

# 전문점 영업사원 자질향상 비책있다

## — 영업사원증 및 영업수첩 제작 발급 계획 —

본 협회에서는 점점 심해지고 있는 자판기 부실판매 대책의 일환으로 전문점 영업사원 등록을 시행, 등록이 인정된 영업사원을 대상으로 영업사원증 및 영업수첩의 제작 발급을 진행할 계획이다.

이번 자판기 영업사원증 및 수첩제작은 영업사원의 자질을 향상시키고, 소속감 및 책임감 배양을 통해 영업의 질을 크게 향상시키기 위한 목적으로 진행되느니 만큼 만반의 준비로 그 시행효과를 극대화시켜 나갈 계획이다.

현재 협회에서는 삼성전자, LG산전 전문점을 대상으로 본격적인 영업사원 등록작업에 착수했다. 이 영업사원 등록작업이 완료되면 본격적인 제작에 착수하게 되는데 그 발급시기는 10월 경을 목표로 하고 있다.

그동안 방치만 해 왔던 영업사원을 대상으로 소속감과 책임감 향상효과를 부여하기 위해 진행되는 이번 시도가 애초 의도대로 큰 시행효과를 얻을 수 있기 위해선 본사와 전문점들의 적극적인 협조와 참여가 전제되어야 한다.

금호에서는 자판기 영업에 있어 새로운 변화의 바람을 선도할 영업사원증과 영업수첩 제작계획에 세부적으로 알아보는 시간을 마련했다.

## 제작 취지

### 1. 영업사원 자질향상

최근 원칙도 기준도 없는 영업행위가 남발되는 현실에서 영업사원들이 자신이 행하는 오버토킹, 사기판매에 대해 죄책감마저 느끼지 못하는 도덕적 해이 현상까지 팽배해 있는 상황이라 큰 문제가 되고 있다.

이에 앞서 영업사원에 대한 체계적인 교육과 자질향상을 도모하지 못한 본사와 전문점의 책임이 크다. 영업사원을 단지 판매만을 위한 수단으로 인식이 됐을 뿐 그들의 교육과 자질향상에 대해서 너무도 무책임했던 결과가 현재의 열악한 영업현실을 초래해 하고 있다.

따라서 자판기 영업사원이라면 적어도 무엇을 지켜 나가야 하고, 어떤 영업행위는 하지 말아야 할지에 대해 영업사원증과 영업수첩을 휴대함으로써 항시 인식할 수 있게 해 전반적인 영업사원의 자질향상을 도모하고자 함이 이번 제작의 가장 큰 취지이다.

## 2. 소속감 및 책임감 향상

현재 영업사원들은 전문점 소속으로 본사와의 구심점이 취약하고 이들을 관리하는 전문점 역시 안정적 직업환경보다는 열악한 근무환경을 부여함에 따라, 소속감과 책임감이 결여된 한탕주의적인 영업양상이 팽배해 있다.

이런 현실에서 자판기 영업사원증 및 영업수첩은 본사 및 소속전문점에 대한 소속감을 강화함은 물론 자신의 영업행위에 있어 책임감까지 부여할 수 있다는 효과가 있다.

또한 대외적으로도 자판기 영업사원증이 자판기를 판매할 수 있는 전문자격증이라는 사실을 인식시켜 기타 무자격 영업사원과는 질적으로 차별화된 영업행위를 가능케 할 수도 있다.

## 3. 부실판매 근절

영업사원증 발급을 통해 부실판매율은 크게 줄여 갈 수 있을 것으로 기대되고 있다. 영업사원증은 본사 공식 전문점 사원 중에서 등록을 인정받은 인력을 대상으로 발급되기 때문에 앞으로 부당 영업행위 방지효과가 클 것으로 기대되고 있다. 만약 영업사원증을 소지한 영업사원이 소비자를 기만하는 부당영업행위를 일삼는 경우 영업사원증을 박탈당하게 된다.

한편 영업사원은 자신이 판매한 제품에 대해서는 각종 발급서류에 영업사원코드 넘버와 이름을 기재하게 함으로써 부실판매율의 대폭적인 감소를 도모하게 된다.

## 4. 영업사원 본사 및 협회 등록

본사 차원에서는 영업사원등록으로 그들에 대한 포상 및 제재가 한층 강화될 수 있음은 물론 영업사원 이동시에도 변경사항을 항시 체크할 수 있어 자사의 영업현실을 직시할 수 있다는 장점이 있다.

협회에서는 각사의 등록 영업사원을 종합관리함으로써 영업력대비 판매효율성 파악, 방판제도 개선책, 지역별 영업사원 분포, 연령층 분석 등의 연구조사 사업이 가능케 되는 효과가 있다.

## 5. 전문점간 수평 이직률 감소

영업사원 중에는 영업사원의 소속 전문점 및 고유코드 넘버가 기재되어 있어 이직시에는 이 사원증을 반납토록 함으로써 현재의 소속 자격에 대한 가치가 중요시하게 평가되게 된다.

따라서 기존 관행보다 영업사원 이직율을 크게 줄이고 불가피한 이직시에는 전문점끼

리 양해를 구하는 관행도 유발시킬 수 있을 것으로 기대되고 있다.

## ■ 제작 및 시행 커리큘럼

영업사원증 및 영업수첩 제작계획은 올 1월 협회에서 진행된 부실판매방지 정책기획 회의를 통해 결정이 되었다. 그 이후 협회에서는 본격적인 제작 기획안을 마련, 삼성·LG 양사와 협의, 구체적인 커리큘럼을 확정했다.

이 계획에 따라 1차적으로 영업수첩기재 내용 취합에 들어갔고, 그 자료를 토대로 세부내용에 대한 편집안을 마련 중에 있다.

이와는 별도로 지난 6월 2일에는 본격적인 영업사원증 등록시행 공문을 양사로 발송하고 차질 없는 영업사원등록 작업이 진행될 수 있도록 협조 의뢰했다. 양사는 이 내용에 따라 각 전문점을 대상으로 본격적인 영업사원등록에 착수하게 되는데 그 완료시점은 늦어도 8월말까지로 잡고 있다.

영업사원등록이 완료되면 본격 제작작업에 착수하게 되는데 제작일정을 전체적으로 고려해 볼 때 그 완료시점은 빨라야 10월경이 될 것으로 예상되고 있다.

이와 같은 일정대로 진행이 되면 큰 무리가 없으리라 보여지나 제작이 지연될 돌출변수는 얼마든지 있다. 우선 영업사원 등록작업이 얼마나 빨리 완료되느냐가 가장 급선무 과제인데 본사에서 적극적인 시행 마인드로 각 전문점에 등록을 단달해야만 그 완료시점이 빠를 수 있다.

또 다른 변수요인은 LG산전의 경우 캐리어社와 공식 합병출범을 앞두고 있어 가능하면 발급시점을 연기했으면 하는 바램을 가지고 있다는 점이다.

이와 같은 LG의 입장이 바뀌지 않는 경우 삼성과 LG의 발급시점을 차등화 하는 방법이 고려될 수 있다. 우선적으로 삼성에 먼저 발급을 하고 LG의 경우 캐리어 체계로 출범하는 시점에 맞추어 발급을 진행하는 방법이 현실적이다.

어떠한 요인이 작용하던 기간에 영업사원증 및 영업수첩 제작은 연내에는 완료할 수 있어야 한다. 따라서 본사 입장에서는 강력한 시행의지를 바탕으로 협회의 추진계획에 적극 협력해 줄 수 있어야 하며 각 해당 전문점들도 본 사안의 제작 취지를 충분히 공감하고, 본사의 지시를 적극 따라 줄 수 있어야 한다.

결국 이번 제작건의 성사와 도입효과 증대를 위해서는 협회와 본사, 그리고 전문점들이 삼위일체가 될 수 있어야 한다. 이 삼위일체 체계를 얼마나 공고히 하느냐에 따라 영업사원증 및 영업수첩 제작의 성패여부가 달려 있다.

## ■ 영업수첩 기재 내용

영업수첩 기재내용은 현재 편집안을 마련하고 있는 중이라 완전 세부내용이 확정된

상태는 아니다. 그러나 편집의 기본적인 방향은 크게 나누어 자판기 영업수칙, 자판기 영업지침, 자판기영업 실무지침 등의 내용을 포함시킬 예정이다.

게재예정인 그 구체적인 내용은 다음과 같다.

## 1. 자판기 영업수칙

자판기 영업인으로 갖추어야 할 기본자세 및 준수수칙 10개항을 제정, 수첩에 내용게재를 진행함은 물론 전문점 교육장 및 사무실에 이 내용을 판넬로 부착해 항시 주지할 수 있도록 할 계획.

## 2. 자판기 영업지침

- 자판기 영업의 세부강령  
자판기 영업에 있어 반드시 준수해야 할 영업규칙을 구체적으로 명시.
- 무엇이 사기판매인가  
오버토키의 범위는 과연 어디까지인가, 사기판매로서 처벌을 받을 수 있는 영업행위 등을 규정.
- 영업행위시 주의해야 할 사항들  
필드영업에 있어 주의해야 할 사항 및 하지 말아야 할 사항을 구체적으로 명시.

## 3. 자판기 영업 실무지침

- 자판기 영업유형별 대처요령  
어프로치, 상담, 계약, 사후관리 등 영업유형별 대처요령을 게재.
- 자판기 영업인이라면 반드시 알아두어야 할 실무상식  
자판기 영업에 있어 실무적으로 알아두어야 할 실무상식 정리.
- 자판기 영업용어 정리  
자판기영업에 있어 쓰이는 영업용어, 자판기기술 관련 핵심용어 등 정리.
- 기타내용

## ■ 자판기 영업사원증 기재 내용

자판기 영업사원증은 영업수첩에 끼워 넣을 수 있게 플라스틱 인쇄카드로 만들어질 예정이다. 카드의 사이즈는 세로 50mm × 가로 100mm로 일반 신용카드 정도의 크기이다.

영업사원증에는 반명함판 사진이 부착됨과 동시에 각 개인에게 고유의 일련번호를 부여, 영업사원으로서의 일정자격을 인정하게 된다.

영업사원증의 기본양식과 그 구체적인 기재내용은 다음과 같다.

<전면>

사 진	<b>자판기 영업사원증</b>
	서울 98-대리점코드-011 성명 : 왕 판 매 641122-111518 소속전문점 : ○○유통
이 사원은 본사 소속 전문점 영업사원으로써 본사의 제품을 판매할 수 있는 자격을 인정함은 물론 자판기 영업수칙을 준수해야 하는 책임과 의무를 가진다.	
○○○○ 자판기 사업부 인	

<후면>

년 월 일	기재사항 변경	확 인

※ 이 영업사원증은 소속전문점 퇴사시 반드시 납부하여야 하며 타사로 이적시에는 재발급을 받아야 합니다.

## 발급관리 계획

영업사원증이 발급된 상태에서 영업사원이 이직을 하거나 퇴직을 하는 경우에 있어서는 그 카드를 반납 받아 재발급을 진행하거나 자격취소 및 폐기처리를 진행하게 된다.

발급 이후에도 영업사원이 변동사항에 대해 철저히 관리를 진행하므로 영업사원의 유동상황이 세부적으로 체크되게 된다.

이와 같이 영업사원증이 공식 발급되게 되면 제조업체들은 제품 카다로그 및 영업자료에 영업사원증에 대한 내용게재를 진행, 소비자 홍보효과를 높일 수 있게 된다. 즉 '본사의 자판기는 영업사원증 휴대한 사람에게 구입해야 합니다' 라는 문구 등이 삽입되게 되고 이를 통해 단계적으로 전문판매 자격증으로 그 위상이 확대되어 나가리라 기대된다.

영업수첩 표지에는 발급기관으로 제조업체 상호와 본협회 명칭이 공동 게재되게 된다. 이 수첩은 영업사원들에게 실무적으로 많은 도움이 될 수 있도록 내용을 알차게 구성, 영업행위에 있어 많은 도움이 될 수 있게 할 예정이다.