

접근법

— 자기판매를 잘하자 —

강 화 수
(세일즈맨 훈련가)



5. 자기판매(自己販賣)

접근(Approach)하는 방법은 ① 방문을 하고 ② 면회를 하고 ③ 친숙공작을 하여서 상대방 가망객이 세일즈맨에게 호감을 갖고 세일즈맨의 이야기를 잘 들어 줄수 있게끔하는 사전공작이라고 했습니다. 그 공작이 성공하기 위해서는 세일즈맨은 호감을 사야 하고 신뢰(信賴)를 얻어야 하며 상대방과 나 사이에는 심적유대(心的維帶)가 생겨서 친한관계가 형성되어야 합니다. 전문적 용어로는 상대방과 나 사이에 Rapport 이 성립하여야 한다고 합니다.

말을 바꾸면 호감을 사지못하고 신뢰를 받지못하는 세일즈맨 즉 대인관계에 있어서 거부반응(拒否反應)을 일으키는 세일즈맨은 판매 벽두의 접근에서 실패를 하지요. 다시말하면 친근반응(親近反應)을 일으키도록 하여야 합니다.

그러기 위해서는 자기판매를 하여야 하고 자기판매에 성공하여야 다음 판매가 진행되는것이지요.

“상품을 팔기 전에 상품의 효용을 팔고 효용을 팔기 전에 자기를 팔아야 한다”고 유능한 세일즈맨들이 말하고 있습니다.

일차시험이 자기판매이며 이차시험이 효용 판매이고 마지막 삼차시험이 상품판매라고 할 수 있습니다. 최종합격인 상품판매에 성공하려면 우선 일차시험에 합격 해야하지요.

사실 상대방 가망객이 세일즈맨인 자기를 잘 이해하여 주기도 전에 상품을 팔려는것은 어려운 일이나 상대방이 나에게 대한 이해가 깊어질수록 상품 자체의 판매는 수월해집니다.

자기 판매라는 말을 한국에서는 좀 생소한 말입니다만 세일즈계에서는 미국의 일류 세일즈맨 Elmer wheelar 가 “How to sell you- your to others” 즉 「당신 자신을 다른 사

람에게 파는 법」이란 책을 저술한 후 부터 생긴말입니다.

이 책은 비소설부문에서 베스트 셀러가 된 책이며 Dale carnegie 의 “How to win friends and influence people”과 더불어 쉐일즈맨의 성전(聖典) (?)이라 할 수 있지요.

(1) 자기판매의 삼방향(三方向)

자기판매란 요컨대 내자신(쉐일즈맨)의 좋은 점을 상대방(가망객)에게 알리는 것을 말합니다.

내 자신이 상대방에게 플러스(+)가 되는 존재라는 것을 알리는 것이 자기판매입니다. 여기에는 세가지 방향이 있습니다.

① 이익이 된다.

이 쉐일즈맨은 나에게 있어서 이익이 되는 존재라고 느끼게끔 하여야 합니다.

이 쉐일즈맨의 말 대로 하면 득(得)을 보겠다고 생각하게끔 해야 한다는 겁니다.



② 훌륭하다.

이 쉐일즈맨은 훌륭한 사람이다 라고 느끼게끔 해야 합니다.

승배할 수 있는 사람(Admirable man)이라고 생각할 수 있도록 하면 그저 그만이지요.

③ 호감이 간다.

이 쉐일즈맨은 호감이 가는 존재다 라고 느끼도록 해야 한답니다.

이 쉐일즈맨과 대하고 있으면 기분이 좋다고 느끼도록 하여야 합니다.

자기판매를 잘 한다는 것은 “나는 당신에게 이익이 되는 존재입니다” “나는 당신에게 호감이 가는 존재입니다” “나는 훌륭한 사람입니다”를 상대방에게 알리는 커뮤니케이션(Communication)입니다.

「말」로서 그렇게 하면 Verbal communication(言語的인 傳達)이고 「무언의 말」로서 하면 Non-verbal communication(非言語的인 傳達)이지요.

말로써 ‘나는 당신에게 이익되는 존재다’ ‘나는 훌륭한 존재다’ ‘나는 즐거움을 주는 존재다’라고 한다고 해서 사람이 다 마음대로 움직이는 법은 아닙니다.

말로서만 아니라 복장으로 태도로 표정으로 심지어 휴대품을 통해서도 그 사람이 좋은 사람이나 그렇지 못한 사람이나가 알려지는 일입니다.

방문신호인 누크하는 방법 개문(開門) 입실(入室) 경례(敬禮)등의 동작 하나 하나가 그 사람의 인품(人品)을 결정하지요.

생명보험의 초창기에는 보험가입의 가망객들 중에는 보험 사고가 났을때 과연 보험금을 지급(支給) 할까 하고 보험회사에 대한 신용을 의심한 때가 있었읍니다. 그래서 당시 생명보험 쉐일즈맨은 보험을 팔기전에 회사를 팔고 회사를 팔기 전에 자신을 판다는 원리대로 회사의 건전성(健全性)과 신용성(信

用性)을 강조하는 판매화법을 많이 사용하였습니다.

“선생님 우리 회사는 신용을 제일로 삼는 회사입니다.

“약정(約定)된 시일에는 틀림없이 보험금을 드립니다.

“참 좋은 회사입니다. 그리고 우리 사장님도 참 훌륭한 분입니다.”

“믿고도 남음이 있는 회사입니다”라고 말을 한 P 씨일즈맨(지금은 모 생명보험회사의 영업국장이지만)의 부장이 전술(專述) 삼방향과는 정반대였던지 상대방 가망객이 빙긋 웃으면서

“그렇게 좋은 회사고 훌륭한 사장님이라면 웃어나 한벌 얻어 입지요”라고 하더랍니다.

또 당시 초라한 부장으로 가망객을 방문한 K 씨일즈맨이

“선생님 노후생활(老后生活) 대책을 강구해드리기 위해서 찾아보았습니다”라고 하였더니 K 씨일즈맨을 아래 위로 훑어 본 이 선생

“내 노후 걱정은 마시고요 당신 지금 걱정이나 해결하시요”라더랍니다.

지금도 우연히 만나 소주잔이나 서로 권한 다음 얼근히 취하면 그때 이야기를 하곤 합니다.

(2) 자기판매술의 신장방안(伸張方案)

어떻게 하면 훌륭한 자기판매의 기술을 가질 수 있을까! 어떻게 하면 자기판매기술의 기능보유자가 될까? 타의 추종을 불허하는 자기판매의 제일인자가 되는 비결은 무엇일까? 씨일즈에 종사하는 사람이라면 누구를 막론하고 알고 싶은 문제일 것입니다.

그것은 전호에서도 약간 언급하였습니다만 일조일석에 이루어지는 것은 아닙니다. 연구와 실천과 노력이 필요합니다.

평소에 다듬고 다듬어서 실천하는 백련천



마(百練千磨)의 노력이 필요합니다.

① 장점을 신장(伸張)할것.

사람은 누구를 막론하고 남보다 뛰어난 재능, 특기등의 장점이 있는 법입니다.

자기가 갖고 있는 특별한 재능이나 특기등의 장점을 잘 검토하여 그것이 상품? (Strong point)이 되기 까지 육성하는 것입니다.

바둑에 소질이 있으면 바둑을, 장기에 소질이 있으면 장기를 관상(觀相)에 취미가 있으면 관상을 수상(手相)에 취미가 있으면 수상을 상품? 이 될때까지 개발하고 키워서 그것을 대인관계에 있어서 활용한다는 것입니다.

사실 바둑을 잘 두기 때문에 부지초면의 명사외도 곧 접근되고 좋은 인간관계를 맺는 사람들을 우리는 우리 주변에서 많이 보았습니다.



필자는 바둑에 소질이 없는 사람입니다. 소질이 있는지 없는지조차도 모릅니다. 배워 보지도 않았고 취미도 없습니다. 취미도 없고 하고 싶은 생각도 별로 없는 바둑을 필자가 연구하고 접근에 활용할 수 있도록 육성하려 하여도 그것은 헛수고일 것입니다. 바둑은 필자에게는 Weak point는 될망정 Strong point는 되지 않을 것입니다. 무언가 자기의 strong point가 될수 있는것을 개발하고 육성하여야 접근에 사용해서 덕을 볼수 있지요.

1962년 필자는 일본 동경에서 보험 판매의 연수를 받고 있었습니다. 그해 일본의 비소실부분 Best seller는 황소아(黃小娥)의 역입문(易入門)이 있었습니다.

이 여인의 역점(易點)은 확률(確率)이 80%이고 정치인 재벌들의 내객(來客)이 문전성

시(門專成市)라는 것이었습니다.

관상 수상 구성술(九星術=方位學) 궁합(宮合=相性判斷) 등에 흥미를 갖고 내 나름대로 약간의 지식이 있다고 자부하고 있던 필자로서는 그때 취미로 역점(易點)을 연구해 보려고 하였습니다.

그후 이력 저력하는 동안에 주역(周易)에 관한 책들이 근 이십권 필자의 서가(書架)에 놓여 있게 되고 부터는 접근에 활용하게 되었습니다.

한번은 강의 관계로 부산의 어느 여관에 투숙하고 있었을때 그 여관 여중(女中)의 집을 봐주기 되었습니다. 홀몸인 장기 투숙자와 결혼을 하느냐 않하느냐의 결정에 고민중임을 알고 역점을 해 주겠다고 했습니다. 패卦를 빼보고 장기 투숙자인 그 남자는 홀몸이 아니라 아이가 둘이나 있는 유부남으로 판단하였습니다. 남자들의 폐임에 넘어가면 신세 망친다고 엄숙히 선언하였습니다.

약 한달 뒤에 강의 관계로 또 갔더니 나도 모르게 내 자신이 유명한 귀신이 통곡할(그 사람들의 말) 주역의 대가가 되어 있을음을 놀라지 않을 수 없었습니다. 필자가 점을 쳐 주고 돌아온 사요일후 장기투숙중인 그 남자의 부인이 어린 아이를 업고 그 여관을 찾아왔기 때문입니다. 여관집 안주인 여중의 친구 여관 근처의 과부들의 집을 요청에 못이겨 정성껏 봐 주고 대우도 잘 받았으므로 그 후부터는 출장가면 꼭 서죽(筮竹)을 가지고 갔지요.

어떤 대접을 잘 받았느냐고요! 비밀입니다.

① 위신(威信)을 높일것.

인간은 다 주위사람들로부터 지속적인 평가를 받습니다. 특히 세일즈라는 직업에 종사하고 있으면 상사로 부터 동료로부터 또는 후배로부터 기고객(既顧客)들로부터 업무상의 평가를 받게 되는 것입니다. 이런 업

무상의 평가를 잘 받아서 위신을 높이고 그 위신을 접근에 활용하라는 것입니다. 그래서 판매계의 톱 세일즈맨들은 다음 방법을 써서 성과를 보고 있습니다.

- A. 표창장의 복사(復寫) 또는 표창식의 사진
- B. 기관지(機關紙)에 등재된 자기의 기사나 사진
- C. 과거의 성적도표 또는 사내 순위표.
- D. 만족한 고객의 감사장 추천장.
- E. 고객의 싸인장.
- F. 기타

등을 소위 “세일즈북”이나 기타 책을 만들어서 휴대하고 그때 그때 적절한 것을 상대방에게 보이면서 자기 위신 제고(提高)에 활용합니다.

③ 단체에 가입할것.

연구회, 취미단체 지역사회의 회합같은 단체에는 가급적 참가하여 운영에 협력 하는것이 자기판매에 효과적입니다.

또 각종 단체의 임원이나 명예직 같은 것도 업무에 지장이 없으면 취임하는 것이 자기판매에 도움이 됩니다.

특히 무보수로서 공공을 위한 봉사는 결과적으로는 세일즈 업무에 플러스가 되는것입니다.

④ 대주(貸主=Giver)가 될것.

주위 사람들의 차주(借主=Taker)가 되지 말고 대주(Giver)가 되도록 행동 하여야 자기판매가 잘 됩니다.

그것은 결코 많은 시간과 비용을 의미하는 것은 아닙니다.

길을 지나다가 길가에 떨어져있는 휴지를 집어서 휴지통에 넣는다든지 담담 구역내에 있는 구멍가게에게 간단한 경영상의 정보를 제공해준다든지 길가에 넘어져서 울고 있는 아이를 일으켜 준다든지 하는 사소한 행동이



모이고 모여서 우리들의 명성을 높여주고 업무수행을 도와주는 것입니다.

필자가 몇년전에 상업은행 전국지점을 순회 강의한 일이 있었습니다. 오산지점에서 들은 이야기입니다.

당시 오산에는 미 공군관계로 미군을 상대로 해서 생활하는 여인들이 많이 있었습니다. 이 여인들은 낮에도 맥주나 마시고 친구들과 화투나 치고 전날 번 돈은 그 다음날 다 써버리는 낭비 생활만 하고 있었습니다. 은행적금고(銀行積金高)를 높일려면 이 여인들을 단골손님으로 해야겠는데 이 여인들은 미군군인이나 상대로 이야기 할려고 하지만 한국사람들과는 무언가 담을 싸고 접촉을 싫어해왔다는 것입니다.

더욱이 열등감의 탓으로 은행 출입을 싫어하고 있었다는 겁니다.

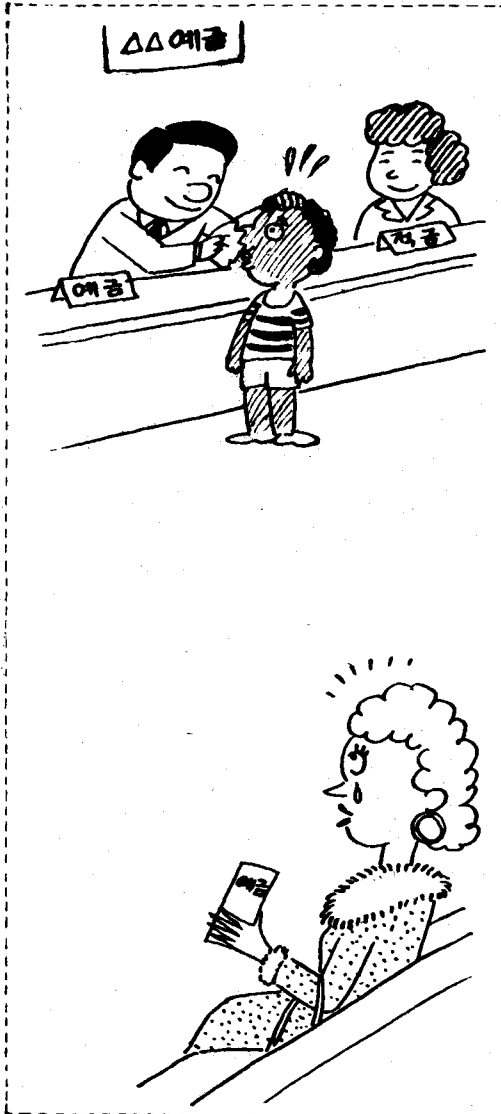
그런데 하루는 그들 한 여인이 대여섯 된 째똥이 아이들을 데리고 오산지점에 수표를 가지고 왔더랍니다. 어머니 되는 그 여인이

였어서 기다리는 동안 그 깜둥이 아이는 행원들의 일하는 것이 신기하여 창구에 와서 보고 있었는데 창구에 있는 남자 행원 하나가

“너 몇살이지?” 했더니

“다섯살이에요”

“그래 똑똑하게 생겼구나. 똑똑한 놈이 코를 흘려?” 하면서 종이를 꺼내 코를 닦아주



었다는 것입니다. 그것을 본 그의 어머니 되 는 여인이 창구로 와서 “감사합니다. 선생님 하고 자그만 한 그 일에 감격하더라는 것입니 다.

그 다음날 낮에 여인과 친구 두사람이 지점차장을 찾아와서 사람다운 대접을 어제 이 은행에서 받았다는 말과 우리가 어디 사람다운 사람이나 하는 실의(失意)에서 안써도 월 돈을 매일 수천원(당시 수천원은 큰돈)씩 써 왔는데 그돈을 매일 은행에 넣을 수 있는 방법을 가르쳐 달라는 것이 었답니다.

한때 오산 미국 상대의 거이 전 여인들이 상은 오산지점에 적금가입을 하게된 이면에는 창구 행원의 자그마한 Giver의 행동이 주효(奏効)했던 것입니다.

골목 길을 가다가 어린 아이놈이 땅바닥에 넘어져서 울고 있는 것을 본 필자가 잘 아는 D보험의 R여사가 일으켜주고 손수건으로 얼굴에 묻은 흙을 닦아 주었다는 것입니다. 그 뒤 그 근처의 집을 돌입(突入)방문 하였을 때

“사모님 안녕하십니까? D보험의 R라고합니다.”했더니

“보험같은 것 우린 안들어요”라는 거절입니다.

“잘 왔겠습니다. 그런데 대지가 퍽 넓네요 사모님 몇평이나 됩니까?”

할때 대문을 열고 밖에서 들어오는 꼬마를 보니 몇일전의 그 꼬마였다는 것입니다. R여사가 빵긋 웃어 보였더니 이 꼬마놈도 빵긋 웃으며 고개를 끄떡하지 않겠습니까?

이상하게 본 아이 어머니가 전후 사실을 알고

“그런줄 모르고 아까는 실례하였습니다.

들어가시지요”하며 방으로 안내를 하고 커피 대접을 받고 그후 보험계약을 얻었다는것입니다. (계속)