

세일즈맨 쉬운 소망의 행동을 얻는 기술

세일즈맨 여러분!

상품을 팔려고 애쓰시기 전에 대인관계가 좋도록 인간 수업에 힘써
봅시다. 그러면 인간적 매력이 생기게 되고 인간적 매력을 가지면 주
위 사람들은 당신의 목적달성에 협력을 해주는 자기 지지자가 됩니다.

姜 和 秀

前 東邦生命 CO. 理事
前 興國, 第一生命 CO. 사무이사
세일즈맨 훈련가

② 서양의 황금을

“다른 사람이 나를 위하여 해주기를 원
하는 것을 다른 사람을 위하여 행하라”
(Do as done by)라는 말이 성서(聖書) 마
태복음 7장 12절에 있습니다. 孔子의 제
자인 子貢이

“한마디로 평생 행(行)함직한 말이 있
읍니까?”하고 물었을 때 孔子는

“오직 서(恕)함이니 내가 원치 아니하
는 일을 남에게 베풀지 말라”(己所不欲勿
施於人)라는 말과 같이 대인관계 처리에
자주 인용되는 말입니다.

사람의 마음은 서로 비슷할 것이니 내
마음을 통하여 다른 사람 심정도 이해하
고 내가 원하는 것이면 다른 사람도 원할
것이며 내가 원하지 아니하는 것이면 다
른 사람도 원하지 아니할 것인즉 동양이

나 서양의 황금율대로 행동하면 대인관계
처리는 틀림없겠습니다.

조선일보 11월 28일자 만물상(萬物相)
論語에 “德不孤 必有隣”했듯이 德은 이 세
상에 살아가는데 가장 이상적인 남과의
관계 곧 인간관계(人間關係)다. 연전 세
계적으로 충격을 주었던 위건博士의 연구
보고 정신탐방(精神探訪)에서 자기 자신
이 세운 성공목표에 실패한 구미(歐美)사
람의 92%가 인간관계의 개발불능 때문이
라 제시하고 인간관계의 동양적인 가치
(價值)인 德을 극구 높이 평가했었다 는
글을 보았습니다.

실패의 92%가 대인관계처리의 불량(不
良)에 기인한다는 이 사실을 주목 하여야
여야 하며 세일즈맨은 무엇보다도 대인관
계가 좋아야 되는 것입니다.

“친구를 얻고 사람을 움직이는 법”

(How to win friends and influence people)

이란 책은 델 카네기(Dale Carnegie)가 쓴 미국의 베스트 셀러입니다.

주위의 사람을 친구 즉 내 지지자로 만들고 주위(周圍)의 사람들을 내가 원하는 대로 움직일 수 있는 방법을 쓴 책입니다.

우리 나라에서도 “카네기의 성공법” “사람을 움직이는 법”이란 이름으로 번역되어서 시판되고 있습니다. “기적의 서”라는 대대적인 광고를 본적이 있습니다. 내용은 두말할 것없이 대인관계 처리법입니다. 방법에 따라 사람을 친구나, 협력자로 만들 수도 있고 적(원수)이나 방해자 또는 가해자로 만들기도 합니다.

연전에 고등법원 모 부장판사의 부인이 자기집 식모에게 피살당한 사실이 상기됩니다. 제 명에 못죽은 부인을 못잊어 남편인 판사는 자살을 하고 아이들은 천하의 고아가 되어버리고 범인인 식모는 무기징역을 받았습니다. 얼마나 큰 사회적 비극입니까? 살해자인 그 식모를 두둔할 생각은 조금도 없습니다. 그 판사부인은 자기집 식모를 원수로 만들었다는 대인관계처리에 결함이 있지 아니하였을까 하는 생각을 억누를 수 없습니다.

판매에 성공하기 위하여 판매기술의 총론에 해당하는 대인관계처리를 잘 하여야 함은 두말할 필요조차 없었습니다. 귀중한 자기 생명을 유지 보호하기 위해서라도 대인관계는 좋아야 하겠습니까.

사실 신문 3면에 나오는 사회적 불상사중 “그런 말만 아니하였더라면...” “그러한 태도 행동만 아니하였더라면...” 발생하지 않을 사건이 얼마나 많습니까.

세일즈맨 여러분! 상품을 팔려고 애쓰시기 전에 대인관계가 좋도록 인간수업에 힘써봅시다. 그러면 인간적 매력(人間的魅力 Human attractive)이 생기게 되고 인간적 매력을 가지면 주위사람들이, 당신의

목적 달성에 협력을 해주는 자기 지지자가 됩니다.

(4) 세일즈맨 쉽(salesmanship)

미국의 권위(權威) 있는 판매기술 교재 등에 의하면 높은 수준의 업적(High level achievement) 즉 세일즈맨의 우수한 성적은 ① 세일즈맨 쉽(salesmanship)과 ② 판매과정에 있어서의 지식과 기술(knowledge and skills in the sales process) 그리고 ③ 능률적인 활동법(personal efficiency)에 의존한다고 하였습니다.

그러므로 세일즈맨은 먼저 세일즈맨쉽을 가져야 좋은 성적을 올릴 수 있습니다.

세일즈맨쉽은 비단 세일즈맨 뿐만 아니라 조직내(組織內)에서 활동하는 사람같으면 누구를 막론하고 필요한 것입니다.

주식회사에서 세일즈맨쉽에 대한 강의를 요청해 왔기에 출강(出講)해보니 도봉산장에서 3박 4일의 “전사원 세일즈맨화(化) 및 관리능력향상”의 “세미나”였습니다. 사원부터 부장까지의 전사원을 세일즈맨쉽으로 무장시켜 세일즈맨화 하고 인간 관리의 능력을 향상하겠다는 앞선 그 의도(意圖)에 출강한 강사 자신이 머리가 수그러진 일이 있었습니다.

영업부문에 있는 직원들을 어떻게 훈련시키며 어떻게 교육해야 하느냐하는 질문을 자주 받습니다. 그때마다 필자는 우선 세일즈맨쉽으로 무장시킵시요 하고 답변합니다.

그러면 세일즈맨쉽은 무엇인가? 소망의 행동을 얻는 기술(Art of getting favorable action) 이라고 하는 것이 가장 적절할 것 같습니다. 상대방으로 하여금 내가 원하는 행동을 시키는 기술입니다.

협박이나 폭력에 의하는 것이 아니고 자발적으로 기꺼이 지체없이 내가 원하는 행동을 시키는 기술입니다.

사람을 내가 원하는 방향으로 움직이게 하는 방법이며 사람을 조종하는 인간조종술입니다.

얼마전에 D회사의 **李**전무를 만나러 간 일이 있었습니다. 낮 한시가 넘었는데 **李**전무는 점심식사를 막 끝냈는지 응접세트 테이블 위에는 한정식의 그릇이 너저분하게 그대로 놓여있었습니다. 그릇을 치우려고 사원들이 집무하고 있는 사무실쪽의 문을 열고 사환아이를 찾으려고 하였으나 없었던지 “미스 **朴**”하고 여사원 하나를 불렀습니다. 전무실에 들어온 여사원이 “전무님 부르셨습니까?”하자

“미스 **박** 아이(사환)들 안보입니까?”

“네... 안보입니다. 점심먹고 아직 안들어온 모양입니다. 저... 무엇 시킬일이 있으십니까?”

“아이들이 있었으면 그릇을 치우려고 했는데...”

“전무님 제가 치우겠습니다”하고 기쁘게 치우지 않겠습니까.

필자는 **李**전무의 **세일즈맨십**에 놀랐습니다. “미스 **朴**”하고 불러 놓고 “미스 **朴**, 그릇 좀 치워주세요”해도 치워줄 것 입니다. 그러나 그런 경우에는 그릇을 치우면 서도 미스 **朴**의 마음 한 구석에는 “자기집 식모인줄 아나”하고 반감을 가질 수도 있을 것입니다.

자발적으로 기꺼히 지체없이 내가 원하는 행동을 시키는 기술이 **세일즈맨십**을 사용해서 사람을 움직이도록 해야 한다는것을 한번 더 역설하는 것입니다.

몇년전에 밤 7시 40분 **K.B.S**의 **TV** 프로그램에 “여로”라는 드라마가 있었습니다. 인기가 대단했기 때문에 독자들도 기억하고 계실 것입니다. 우리집 **TV**세트도 안방에 놓여있었습니다. 겨울 7시 40분은 밤입니다.

잠옷 입고 쉬고 있는 안방에 다 큰 처녀인 식모는 부르지 않으면 안 들어 오는 것이 상례(常例)였습니다. 그런데 아무도 부르지 않았는데도 방문이 살며시 열려 누군가 싶어 보면 식모이고 시간은 7시 40분 이였습니다.

“호~O... 정성스럽게도 잘 안다” 용하게도 “여로”시작하는 시간을 잘 알고들어 온다는 우리집 사람의 말입니다. 그말은, 들은 식모아이로는 기분이 좋을리 없는 말입니다. 불쾌한 표정이 얼굴에 나타났었습니다. 당장이라도 튀어 나가고 싶은 심정이었을 것이나 계속 보던 “여로”인지라 15분 방영(放映)동안 참고 보고 있었습니다. 우리집 사람의 식모에 대한 소망은 오래 오래 우리집에 있어 주었으면 하는 것이였습니다. 그러나 “호~O... 정성스럽게도 잘 안다”라는 말은 소망의 행동을 얻는데 역효과(逆効果)적인 말입니다. 우리집 사람의 말은 식모를 쫓는 말입니다. 소망에 반(反)하는 말입니다. 이러다가는 식모를 떨구는 결과가 될 것 같습니다. **세일즈맨십**이 없는 우리집 사람의 소위(所爲)에 반하여 필자는 **세일즈맨십**을 발휘하여 식모를 붙드는 방법을 써야되겠다고 생각하고 다음과 같은 짓을 하였습니다. 우리집 사람이 없을 때 7시 40분 1,2분전에 “자야”하고 식모를 불렀지요.

“아저씨 부르셨어요”하는 식모에게 웃으면서

“그래 곧 여로가 시작한다. 앉아서 봐라. 그쪽 보다는 이쪽이 잘 보이겠네. 이쪽으로 오너라”라고 하였지요.

“아저씨 고마워요.”하는 식모의 눈이 그리 싶어 그랬는지 몰라도 젖어보이곤 하였습니다. 분명히 말해서 어떤 특수한 의도가 있어서 그런 것이 아니고 다만 우리집에 오래오래 근무하여 주었으면 하는 소망으로 우리집 사람이 없는 밤이면 꼭 그리하였지요.

같은 시골 동리에서 둘이 올라와서 하나는 우리 집에 근무하고 다른 하나는 질녀 집에 근무하고 있었는데 친구인 질녀 집에 있는 식모아이에게

“집에서 돌아 오라고 편지가 여러번 왔지만 아저씨 정을 땀 수가 없어서 못가고

있다”고 하더랍니다. 이 말을 질녀로부터 전해 들은 우리집사람이 불필요한 신경까지 쓴 웃지 못할 넌센스가 있었읍니다.

세일즈맨십을 차원(次元)높게 구할 필요가 없읍니다. 아무 것도 아닌 자그마한 언행(言行)을 소망과 결부하여 적절하게 하면 되는 것입니다.

세일즈맨십이 없어도 마음만 올바르게 살아가는데 별 문제가 없을 것이고 또 진가(眞價)와 진심은 언젠가는 알아주게 돼 있읍니다. 그러나 시간이 걸리지요. 세일즈맨십의 부족으로 우리집 사람의 언동(言動)에 오랫동안 불만을 품고 왔지만은 근래에 와서는 그래도 우리집 사람이 좋은 사람이란 것을 알고 다행으로 여기고 있읍니다. 그러나 우리집 사람은 자기의 진가와 진심을 가장 가깝게 있는 자기 남편에게 알리는데 34년이란 세월이 필요했던 것입니다. 왜냐하면 금년이 결혼 34년이 되는 해니까요. 아내가 34년이란 세월을 소요(所要)해서 자기의 진가를 남편에게 알리게 되었다는 것은 있을법한 일인지 모르겠읍니다마는 34년 걸려서 한전 주문을 얻었다면 어찌 되겠읍니다.

세일즈맨십을 갖진 말진 그것은 자유입니다만 세일즈맨십으로 무장을 하면 단시간내에 자발적으로 기꺼히 소망의 행동을 얻을 수가 있다는 것을 역설할 뿐입니다.

10. 소망의 행동을 얻는 비결

(1) 상호반응(相互反應)의 원리(原理)

인간은 자율적으로 자유의사에 의하여 행동하는 것 같지만 사실은 환경 즉 외부의 자극에 의하여 행동하는 경우가 많읍니다.

사람의 행동은 다른 사람의 자극(刺克)에 의한 반응의 행동이라고 볼 수 있읍니다. 그러므로 상대방의 생각이나, 태도나 행동은 나의 생각 나의 태도, 나의 행동에 따라 이리도 되고 저리도 되는 즉, 유

동적이라고 할 수 있읍니다.

나의 자극에 의한 그 반응으로서 상대방은 행동하고 그 반응적인 행동이 또 나에게 대한 자극이 되고 그 자극에 나의 반응이 또 상대방에게 자극이 되는 상호반응입니다.

몇년 전만 하여도 친구끼리 만나면 내가 형(兄)이다, 네가 동생이다 하는 나이 자랑을 하였습니다. 그런데 50의 후반에 들고 부터는 한살이라도 젊고 싶어 누가 나이를 물으면 꼭 만(滿)으로 답을 하지요.

이발소같은데서 면도하는 아가씨들이 “할아버지 수염”이 어떻다니 “할아버지주름살”이 어떻다니 하는 말을 들으면 마음속으로 “못된 계집년”하고 용렬하고 속된 말을 하는 것은 우리 나이의 사람으로서는 나뿐이 아니겠지요. 그런데 필자가 근무한 직장옆 “H”라는 단골 다방에 십칠팔세 되는 아이가 그 다방주인과 먼 친척인 관계로 한 삼년동안 근무하고 있었습니다.

처음 왔을 때 어린 나이였기 때문에 필자는 스무살이 넘은 다 큰 처녀가 되었을 때에도 그 아이를 종전처럼 “자(子)야”라고 불러왔었습니다.

하루는 그아이에게

“자야, 메모지 한장 다오.”하였더니, 그 아이는 나를 약간 노려보는듯 보면서

“알았읍니다. 할아버지”라고 하지 않겠읍니까? 그렇게 들어서 그럴는지는 모르겠읍니다만 특히 “할아버지”라는 말에 힘을 준듯 하였습니다. 하필이면 “할아버지”라고 할 필요가 뭐야? 하고 약간 귀에 거슬렸읍니다만 그때는 그냥 두었지요. 그 뒤 그 다방에서 또

“자야. 냉수 한컵 줄 수 없어?” 하고 말했더니

“알았읍니다. 할아버지”라고 또 하지않겠읍니까.

“너 이놈 내 부를 이름이 많은데 하필

이면 할아버지, 할아버지가 뭐야?” 하고 반 시비, 반 농(弄)으로 말 하였더니

“상무님은 왜 저만 보면 자야, 자야 합니까?”하지 않겠습니까.

필자는 그때 내가 상호반응의 원칙을 강의때 자주 써왔지만 그 원칙을 잊은것은 바로 내 자신이였구나 하는 생각이 들어서 그 다방을 나올 때 다른 아이에게 “자야 성(姓)이 무엇이지?”하고 물었더니 남(南)”이라고 가르쳐줍니다.

그날 점심때 그 다방에 들려서 커피를 마시면서, 웃는 얼굴로

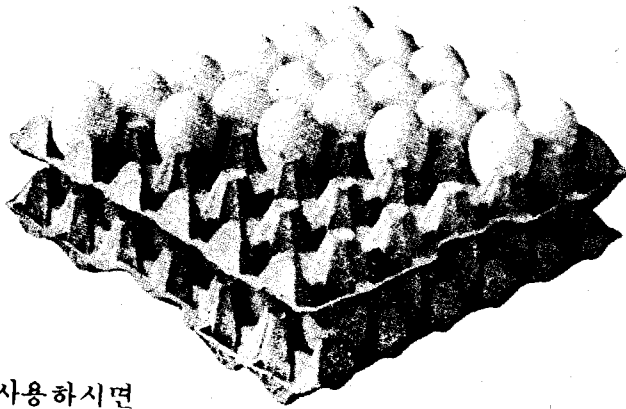
“미스 남(南), 담배 하나 줘”하였더니 “알았습니다. 상무님”하지 않겠습니까.

소망의 행동을 원한다면 소망의 행동을 하게끔 자극을 주어야 되겠지요. 그러나 우리의 일상 행동은 소망과는 전혀 반대되는 짓을 하는 경우가 많음을 새삼스럽게 놀라지 않을 수 없습니다.

사람들로부터 호감을 사고 싶은 심정은 누구나 다 가지고 있지요. 그러나 호감을 사고 싶은 것이 소망이면서 반대로 반감(反感)이나 악감을 사는 자극, 즉 행동을 하는 사람들이 의외로 많지요.

세일즈맨십이 있는 사람, 대인 관계가 좋은 사람들은 의식적으로 또는 무의식적으로 상호반응의 원칙에 의거한 행동을 하고 있는 것을 알 수가 있습니다.

종계장 · 부화장의 방역은 종이난좌에 맡겨 주십시오!!



종이난좌를 사용하시면

- 무서운 질병의 전파를 막습니다.
- 파란이 전혀 없습니다.

경제적이고 위생적인
종이난좌로 방역관리는 안심!

한국성형제지공업사

경기도 성남시 고등동 98-1 (전화) 고등우체국77번