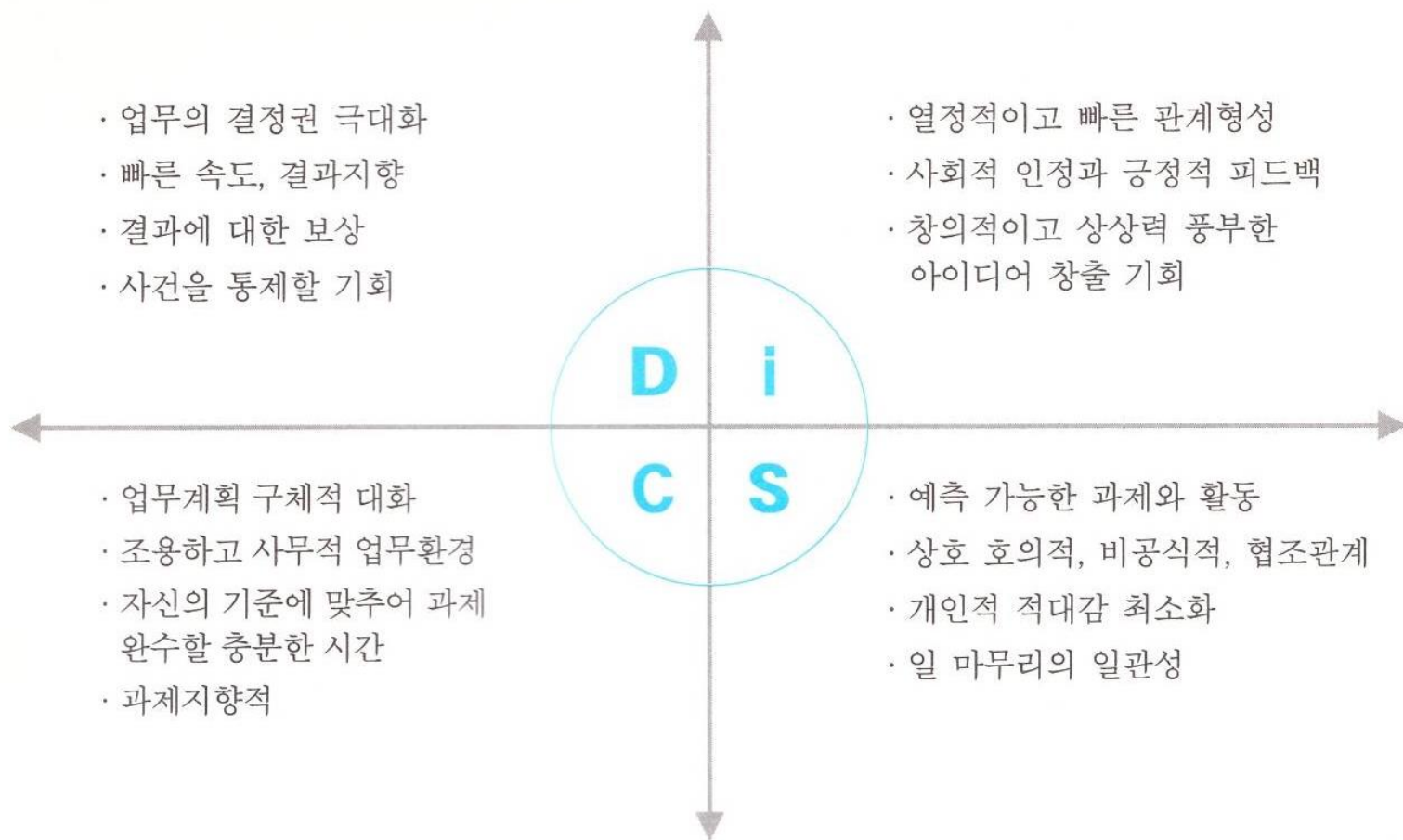
듣기

# DiSC 커뮤니케이션 스타일



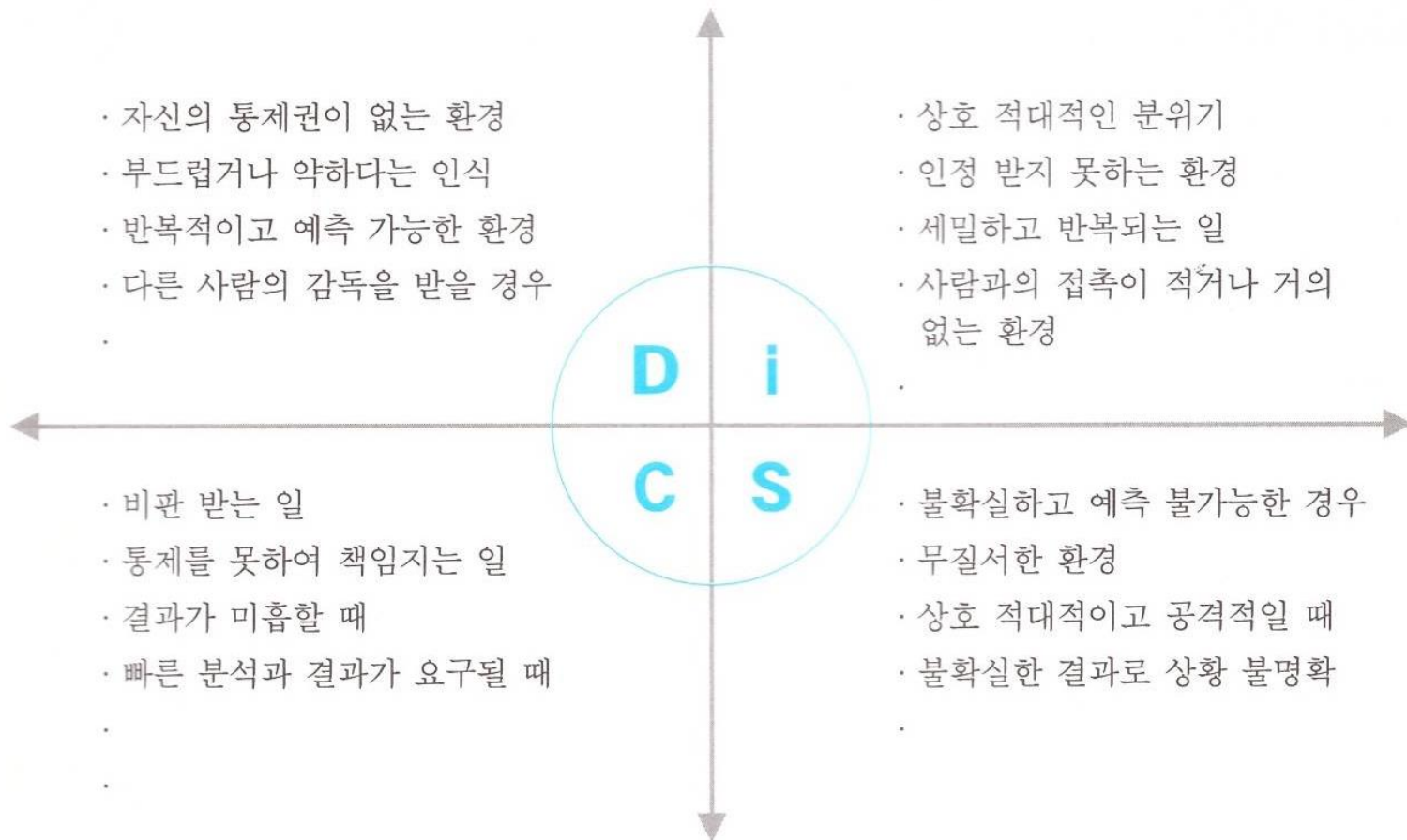


# 선호하는 환경





# 회피하는 환경



# 고객 행동 특징

D

- 빠른 결과를 얻고 싶어함
- 의사결정을 쉽고 빠르게 내림
- 기존의 상태에 문제를 제기함
- 인사없이 본론으로 바로 진행함
- 짧게 요점을 말함
- 목소리가 크고 자신감이 있음
- 상대방의 말을 끝까지 듣지 않거나 말을 중간에 끊음
- 공격적 접근방식 취함
- 
- 

i

- 첫인상이 호의적으로 친절함
- 잘 웃고 명랑하고 활기차게 보임
- 말을 먼저 하거나 대화하는 것을 좋아함
- 목소리의 높낮이가 변화가 있음
- 속마음, 감정표현을 솔직하게 말함
- 사적인 이야기를 먼저 노출함
- 제스처가 많고 큼
- 감정교류가 있으면 즉흥적 결정을 잘함
- 
-

# 고객 행동 특징

C

- 조심스럽고 조용하며 예의바르게 다가옴
- 말을 먼저 하기보다는 궁금한 것을 질문함
- 정확한 자료, 정보를 듣기 원함
- 사무적인 말투로 표현함
- 분석적이어서 장단점 등을 비교하기 좋아함
- 말하는 톤이 조용하고 천천히 이야기함
- 세부사항에 신경을 많이 씀
- 합리적 자료비교 후 천천히 의사결정함
- 
- 

S

- 부드럽게 말하고 인상이 편안함
- 말하기보다 주로 말을 듣는 경향 있음
- 조용하고 편안하게 질문함
- 목소리가 작은 편이고 강약의 변화가 적음
- 제스처를 많이 쓰지 않음
- 인내심이 있어 남의 이야기를 잘 들어줌
- 쉽게 흥분하지 않고 불편함을 속으로 참는 경향 있음
- 
-

# DiSC 행동유형 활용법

## 1. 상대를 읽는 대화법 → 각 유형과 소통하는 법

D형	<p>말하는 것 &gt; 듣는 것</p> <p>주변 사람들에게 조언</p> <p>“넌 우유부단해”, “좀 독해져봐”</p> <p>강한 피드백이 필요할 때</p>	i형	<p>말하는 것 &gt; 듣는 것</p> <p>재밌고 신선하다고 느껴지는 자기 이야기</p> <p>긍정적 : 분위기 전환</p> <p>부정적 : 말이 너무 많음</p>
S형	<p>말하는 것 &lt; 말 듣는 것</p> <p>공감의 달인-대화가 편함</p> <p>요구받는 것이 불편함</p> <p>평온한 힐링 분위기 형성</p>	C형	<p>말하는 것 &lt; 말 듣는 것</p> <p>질문이 많다 → 의견을 정리하는 용도</p>