創造的販賣技術 ③

자랑스러운 사람으로서의 重要한 充足感

姜 和 秀
(세일즈맨 훈련가)

(2) 욕망(欲望)과 행동

심리학은 인체(人体)와 마음의 관계에 대해서 흥미있는 것을 발견하였읍니다.

자동차에 엔진이 있는 것처럼 사람의 체내에도 일종의 발동기가 장치되어 있다는 것입니다. 그래서 이 발동기가 돌고 있을 때에는 움직이나(행동하나) 회전이 일단 정지되면 연료가 끊어진 자동차와 같이 아무리 움직이려 하여도 움직이지 않는다는 것입니다.

그러나 적당한 방법으로서 이 발동기를 다시 시동(始動)시키면 잠에서 깬것처럼 또다시 맹렬하게 새로운 행동에로 돌입한다는 것입니다.

만화의 로봇트를 볼것 같으면 등뒤에 몇개의 보턴이 있어 노래부르는 보턴을 누르면 노래를 부르고 일하는 보턴을 누르면 일을 하고 싸움하는 보턴을 누르면 싸움을 하고 합니다.

다만 특징은 보턴을 누르지 않으면 절대로 움직이지 않는다는 것, 또 하나의 행동에서 다른 행동으로 전환시키려면 다른 보턴을 눌러야 한다는 것입니다. 그리고 연료가 끊어지면 다시 보급하여 주어야 한다는것 입니다. 움직이지 않는다고 꾸짖고 때리고 하면 파괴될 따름입니다.

어떠한 점에서 착상하였는지 몰라도 재미있게도 이 로봇트의 특성은 심리학자가 본 인간의 심신체제(心身体制) 바로 그것이라 할 수 있읍니다.

심리학적으로 분석한 인간의 특성을 바탕으로 고안한 이 로봇트가 인간과 본질적으로 공통점이 있기 때문에 인간의 아들 딸인 꼬마들에게 인기가 있는 것으로

생각 됩니다.

① 동기(動機)는 모터(motor)

인체에는 발동기가 있고 그동력에 의하여 우리들의 행동이 생긴다는 것을 우리는 알았읍니다. 소망의 행동을 얻기 위하여 설득(說得)한다는 것은 이 발동기를 시동(始動)시킨다는 것이고 이해(理解)하고 납득(納得) 되었다는 것은 시동이 잘되어 회전(回轉)상태가 좋다는 뜻이 되겠읍니다. 이렇게 생각하여 모터에게 명령하고 잔소리하고 위협하고 폭력을 가한다는 것은 현명한 짓이라고 할 수 없는 것이지요. 만화의 로봇트는 이런 경우 잡아 죽여버립니다.

이 인체발동기를 심리학에서는 동기(動機) 라고 하고 있읍니다.

② 인체발동기인 인간의 욕망을 활용하자

인체발동기의 정체(正体)는 무엇이겠읍니까? 인체발동기란 "인간이 갖고있는욕망"이라고 심리학자들은 말하고 있읍니다 그렇습니다. 그러면 어째서 "욕망"이 엔진이며 또 어째서 그 엔진이 인간 "행동"의 발동기 겠읍니까? 우리 인간은 "욕망"을 느끼면 그 욕망을 충족-만족- 하지 않고는 견딜수 가 없으며 "욕망충족"을위해서는 수단을 가리지 않고 직접 행동을 취하는 성질을 선천적으로 갖고 있기 때문입니다.

그런 때문에 소망의 행동을 얻는 가장 효과적인 방법은 욕망을 허용하는 방법입니다. 쎄일즈란 인체발동기(인간욕망) 를 어떠한 구체적인 목적으로 계획적으로 시동시켜서 예정(豫定)의 행동을 본인의 납득과 주체성에 있어서 취하게끔 하는 것이라 할 수 있읍니다. 그렇게 되면 행동의 주체인 상대방은 그 행동에 의하여 욕망이 충족되고 이 쪽은 감사한 존재 즉 이익의 기회제공자가 된다는 것입니다.

(3) 중요감(重要感)을 충족해 주자.

사람을 움직이는 비결 즉 상대방이 내가 원하는 행동을 하게끔하는 비결은 단적으로 말해서 하나밖에 없다 할 수 있읍니다. 자발적으로 기꺼이 행동하고 싶은 생각을 일으키는 것. 이것이 바로 사람을 움직이는 단 하나밖에 없는 비결 입니다. 그러기 위해서는 상대방이 원하는 것을 주어야 하지요. 상대방을 내가 원하는 방향으로 행동시키기 위해서는 나도 상대방이 원하는 그 무엇을 주어야 함은 당연한 것이지요. 그 원하는 것이 무엇이냐? 누누히 되풀이 하지만 그것은 인간의 욕망입니다.

인간의 욕망을 세분(細分)하고 설명하는 데는 학자에 따라 다릅니다만 A·H Maslow의 "욕구계층론(欲求階層論-Need hierehytheory)에 의하면 제1차적 욕구인 ① 생리적 욕구 ② 안전 또는 안정의 욕구, 제2차적 욕구인 ① 사회적 욕구 ② 자아의 욕구 ③ 자기충실에의 욕구 등으로 구분하는 것이 대표적이 아닐까 합니다. "친구를 얻고 사람을 움직이는 방법-How to win friends and Influecnce people-이란 미국의 베스트셀러 저자인 "델 카네기-Dale carnegie-씨는 인간이 원하는 것은 ① 건강과 장수 ② 음식 ③ 수면(睡眠) ④ 돈과 돈으로 살 수 있는것 ⑤ 내세의 생명 ⑥ 성욕의 만족 ⑦ 자손의 번영 ⑧ 자기의 중요감이라고 하고 이러한 욕구는 거개가 충족 가능한 것이지만 단 하나 예외(例外)가 있는데 그것이 "자기의 중요감"이라고 하였읍니다. 그리고 그욕구는 음식이나 수면과 같이 뿌리깊고 그러면서도 가장 충족하기 어려운 욕구라고 하고 소망의 행동을 얻는데 있어서는 이 욕구충족방법이 가장 효과적이라 하였읍니다.

사실 자기의 중요감에 대한 욕구는 인

간이 동물과 구별되는 중요한 인간의 특성이기도 합니다. 그리고 우리들의 조상들이 이 자기의 중요감에 대한 욕구가 없었더라면 오늘날의 찬란한 인류문화의 발전은 보지 못하였을 것입니다.

또 사상 각 방면의 위대한 업적을 남긴 성취자들도 자기의 중요감에 대한 불같은 욕구의 추구가 그 성취(成就)의 원인이었다하여도 틀림은 없을 겁니다.

남극탐험때 미국의 백만장자들이 막대한 자금의 원조를 하였을 때 남극의 산에 자기들의 이름을 산 이름으로 지어주는 것이 조건이었다고 들었읍니다.

현실 세계에서 자기의 중요감을 충족못하여 미친 세계에서 충족을 얻고저하여 미쳐버린 사람도 있다는 웃지못할 이야기도 있읍니다. 중요감을 충족하기 위하여 미치기까지 하는 그소원을 현실세계에서 풀어준다면 소망의 행동을 얻는것은 말할것도 없고 기적(奇跡)까지도 일으킬 수 있지 않을까요.

(3) 자랑스러운 사람으로 만들어 주자.

정신분석(精神分析)이란 심리학체계를 확립한 20세기의 위대한 심리학자인 푸로이트(Freud)는 사람은 두개의 동기에 의하여 행동하는데 그 하나는 "성적충동"이고 다른 하나는 "자랑스러운 사람이 되고 싶은 욕망" – The desire to be great – 이라고 하였읍니다.

말을 바꾸면 상대방을 자랑스러운 사람으로 다루어주면 "움직인다"는 것입니다. "행동"한다는 것입니다. "내가 원하는 행동"을 한다는 것입니다. 그 사람의 존재가치를 인정할 뿐 아니라 한 걸음 더 나아가서 자랑스러운 존재, 위대한 존재로 인정해 주면 그 사람은 나에게 호감을 갖고 나와 친밀해지고, 나의 동조자, 지지자, 친구가 되어 목적 달성에 협력을 해준다는 것입니다.

반대로 그 사람을 무시하고(存在不認定)한 걸음 더 나아가서 경멸한 존재로 인정해주는 언행(言行)을 하면 그사람은 나에게 반감을 갖고, 적의(敵意)를 품고, 적(敵)이나 원수가 되어 나의 목적 달성에 방해를 하게되고 나의 재산과 생명을 앗아가는 가해자가 되기도 하지요. 그러므로 상대방으로 부터 소망의 행동을 얻고 싶으면 소망의 행동을 하게끔 상대방의 중요감이 충족되는 "자랑스러운 사람이 되고 싶은 욕망"을 충족하여 주어야 합니다.

지금 대학 시험이라 생각나는 것이 하나 있읍니다. 큰딸 입시때였었읍니다. 시험을 치른 딸과 저녁신문에 나와있는 모범답안을 갖고 채점을 해봤지요. 우리집 전화고장으로 가까운 약국전화를 빌어서 잘 아는 교수에게 ××점정도 같으면 합격권내에 들겠는가를 알아 보았읍니다. 안심도 않되고 절망도 않되는 점수라하고 내일 다시 전화하라는 답이였었읍니다. 그후 서너번 약국전화를 빌어서 알아본 뒤에서야 겨우 합격한줄 알았고 자녀중에서는 처음 지망한 대학에 합격이라 아버지인 필자로서는 기쁘기 한이 없었읍니다. 그때 어느날 전화빌린 그 약국에 약명은 잊었읍니다만 3,4천원짜리 간장약을 사러갔었읍니다. 남자 주인이 약을 가지고 내앞에 다가오면서

"자녀분 중에서 누군가 대학 시험을 친것 같습니다만 어찌됐읍니까? 합격했지요?"라고 하지 않읍니까?그 질문은 판매화법중 질문화법에 맞는 말입니다. 질문은 ① 쉽게 대답이 나올수 있도록 해야하며 ② 대답을 아니할 수 없는 질문이어야 하며 ③ 대답이 대답자의 중요감을 충족하는 질문이여야 한다는 원칙에 알맞은 말이였기 때문입니다.

"감사합니다. 덕택으로 된것 같습니다." 기뻐서 이렇게 말했읍니다. 따지고 보면 우리 아이 합격에 그분의 조력(助力)은 아

무것도 없는 것입니다. 그러나 "자랑스러운 순간"을 나에게 만들어 주었고 자랑스러운 사람으로서의 중요감 충족에 보탬이 있었기 때문에 스스로 필자의 입에서 "감사합니다" "덕택으로…"라는 말이 나온 것입니다.

"축하드립니다. 얼마나 기쁘시겠읍니까? 대학은 어느 대학입니까?"

"Y대 약대입니다"라고 하였더니

"참 좋은 대학에 합격하였읍니다. 제가 알기로는 영문과와 약대가 어려운 줄로 압니다. 충심으로 축하드립니다"

필자는 그 순간 저고리 안 주머니에 지갑을 내려고 손을 넣으면서 점포내의 약들을 잠간 훑어 보았읍니다. 큼직한 것을 하나 더 사주어야 하겠다고 생각 되었던 것입니다. 간장약 하나만 사가지고 나올 수 없는 심정이 였었기 때문입니다. 무엇을 하나 더 사주느냐하고 망서리고 있던 그 순간 그 점포에 같이 있던 여성이(뒤에 알았지만 그 분의 부인이자 약사였고 남편은 비약사)

"여보-"하고 부릅니다.

"왜?"하며 그 여자 옆으로 무엇인가 싶어 가까이 간 자기 남편에게

"아무것도 아니야. 저-금년엔 Y대 약대 율이 좀 낮았어"하는 속삭이는 말을 하지 않겠읍니까?

귓속말이라 할지라도 내 귀에 분명히 들린 것을 어찌합니까. 사실 그해 Y대 약대 율은 1.7:1이였읍니다. 그러나 부풀었던 내 가슴에 찬물을 한바가지 끼얹은 말이었읍니다. 그 순간 뇌리에 떠오른 것이 "앞으로 내가 죽어도 이놈의 집의 약은 안산다"하는 생각이었고 간장약이고 무엇이고 다 그만두고 튀어 나오듯 나와 버렸읍니다.

그 말만 아니었더라도 간장약도 사고 또 큼직한 약도 하나 살 것이었는데 그런 말을 하였기 때문에 상대방 측에 보면 목적 달성에 실패한 그런말을 판매화법에서는 역효과적(逆效果的)인 말이라 합니다. 쎄일즈에 있어 역효과적인 말은 금물(禁物)이지요.

강의차 지방에 여행하는 때가 더러 있읍니다. 관광도 좋지마는 그 지방의 대표적인 시장, 특히 지방 특산물을 살 수 있는 시장에는 꼭 가보는 것이 취미라면 저의 취미지요. 구경만 하는 것이 아니고 마음에 드는 것이 있으면 꼭 하나 둘 사는것도 제 버릇이면 버릇이지요.

그런데 가정용품이거나 집사람에게 주는 선물(?)이거나 사오기만 하면 저는 병신이 되지요. 즉 경멸한 존재가 되는 것입니다.

"부산에서 이거 하나 샀소"하고 집사람 물건하나 사가지고 온 것을 자랑스럽게내밀면

"뭔데요?"

"풀어봐요"고맙다는 표정하나 없이 툽니다. 그러나 필자는 압니다. 우리집 사람은 가지고간 돈도 별로 없었을 것인데 참을것 참아가며 그런것 사가지고 왔느냐 하는 남편에게 대한 자기 나름대로의 감사의 표현(?)임을.

"하필이면 이런 것을 사왔소. 차라리 돈을 주지. 물건 꾸러미를 풀어본 연후의 말입니다.

이말 역시 필자는 그 진의를 압니다. 출장비 아껴써서 물건 사올 바에야 아낀 가치가 있도록 우리 가정에 보다 더 필요한 물건을 사지 왜 필요도가 절실치 못한것을 샀느냐는 말이고 차라리 돈을 주었더라면 유효 적절한 물건을 샀을 것인데 (때로는 당신것을 살것인데) 하는 뜻을 이해 못하는 바는 아닙니다. 그러나 이성으로서는 이해를 하면서도 감정으로서는 용납 못하는 것이 인간 심리임을 알아 두어야 합니다.

어떻든 우리집 사람의 그러한 말은 자

랑스러운 사람이 되고 싶은 욕망을 충족시키는 말은 못됩니다. 100보 양보해서 경멸한 존재로 인정하는 말은 아닐지라도 으쓱하고 싶은 심정을 만드는 말은 아닙니다. 내가 원치않는 바를 다른 사람에게 베풀지 않는 것만으로 족(足)하는 세상은 아닙니다. 내가 원하는 것을 적극적으로 다른 사람에게 베풀도록 의식적으로 노력을 해야 할 세상입니다.

아침 뉴스를 듣기 위하여 라디오 다이알을 돌려봤더니 영어 회화 공부시간이었는지 남녀간의 영어회화의 대화((對話)가 들렸읍니다.

"당신에게 드리는 나의 선물이요"

"고마워요 여보! 무엇이지요?"

"Open it"(풀어봐요)

"Oh Wonderful! This is just what I Wanted."

(참. 좋아요. 이것이 바로 내가 원하였던 것이예요)

직역(直譯)을 하면 이런 말인데 고객아닌 부부사이 인데도 상대방에게 자랑스러운 순간을 만들어 주기 위하여 얼마나 노력하고 있는지를 알수 있을 것입니다.

분(分)에 넘친 가격의 왜향나무 한주를 정원에 심어놓고 자랑스럽게 생각했을 뿐 아니라 내객(來客)의 언급(言及)을 은근히 기대하고 있는데 때마침 찾아온 같은 직장의 지방 점포장이 필자의 그 나무에 대한 관심을 알고

"상무님, 이 나무가 카이즈카 향나무지요? 참 좋습니다. 카이즈카 향나무 하나 100만원, 150만원 짜리도 있다고 들었읍니다만 이 나무 정도 같으면 한 50만원 주었겠네요?"

"50만원은 안 주었고 한 30만원 주었지"

이 점포장의 그달 보험모집 성적은 A급이 었읍니다.

"상무님 이 나무 참 이상하게 생겼네요 나무이름이 무엇입니까?"

"보통 카이즈카라 하지"

"한 5,000원 갑니까?"

차라리 모르면 묻지나 말지. 이 점포장의 그달 성적은 하위(下位)였었고 같이 있던 쎄일즈맨들이 점차 이탈하기 시작하였으며 그후 얼마 안가서 본사의 대기발령(待機發令)을 받기 까지 되었읍니다.

인사 이동때만 되면 각부 임원들이 자기부(自己部) 전입(轉入)을 희망하는 김과장은새로맞춘 새양복을 입고 나온 박과장을 보고

"박 과장 새양복이네, 멋있어! 어울리는데 얼마주었어?"

"명동에서 5만5천원 주고 해입었지"

"5만5천원 갖고 그런것 해입을 수 있나? 나도 하나 해입어야 하겠네. 하기사 박과장은 무엇을 입어도 어울리는 스타일이지"

옆에서 이 말 들을 듣고 있던 이과장이 불쑥 나서면서

"5만5천원? 속았다 박과장, 종로 입구 양복점에 가면 3만7천원 주면 그 보다도 더 좋은것 해 입을 수 있어"이 이과장은 인사이동만 있으면 담당임원은 내놓으려 했읍니다. 그 이유는 사원들이 안 따른다는 것이었읍니다.

강철왕「안드레 카네기」는 사람 쓰는데 명수(名手)였 었는데 유서로 남긴 자기의 묘비명(墓碑銘)에 "항상 자기보다 더 현명한 자를 자기 주변에 모을 줄 아는자 여기에 잠들다"라고 했읍니다.

주변에 협력자가 모이고 판매성적이 오르고 하는것은 우연한 일이 아니지요.

(다음계속)