

컨설턴트의 비즈니스 매너

정명화 | LG인화원 서비스교육담당 / 전문강사

딜로이트 컨설팅 코리아 최영상 사장은 컨설턴트의 자질에 대해 묻는 기자의 질문에 "컨설턴트에게 지식과 정보습득은 기본이며, 유능한 컨설턴트에게는 자존심을 소중하게 여길 줄 아는 것이 중요하다"고 답했습니다.

여성들은 보통 2~3개월에 한번씩은 미용실에 갑니다. 저는 보통 짧은 머리를 하고 있기 때문에 미용실에 자주 가는 편입니다. 남성분들은 이발소에 가면 바로 자리에 앉게 되고 "어떻게 해드릴까요?"라는 질문을 받게 되지만, 여성분들은 조금 더 복잡합니다. 처음 오셨나요? 담당하는 디자이너는 어느 분인가요? 커트를 하실 건가요? 염색이나 퍼머를 하실 건가요? 샴푸는 언제 하셨나요? 이런 저런 질문이 끝나고서야 가운이 입혀지고, 비로서 자리에 앉게 됩니다.

처음 들르는 미용실에 가면 으레 조금 불안해 집니다. 간혹 머리모양이 마음에 들지 않게 되면 적어도 한달간은 거울을 볼 때마다 스트레스를 받게 될 것이기 때문이죠. 저는 한곳을 정해놓고 다니기도 하지만, 이런 저런 이유로 종종 처음 가보는 미용실에 들르기 때문에 나름대로 실패확률을 줄이는 노하우를 갖고 있습니다. 그 미용실에 있는 디자이너들 중에서 제일 제 마음에 드는 화장, 옷차림, 머리모양을 하고 있는 분께 머리를 맡기게 되면 실망하는 경우가 거의 없습니다. 저와 취향이 맞기 때문이기도 하지만, 자신을 소중히 여기고 가꿀 줄 아는 사람이 다른 사람도 소중히 여기고 가꾸어 줄 줄 알기 때문일 것입니다.

헤어 디자이너들에게 머리를 만지는 기술은 기본이며, 고객에게 돋보이도록 자신을 가꾸는 것이 헤어 디자이너들의 자존심입니다. 그렇다면 컨설턴트에게 있어 자존심이란 어떤 의미일까요?

고객의 기대는 빠르게 변화하고 있습니다. 이들을 설득하고 새로운 방법을 제시하여 변화를 실행하게 되는 핵심에 있는 컨설턴트에게 거는 고객의 눈높이는 더더욱 그러할 것입니다.

지식이나 정보, 전문성, 설득력, 아이디어 등이 컨설턴트들에게 있어 기본적인 자질이라면, 컨설턴트들의 자존심은 어떤 것 일지 살펴보겠습니다.

끊임없이 고객들을 만나고 그들과 커뮤니케이션 해야 하는 컨설턴트에게 신뢰감과 호감을 주는

첫 인상은 매우 중요합니다. 인상은 단지 느낌으로 남는 것이 아니라, 의사결정을 하는데도 중요한 역할을 한다는 연구결과들이 나와 있습니다.

예를 들면 같은 동일한 사람의 이력서에 사진만 다르게 첨부해서 제출했을 경우, 그 결과가 많이 달라졌습니다. 같은 학력과 경력이지만 단정한 모습으로 찍은 사진으로 제출된 이력서를 받은 회사에서는 더 높은 연봉을 제시하며 면접을 제안했고, 지저분한 모습으로 찍은 사진을 제출한 회사에서는 훨씬 더 낮은 연봉을 제시하거나, 아예 면접의 기회조차 주지 않았습니다.

또한 첫 만남에서 부정적인 이미지를 받게 되면, 이것이 긍정적인 이미지로 바뀌는 데는 최소한 48시간의 시간이 지나야 된다고 합니다. 컨설턴트들은 단지 고객에게 '호감 가는 좋은 인상'을 전달하는 것이 아니라, 보다 자신감 있고 전문가다운 모습으로 신뢰감을 주어야 합니다. 이를 위해서 세련되고 정중한 비즈니스 매너가 기본일 것입니다.



명함교환 매너

명함은 비즈니스 상에서는 나의 얼굴입니다. 그만큼 보관도, 받고 건넬 때도 신경을 써야 합니다. 명함은 고객과의 만남에 아파서 미리 준비하는 것이 좋습니다. 깨끗한 명함지갑에 항상 명함이 떨어지지 않도록 준비해야 합니다. 간혹 얼굴을 붉히며 구겨지거나 얼룩진 명함을 건네는 사람을 만나게 되는데, 이럴 경우 그분의 첫 인상이 결코 전문가처럼 보이지는 않겠지요.



명함을 건넬 때는 상대방이 읽기 편한 방향으로 건네는 것이 좋습니다. 이를 위해서 명함지갑에 넣을 때부터 꺼내면 고객에게 보이는 방향이 되도록 넣어두면 세련된 동작으로 명함을 건넬 수 있습니다. 또한 동작만으로 건네는 것이 아니라, 인사말과 함께 자신을 소개하면서 건네는 것이 좋습니다.

명함을 받을 때도 그냥 받는 것 보다는, 정중히 명함을 살피며 "아, 아무개 님이시군요. 말씀 많이 들었습니다." 등의 인사말과 함께 받는 것이 좋습니다. 이때 명함을 너무 뜯어지게 보게 되면, 상대방을 의심하는 듯한 인상을 줄 수 있으므로 주의

하는 것이 좋습니다.

명함 교환 할때의 기본은 반드시 일어서서, 두손으로 건네고 두손으로 받는 것입니다. 하지만 실제 상황에서는 명함을 동시에 꺼내게 되는 경우가 많기 때문에 편의상 오른손으로 내 명함을 건네고, 왼손으로 고객의 명함을 받습니다.

간혹 명함을 누가 먼저 건네야 하는가로 고민을 하게 될 때가 있습니다. 상대도 명함을 건네려고 준비하고 있지 않다면 방문한 사람이, 직급이 낮은 사람이 먼저 건네는 것이 좋습니다.

받은 명함을 처리하는 방법은 상황에 따라 다릅니다. 처음 방문해서 서서 인사를 하는 상황이라면 명함지갑에 넣고, 회의 석상이라면 회의 테이블 위에 가지런히 올려놓아도 좋습니다. 이렇게 하면, 회의중에 상대방의 이름을 잊어버리거나 하는 일이 없어서 편리합니다. 남성분들의 경우 명함을 지갑에 보관하지 않도록 주의해야 합니다. 보통의 경우 지갑을 바지 뒷주머니에 보관하게 되기 때문에 명함 모양이 굵어져서 보기에 좋지 않습니다.

명함 관리를 잘하시는 분들은 명함을 명함첩에 보관할 때 그냥 하지 않고, 언제 어디서 만났는지, 그 사람의 특징이 무엇인지, 식사할 때 무엇을 주문했는지 등등을 메모해 둡니다. 이것이 쌓이면 훗날 훌륭한 인적 네트워크 형성 자료집이 됩니다. 단, 명함은 상대방의 얼굴이니 만큼 상대방이 보는 앞에서 명함에 낙서를 하거나 글을 쓰지 않는 것이 좋습니다.

악수매너

서양식의 인사였던 악수는 이제 동서양을 막론하고 대표적인 비즈니스 상에서의 인사가 되었습니다. 악수는 직급이 높은 사람이나 연장자가 먼저 청하는 것이 좋습니다. 예전에는 여성에게 악수를 먼저 청하는 것인 예의에 어긋나는 일이었지만, 여성의 사회참여가 활발해진 요즘에는 여성이라고 하여 예외로 두지 않습니다.

악수를 할 때에는 5가지의 기본이 있습니다. 적당한 거리, 적당한 리듬, 적당한 힘. 부드러운 표정, 그리고 눈맞춤입니다. 손을 자연스럽게 굽힐 수 있는 적당한 거리에 서서 손을 잡고 1~3회 가볍게 흔들립니다. 너무 세게 흔들게 되면, 상대방의 손이 아니라 팔이 흔들리게 되고, 너무 힘없이 흔들면 성의가 없이 느껴집니다. 보통 악수를 해 보면 사람마다 느낌이 다른데요, 이것도 첫 인상 결정에 중요한 요인이 됩니다. 적당한 리듬이라는 것이 쉽지 않으면 상대방의 리듬에 맞추어 흔들면 됩니다. 악수를 할 때 적당한 힘으로 잡는 것 또한 중요합니다. 너무 힘있게



취계 되면 상대의 손이 아프게 됩니다. 특히나 여성의 경우 반지를 끼고 있다면 무척이나 고통스러울 것입니다. 너무 힘이 없이 악수를 하게 되면 억지로 악수를 하는 것처럼 느껴질 뿐만 아니라 특히나 서양인에게는 심한 불쾌감을 줄 수 있습니다. 서양에서는 이런 힘없는 악수를 죽은 물고기를 잡고 있는 느낌이라며 'dead fish' 악수라고까지 합니다. 또한 악수를 할 때는 반가운 마음을 담아 밝고 부드러운 표정을 짓는 것이 좋으며, 가장 중요한 것은 상대의 눈을 바라보며 악수를 하는 것입니다.

악수를 할 때 우리나라 사람들은 서양인과 조금 다르게 한다는 것을 느끼셨습니까? 서양인들은 상대가 누구인지에 관계없이 한 손으로 허리를 꺾듯이 하고 악수를 합니다. 비단 대통령이라 하더라도 예외가 없습니다. 하지만 우리나라에서는 조금 다른 악수법을 사용하지요. 직급이나 나이의 차이가 많이 나는 경우 두손으로 감싸 쥐고 허리를 꾸벅 숙이며 인사합니다. 서양식 인사와 동양식 인사가 결합된 형태라 할 수 있습니다. 우리나라 정서상 한손으로, 게다가 허리를 곧추 세운 채로 악수를 하는 것이 곤란한 상대일 경우에는 약 15도 정도 허리를 숙이면서, 왼손으로 오른 팔을 가볍게 받치는 것도 나쁘지 않습니다.

소개매너

소개를 받는 입장일 때는 잘 느끼지 못하지만, 소개를 하는 입장이 되면 순간적으로 많은 판단이 요구됩니다. 누구를 누구에게 먼저 소개시켜야 할까? 하는 고민이지요. 이때에는 누구의 궁금증을 먼저 해소시키면 좋을까를 생각하시면 보다 쉽습니다.

아래 직원보다는 상사에게, 후배보다는 선배에게, 연배가 더 높은 분에게, 사내직원을 고객에게, 더 친한 사람을 덜 친한 사람에게, 남성을 여성에게 소개하는 것이 좋습니다.

비즈니스 매너는 일상적이고, 잘 하고 있다고 생각하기 때문에 다시 학습하고 준비해야 할 필요성을 느끼지 못합니다. 하지만 이런 부분들이 모여서 컨설턴트들의 전문성을 마무리 하게 됩니다. 말하자면 문장에서 의 마침표 역할을 하며, 이것이 컨설턴트들의 자존심의 마무리가 아닐까 싶습니다.

