

업무성과 극대화를 위한 지피지기(상담 및 협상) 과정

1. 디지털 시대에도 영업사원은 필요한가?

정확히 100년 전인 1916년, 미국 뉴욕타임스에 자극적인 제목의 기사가 실렸다.

Are salesmen needless? 바로 " 영업사원은 필요 없는 직종일까? 라는 내용이었다.

당시 기사는 " 영업사원이 집집마다 고객들을 방문해 사람들에게 제품을 권유하는 것보다 광고를 통해 제품을 알리는 게 더 나은 결과를 창출한다 " 는 내용을 담았다. 기사는 또한 제품과 고객 사이 중간 역할을 하던 영업직은 곧 사라질 것이라고 예측했다. 그렇지만, 결과적으로 이런 예측은 보기 좋게 빗나갔다. 시간이 지날수록 오히려 영업사원 수는 늘어만 갔다. 현재 미국에서 가장 많은 사람이 일하는 분야가 영업직이라는 통계가 이를 반증하고 있다.



결국 아무리 기계가 발전하더라도 사람들은 다른 사람의 '손길'(서비스)과 '대화'(커뮤니케이션)를 원한다.

누군가가 무언가를 필요로 하는 마음을 이해하는 것은 기계가 대체할 수 없는 일이라는 것이다.

그러기에 우리 기업들은 영업사원의 중요성을 잊어선 안 된다.

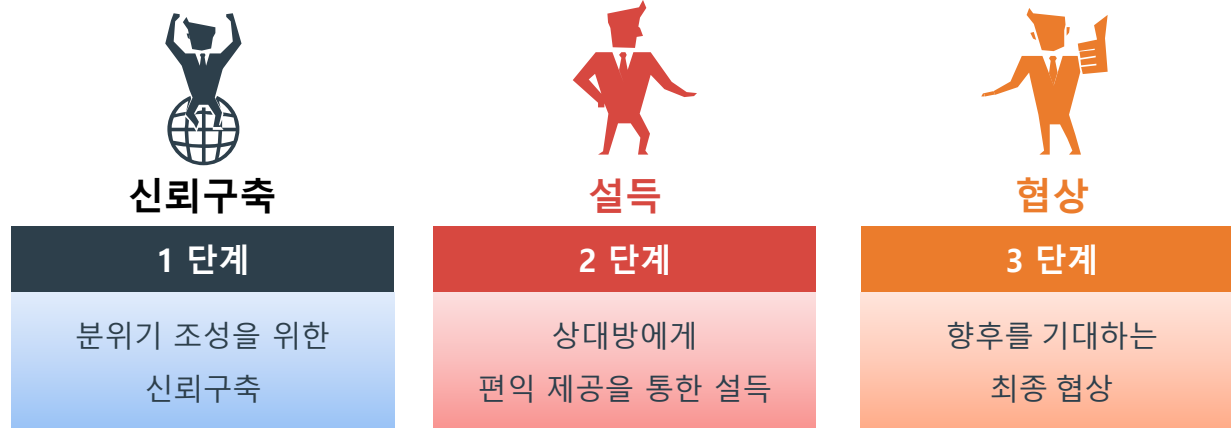
세계적인 베스트셀러 작가이자 '고 기버'(The Go-Giver)의 공동 저자인 밥 버그는 과거 매일경제신문과 인터뷰하면서, "영업의 핵심은 누군가가 원하고 필요로 하며, 열망하는 것을 찾아주고 이를 얻을 수 있도록 돕는 것"이라고 말했다.

영업은 이처럼 가치 있는 일이며, 영어로 Business라고 부르는 이유도 이런 점에 있는 것이다.

2. 영업사원에게 필요한 것은 무엇인가?

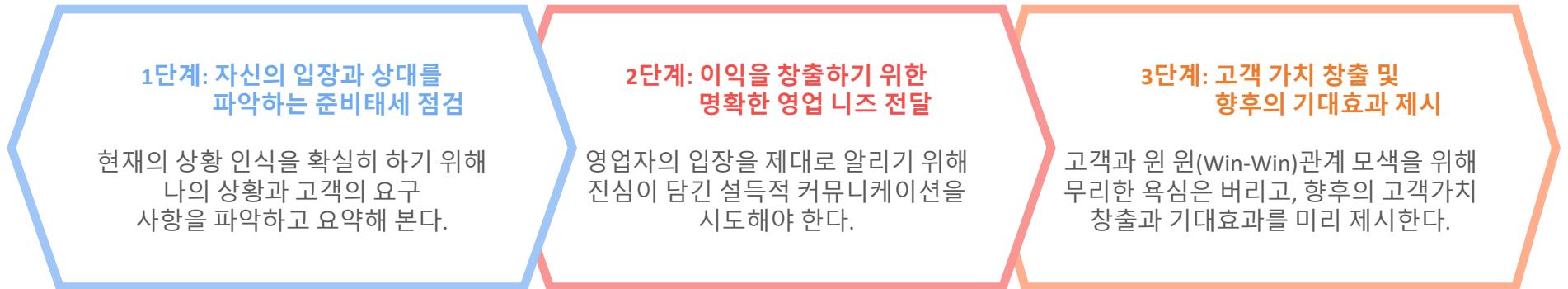
앞으로도 기업들은 기계의 발전에만 집중하지 말고, 영업사원들이 좀 더 효율적으로 일할 수 있도록 적극적으로 지원해야 할 것이다. 비즈니스맨(영업사원)은 남을 돕는 가치 외에도 회사를 대표하고, 회사의 매출 극대화에 선봉이 되기 때문이다.

비즈니스(영업)에는 모름지기 3단계 과정이 있다고 한다.



이 3단계 없이 2단계인 설득 과정에서 계약을 체결한다면, 그야말로 조금의 자원낭비 없이도 영업이익의 극대화를 달성할 수 있다.

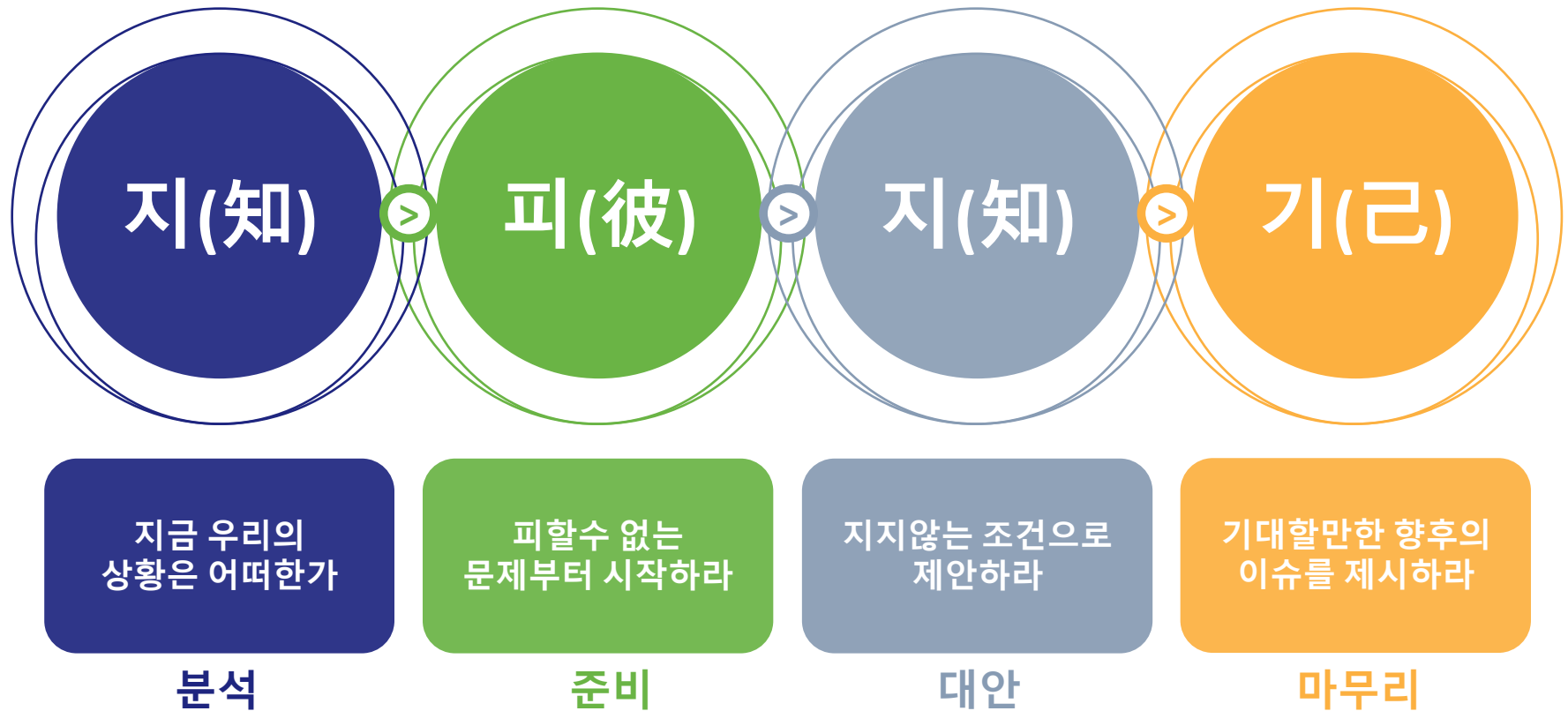
이를 위해 단계별로 놓치지 말아야 할 Detail한 사항들도 살펴볼 필요가 있다.



3. 지피지기 과정 Overview

앞서 본 영업사원의 필요 요소들을 “지피지기 (知彼知己)”라는 키워드로 정리할 수 있다.

지피지기란 적을 알고 나를 알아야 한다는 뜻으로, 상대의 형편과 나의 형편을 자세히 알아야 승리할 수 있다는 것이다.



※ 밥 버그의 5가지 '고-기버' 법칙(가치/보상/영향력/진실성/수용의 법칙) 준용

4. 모듈 별 세부내용

Module	Contents	Method	Time
<p>M1 지 지금 우리의 상황은 어떠한가? (분석)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 세일즈 역량 진단 및 목표 수립 <ul style="list-style-type: none"> - 세일즈 패러다임의 변화 - 나의 세일즈 역량 진단과 강약점 분석(Self-SWOT) [사례연구] 세일즈 성공사례 분석 및 토의 • 세일즈 단계별 프로세스를 이해하라! <ul style="list-style-type: none"> - 수주율을 높이는 세일즈 프로세스 논의 및 제시 [실습] 내가 처한 상황을 파악하라! (영업 목표 및 전략 수립 워크숍) • 3C 분석(고객, 경쟁사, 회사)이해 및 적용 <ul style="list-style-type: none"> - 결정권자 및 실무자 예측 - 고객 Needs 예측 및 명확화 - 고객 Needs 파악을 위한 질문 정리 	<p>강의 토의 사례 실습</p>	<p>4.0H</p>
<p>M2 피 피할수 없는 문제부터 시작하라 (준비)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 마음에 다가가기 위한 4가지 Gate <ul style="list-style-type: none"> - 발굴/접근/상담/관리의 문 • 고객의 마음을 움직이는 심리적 거울 찾기 <ul style="list-style-type: none"> - 고객의 마음을 사로잡는 설득기법 - 무관심 고객 대응 Process - 의심/오해 고객 응대 • 현장에 즉시 활용 가능한 세일즈 상담 스킬 <ul style="list-style-type: none"> - 영업달인의 고객 상담 스킬 연구 [실습] Role-Playing 상황설정(Opening & Ending 미션; 처음과 끝을 경험하라!) (고객 초기 접근과 상담 기법/질문과 경청/반론 응대스킬) 	<p>강의 영상 실습</p>	<p>4.0H</p>

4. 모듈 별 세부내용

Module	Contents	Method	Time
<p>M3 지 지지않는 조건으로 제안하라 (대안)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 협상이란 무엇인가? <ul style="list-style-type: none"> - 성공 협상 3요소 및 나의 협상영역 도출 - 협상 프로세스 및 목표 설정 • 협상 스타일 진단과 협상력 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 나의 협상 스타일 진단과 협상의 R/O 모델 - 협상력 강화 도구 • 협상 목표 명확화와 BATNA(최적 대안) 설정 <ul style="list-style-type: none"> - 협상 목표 명확화 3대원칙 및 목표 설정 스킬 - 다양한 BATNA 종류 <p>[팀활동] 내가 만드는 If Only Story ; 나라면 ~~할텐데</p> <ul style="list-style-type: none"> - 이런 상황에서 나의 연봉협상의 목표와 바트나는? 	<p>강의 토의 게임 실습</p>	<p>4.0H</p>
<p>M4 기 기대할만한 이슈를 제시하라 (마무리)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 관계 관리의 중요성 <ul style="list-style-type: none"> - 고객감동과 불만 - 고객 감동의 원칙 - 고객관리 수준과 결과 <p>[실습] 나의 고객관계 관리를 공유하라!</p> <ul style="list-style-type: none"> - 내가 만난 최고의 고객은? & 최악의 고객을 최상으로 고객으로 바꾼 사례 <ul style="list-style-type: none"> • 고객 로열티 확보 <ul style="list-style-type: none"> - 충성고객의 효과 - 고객 로열티 확보 방안 • Next Step 공유 : 상담/협상 내용 요약, 확인 질문, Next Event 허락받기 <p>[실습] 월드카페와 나의 변화선언 Gallery</p> <ul style="list-style-type: none"> - 앞으로 나는 고객과 이런 방향으로 윈윈하겠다! (Win-Win실천선언) 	<p>강의 영상 실습</p>	<p>4.0H</p>

5. 기대효과

본 지피지기 상담 및 협상 과정을 통해 영업사원과 회사는 Win-Win관계를 모색할 수 있다.

영업사원은 본인의 역량을 개발하고 고객과의 관계의 질을 높이며, 이를 통해 업무 성과 극대화를 기할 수 있다.



Light your way~!