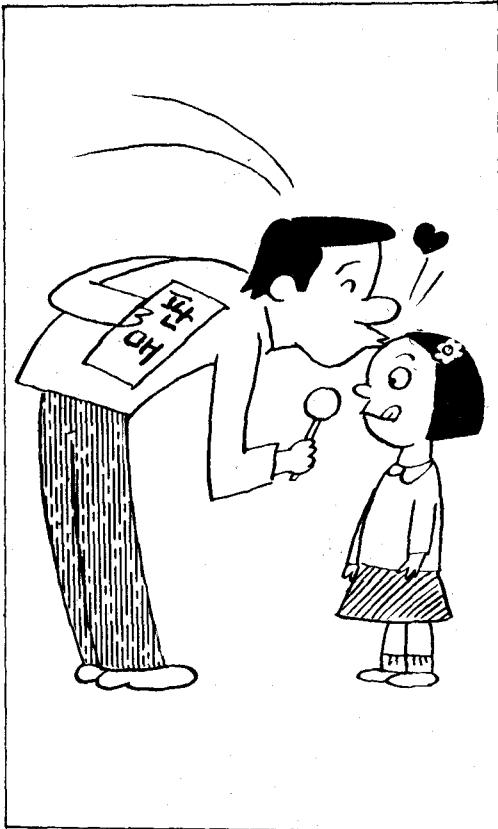


# 창조적 판매기술

## 접근법

강 화 수  
(세일즈맨 훈련가)



### 9. 친숙공작(親熟工作)

어푸로치의 정석(定石)대로 자기소개와 방문의 목적을 알았다해도 접근이 저절로 되는것은 아닙니다. 판매의 성공과 실패를 좌우하는 접근이 그리 쉽게된다면 문제는 없을것입니다만 그렇지 않기 때문에 세일즈가 어렵고, 어려운 반면에 또 일종의 흥미도 느낄수 있지요

#### (1) 친숙공작의 필요성

어푸로치의 정석에 의한 자기소개와 방문의 목적언급이 끝나면 가망객은

“그런 문제는 필요없습니다”

“미안합니다. 지금 바쁩니다. 필요할때 전화하겠습니다.”

“글쎄요. 그때 만났던가요?”

“보냈다는 D.M은 바빠서 못 보았습니다. 이 삼일뒤에 한번 찾아오시지요”

“개업선물 감사합니다. 이 삼일뒤 구매과장을 만나보시요. 말해두겠습니다”

“양케이트라고요? 용지를 두고가지지요. 기재해 두겠소. 이 삼일 뒤에 찾아가시요”

“연료절약에 대한 좋은 아이디어라고요? 우리 회사는 그보다 더 급하고 중한 문제가 많습니다. 다음 달에 와 보시지요”

“칭찬해주어서 감사합니다. 결국 사라는 것이지요? 지금은 필요없어요.”

“안사도 좋으니 이야기가 들어달라는 것이지만 사지도 않을것을 들어 무엇합니까?”

“글쎄요. 획기적인 신제품은 좋은 줄 압니다. 원래 욕심이 별로 없는 사람입니다. 천천히 사지요”

“말씀하나 잘 하시네요. 직업을 바꾸는 것이 좋겠네요?” 등등

하며 그 고객의 성격과 상품의 필요성의농도에 따라 때로는 냉냉하고 때로는 묵묵하고 때로는 명시적(明示的)으로 거절을 하는 경

우가 많습니다.

이렇게 의식적으로 때로는 무의식적으로 거부반응을 하는것이 가망객의 심정이며 인간간의 공통심리일 것인데 이런 정황하(情況下)에 팔고자하는 상품, 방문의 목적 용건을 즉시 풀어 내는것이 좋은가가 문제입니다.

여기에 언급해 두고 싶은 것은 동양인과 서양인의 차이를 생각해야 된다고 하는 것입니다.

미국 판매기술관계 서적을 보면 자기소개가 끝나면 즉시 가망객에서 이익이 되는 이야기, 즉 세일즈맨이 갖고 온 상품을 사거나 제안을 채택한다면 가망객이 이익을 본다는 말(販賣話法)을 즉시해야 한다고 하고 있습니다. 이것은 합리주의에 바탕을 둔 미국인의 생활태도에는 적합한 것입니다.

그러나 동양인 특히 한국 사람에게는 그대로 적용되는 판매기술의 효과적인 원칙으로 보지않습니다.

친구에게 돈을 빌리러 간 경우에도  
"잘 있나? 오랫동안이다. 돈 십만원만 꿍꿍"  
이런 식으로 하지않지요?

처음부터 팔고자하는 상품이나, 권하고자 하는 제안에 대한 이야기를 흥미있게 관심을 갖고 들어주는 사람은 없다 하여도 심한 말은 아닐것입니다.

어떠한 사전 조치없이 본론을 끄집어내면 가망객은 정면으로 직접적으로 거절하기가 난처하고 민망하여 이야기나 듣는체하다가 적당한 때를 보아 마음 상하지않게 거절하자는 속셈으로 듣는체 합니다.

이런 상태에 세일즈맨에 대하여 이해와 신뢰와 호감이 없는 상태이며 가망객의 마음의 문을 전부 또는 대부분 폐쇄되어있는 상태입니다.

이런 때에는 가망객은 세일즈맨에게 의혹과 경계심으로 가득차 있기때문에 상담을 전개했다가 거부반응을 일으키는 결과가 되고



맙니다.

그러므로 상대방과 나와와 사이에 호감이 우러나고 우호적이 되어 본론인 상담에 귀를 기울이게 하기 위한 친숙공작이 필요합니다.

### (2) 친숙공작의 방법

친숙공작은 말이 주(主)가 되지요. 물론 무언의 말인 비언어적인 전달(Non-Verbal communication)이 상반되어서 아니됩니다.

어떠한 말을 하느냐?

어떠한 화제를 택하느냐가 "키"입니다.

구체적인 장소 구체인 시간에 있어서 다시말하면 그때 그 장소에 있어서 가장 알맞는 가장 효과적인 말이라야 하며 화제라야 합니다.



말을 잘 한다는것은 그때 그 장소에 있어서 가장 효과적인 말을 하는것을 뜻하는것 아닐까 생각합니다.

여기에 있어서 “효과적”이란 말의 목적달성을 말하는 것입니다.

말하는 목적이 달성되었다면 말을 잘 한 셈이고 말의 목적이 달성되지 않았다면 말을 잘 못한 셈이 되는것입니다.

자유당 시대에 백두산 호랑이라는 별명을 가진 무서운? 경찰국장이 있었습니다.

경찰서 지서를 순시(巡視)하면서 근무상황이 나쁜 경찰관은 그 자리에서 옷을 벗기고 파면시키는 용감성(?)을 지리산(智異山) 주변 각 지서에서 발취한 서남지구 경찰전투대 사령관입니다.

어느날 지서 입초 순경이 입초중 얼핏보니 칠차가 지서앞에 서고 내리는 사람을 보니 바

로 전투사령관인 백두산 호랑이가 아니겠습니까?

지서안에는 주간인데도 단정한 자세로 소내근무(所內勤務)를 하고 있어야 할 동료 경찰관들은 전날밤을 격무에 시달려 전부 책상에 엎드려 졸고 있었읍니다.

이 광경을 백두산 호랑이가 보면 경찰관의 모가지가 날라갈 판입니다. 기어코 사령관은 입초순경앞에 나타났읍니다.

“입초근무중 이상없음”라는 정 하여진 근무보고의 소리로는 소내근무 경찰관을 즉시 깨울수가 없는 위급한 순간입니다.

어떻게 하든지간 소내근무자를 희생시켜서는 안될판입니다. 그래서

“호랑이 온다”하고 큰 소리로 외쳤읍니다. 호랑이 온다는 고함소리에 지서내의 동료 경찰관은 깨고 정신을 차렸읍니다. 물론 근무중 자세로 돌아가고, 평소 자신을 백두산 호랑이라고 하는 호칭에도 달갑지않게 생각하고 있었고 호랑이 온다는 고함소리에 근무태만의 덜미를 잡지못해 순시의 소득(?)이 없어졌을 뿐만아니라 “입초근무중 이상없음”해야 할 근무보고를 “호랑이 온다”했으니 백두산 호랑이는 서슬이 시퍼래져서

“뭐? 호랑이 온다? 그래, 내가 호랑이면 너는 뭐얏?”하엿읍니다.

동료를 살린 이 입초순경이 이제는 살신성인의 결과를 초래하게 되엿읍니다. 내가 호랑이면 너는 뭐야 하는 이 말 대담여하에 따라 한사람의 순경 모가지가 왔다 갔다 할 판입니다.

명답이 나올 수 없읍니다. 멍하니 서 있는데

“내가 호랑이면 너는 뭐얏”하고 경찰국장은 눈을 부릅뜨고 재차 다구쳐 묻지않겠습니까?

“저는 호랑이 새끼”하고 자기도 모르게 입초순경이 근무보고 하듯이 외쳤읍니다. 그렇게도 이름높은 이 경찰전투 사령관도 웃고 말

더라는 이야기를 들은적이 있습니다.

호랑이 온다는 말로 즐기고 있던 동료들 무사하게 하고 저는 호랑이새끼라는 말로 자신의 지위를 탈없이 보전할 수 있었던 이 말은 그때 그 장소에서 목적을 달성할 수 있는 가장 효과적인 말이라 할 수 있습니다.

다시 본론으로 돌아갑시다.

어떠한 말을 하며 어떠한 화제를 택하느냐? 야구를 좋아하는 사람에게는 야구에 대한 이야기, 노인에게는 손자에 대한 이야기, 사업하는 사람에게는 사업에 대한 이야기를 주고 받고 하며 대화를 하면 친숙한 무드가 형성되지요.

그 외에도 상대방 가망객이 관심을 갖고 있는 일의 이야기, 상대방이 알고 싶어하는 이야기, 상대방이 좋아하는 이야기, 상대방이 공명하고 동조할 수 있는 세상이야기, 상대방이 좋아하며 존경하는 사람에 대한 이야기들로 친숙해질수 있는 이야기입니다.



이 외에도 일기 및 계절에 관한 이야기, 동향인 같으면 고향에 대한 이야기, 가망객 자신에 대한 공사간의 임직에 대한 이야기 자녀에 대한 이야기, 신문 기타 뉴스에 대한 이야기도 효과적이지요.

“공통광장설치법”이란 친숙공작을 위한 접근화법이 있습니다.

“고향이 충북으로 알고 있습니다만 충북 어디니까?”

“청주입니다”

“그렇습니까? 저는 경남 진주입니다만 실은 청주 한국은행에 제 아우가 근무하고 있습니다. 아우말에 의하면 참 좋은 고장이라고 들었습니다. 그리고 인심도 좋다고 만날때마다 말합니다.”

고향이 청주인 사람과 고향이 진주인 사람 사이에는 공통광장이 없는데 자기의 동생이 청주 한국은행에 근무하고 있다는 사실을 중간에 두어 대화의 공통광장을 만드는 방법입니다.

### (3) 화법전개(話法展開)

친숙공작을 위한 화법이 시작되면

“잠깐 실례하겠습니다”하고 가급적 자리에 앉아서 말을 해야 다음 단계진행이 순조롭습니다.

그리고 화법은 일기, 계절, 주거 (사무실) 등 화제의 내용이 간단한 것부터 시작하여야 차차 내용이 복잡한 화제로 옮겨야 합니다.

어떤 화제에 대하여 상대방 가망객이 특히 관심을 표시하면 상대방이 말을 많이 하도록 주도권을 상대방에게 넘겨 주어야 합니다.

그러기 위해서는 질문을 하고 칭찬을 하고 또 질문 칭찬을 반복하여서 상대방이 화제에 열을 올리면 그때는 경청법(傾聽法)을 써서, 말을 계속 많이하도록 하여야 합니다.

필자가 부산으로 출장 갔을때의 일입니다. 우연히 어느 중년 여인과 열차에 동석할 요

행을 얻었습니다. 대화를 나누고 싶었지요. 요사이 노망했다고요? 아닙니다. 몇년 전의 이야기입니다.

“실례입니다만 부산 수정동에서 많이 보겠습니다. 수정동에 사시는것 아닙니까?” 사실은 수정동에서 많이가 아니라 한번도 본적이 없는 여자입니다.

“아닌데요 서대신동에 사는데요”

질문은 상대방이 쉽게 답을 할수있는 질문이아야 하지요.

“그렇습니까? 구덕 운동장도 가깝고 주택가로서는 좋은 곳이지요”

미안하지만 주택가로서 서대신동이 특별하게 좋은 곳이 아님은 필자도 잘 알지요.

“가족중 누가 근래 해외에 갔다 오신 분이 제신것 아닙니까?”

“어떻게 그것을 아십니까? 친정 동생이 며칠 전 일본 갔다 왔습니다.”

놀라는 표정이다.

“아주머니 저고리 옷감이 한국산이 아니네요. 경도(京都)양단으로 보았습니다.

“어떻게 그런것 까지 다 아십니까?”

“죄송합니다. 너무나 멋이 있고 어울려서 눈이 자꾸 그리 가게되었습니다”

“별 말씀을 다 하시네요.”

기분 나쁜 심정은 아닌 것 같았다.

“하기야 아주머니 같으면 어떤 옷을 입어도 어울것입니다.”

이렇게 시작된 대화가 질문, 칭찬의 반복 덕분에 우리 두 사이는 친숙하게 되고 부산역에서 헤어질때에는 벌써 다음날 오후 한시 정각에 그녀가 잘 나간다는 어느 다방에서 만나기로 약속까지 하기되었습니다.

그리고 그 후의 이야기는 사정상 생략 합니다. 이해 하시겠지요.

#### (4) 화제의 본론유도(本論誘導)

간단한 화제로 부터 시작하여 본론과 관계



있는 화제로 옮겨서 그 화제를 본론으로 유도 할 줄 알아야 합니다.

접근화법은 친숙공작을 위한 화법이기도하지만 본론인 상담에 유도하기 위한 화제이기도 합니다. 그러므로 본론으로 유도할 수 있는 화제를 친숙공작을 위한 화제로 삼아야지요.

어떤 화제 본론 유도할 수 있는 화제이나 다른 다루는 상품에 따라 다르지요.

폭우가 쏟아진 후의 방문같으면 유능한 생명보험 세일즈맨은

“폭우→물길피해→인명피해→생명보험”으로 화제를 옮겨갑니다.



(形而下學)안정이라고 이야기로 주고 받고 경제적 안정 이야기를 생명보험의 이야기로 유도하는 요령을 알면 어떤 화제도 자기가 다루는 상품의 화제로 유도할 수 있다는 것을 알 수 있을 것입니다.

우리들 인간의 사고(恩考)에는 연상(連想)이라는 작용이 있어 A관념은 B로 B는 C로 C는 D로. 하나의 관념이 다른 관념으로 이어져서 이어져서 발전해가는 성질이 있기 때문인 것 같습니다.

폭우사건을 이야기 할때 마음속으로 생명보험의 이야기가 언급되었음 각종화제를 스무스하게 전환해 갑니다. 자기 상품과 관련된 화제 다시 말하면 자기 상품설명의 본론으로 유도할 수 있는 잡담을 몇개 준비 해두는것도 바람직한 일이지요.

사업에 대한 이야기를 시작하여 성공에 대한 이야기로 전환하고 성공한 사람의 상속문제의 이야기에서 세계특전을 받는 생명보험 이야기로 유도하는 생명보험의 세일즈맨의 판매기술이 오늘날 세종로와 태평로에 태산같은 빌딩을 세우게 한 것이라면 지나칠까요.

건강에 대한 이야기에서 병에 대한 이야기로, 그리고 인간수명에 대한 이야기로 전환시켜서 생명보험의 이야기로 유도하는 것은 그럴수 있다고 볼 수 있습니다만 얼핏보면 생명보험과 전혀 관계없는 듯한 자동차의 화제에서 교통사고의 화제 생명가치의 화제로 전환하고 유도해서 양로보험을 파는 방법을 알면 어렵다는 보험판매도 별것아닙니다.

불교 신자와 절에 만나 인사를 나누고 뒷날 시내에서 만나 종교에 대한 이야기로 시작하여 정신적안정이 우리 인간에게는 필요하다라는 이야기 끝에 종교가 형이상학적(形而上學的) 안정이라면 경제안정은 형이하학적

정확하고 신속한

# 시 세 업 서

대한양계협회 발행  
1년구독료 5,000원