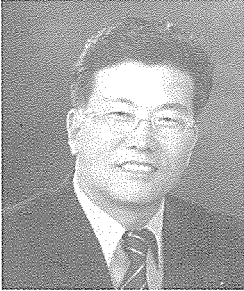


# 장사 잘하는 비결 내가 고객이 되어보자



“요즘 장사가 안되지요?”

요즘 모두 다 불경기라고 한다. 하지만 장사가 잘되는 사람도 있다. 불경기 속에서도 장사가 잘되게 하는 비결이 무엇일까.

필자 서필환씨는 23년간 한국타이어를 다니면서 고객과 직접 접촉하는 업무를 했다. 서씨는 입사 이후 영업사원 교육담당을 거쳐 AS업무를 맡으면서 불만고객과 심하게 다툰 기억이 오늘의 대한민국 대표 CS클럽 회장으로 활동하는 기회가 되었다고 한다.

고객은 누구인가?

다음 ( )안에는 무슨 단어가 들어가야 할까?

“우리는 그의 사랑을 받지 않고서는 견딜 수 없는데 그는 짝사랑을 받아들이지 않습니다.

그는 냉정하게 작은 일에도 잘 토라집니다.

그는 자신을 진심으로 사랑하고 자신이 원하는

것을 알아 만족시켜 주는 이에게만 사랑과 믿음의 손길을 내밉니다. 까탈스러운 그의 이름은 바로 ( )입니다.“

→정답은 바로 (고객)입니다.

고객이 원하는 것은 ‘관심과배려, 정성’ 이라고 한다. 고객이 원하는 것을 해주면 고객이 몰려올 것이다. 당연한 얘기다.

리츠칼튼호텔 사원수첩에는 ‘우리는 신사숙녀를 모시는 신사숙녀입니다’ 라는 글이 있다.

이 말은 우리가 고객을 신사숙녀로 대접해 주었을 때 고객 또한 우리를 신사숙녀로 대접해 준다는 말이다.

우리가 보다 좋은 조건에서 만족과 보람을 느끼며 일할 수 있는 방법이다.

종전의 고객관이 고객이 왕이고 직원은 신하라는 수직적이고 일방적이며 굴종적인 서비스였



다면 21세기의 신 고객관은 고객과 직원이 서로 '윈-윈' 하는 '고객=파트너' 라는 자율적이고 창의적인 서비스 개념으로 바뀌어 가고 있다고 한다.

친절한 서비스를 함으로써 고객 뿐 아니라 직원과 기업이 모두 행복할 수 있는 서비스로 바뀌고 있는 것이다.

고객들이 고객으로서 가장 바라는 심리는 '나를 왕 대접 해줬으면 좋겠다' '신속하고 정확하게 일 처리를 해줬으면 좋겠다' 등 여러 가지가 있지만 그 중에서도 가장 큰 바람은 "내가 갔을 때 나를 환영해 주었으면 좋겠다. 나를 반가워해 줬으면 좋겠다"라는 것이라고 한다.

때문에 한번 방문한 고객은 반드시 기억을 해둬다가 다음에 방문했을 때는 반가운 인사와 함께 "OO님 안녕하세요? 지난번 점점 받으신 후 좀 어떠세요?"와 같은 인사말을 해주는 것이 좋다고 한다.

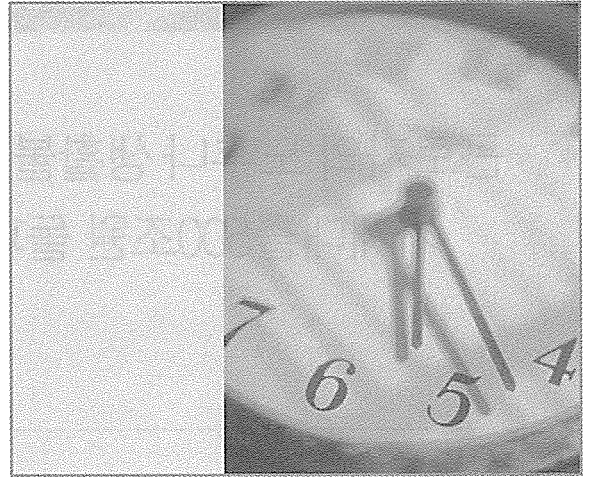
### 역지사지

내가 고객이 되어 보면 '무엇을 해야 할지' '무엇이 먼저인지' 를 알게 된다. 인사말 잘한다고 해서 장사가 잘되는 것은 아니다.

보일러에 관한 기술적인 모든 것을 해결하고 완벽하고 신속하게 처리하는 '기술' 은 기본인 상태에서 '인사' 도 잘하고 '청결' 하고 '서비스' 도 좋아야 고객은 다시 돌아온다는 것을 명심하자.

충성고객은 우리에게 반복구매에 의한 수익에 기여도 하지만 고객관리 비용의 절감과 주변사람 추천에 의한 신규고객 확보에 도움을 준다.

H백화점에서 조사, 발표한 우수고객의 이익기여도 조사결과를 보면 매출상위 10%의 고객 1명의 가치는 하위 10%고객 109명의 가치와 동일한 10:90의 법칙이 있다고 한다.



바로 우수고객에 대한 차별화된 서비스도 필요하다는 사실을 알 수 있는 대목이다.

고객마다 개성과 특성을 고려한 차별화된 서비스를 실천하는 방법을 경영자는 관심을 갖고 연구하고 전 직원이 함께 실천하는 것을 권하고 싶다.

이에 시대에 따라 고객만족지수는 변화가 있다. 고객만족 시대에서 이제 '고객감동시대' '고객 경악시대' '고객 오르가즘시대' 라고 한다.

최고조에 도달하는 희열을 느껴야 만족하는 시대라는 말인데 수익이 생긴다면 몸종 같은 봉사를 실천하면서도 기쁨을 얻을 수 있다는 것이다.

### 서명환 성공시관학교 교장 약력

- 현 한국평생교육강사연합회 전략실행 상임위원장
- 현 한국능률협회컨설팅 후원 대한민국 대표 CS클럽 회장(680명)
- 현 한국커리어컨설팅협회 부회장
- 현 삼성전자 우수대리점 CS리더십 강사, 삼성전자 매장직원 세일즈특강 강사
- 전 한국타이어 목포지점장, 판촉팀 · CRM팀 · 모터스포츠팀장, 매입상품팀장 역임

02-567-6787, 016-714-4693