

저자: 존 곤슈타인 (Jon Gornstein)

출처: From Sales Competency to Sales Fluency, SMM지, 2012년 6월

By Edward Jae-Hyun Ahn / Expert Consulting R&D Center Chief

## 역량에 기반한 영업에서 능숙한 영업으로

-고객과의 소통(상호작용)을 증진시키는 모바일 기기 용 소프트웨어-

이 글을 읽고 있는 독자가 중요한 협상이나 프레젠테이션을 앞두고 있다고 상상해 보자. 이때 전략적으로 우위를 점하는 데 도움이 될 만한 장비를 갖추고 참석한다면 상황은 어떻게 전개될까?

특정 프레젠테이션에서 최선의 결과를 얻기 위해서는 고객과의 긴밀한 연대감도 중요하지만, 양측이 서로 상생(win-win)하고 있다고 느낄 수 있는 커뮤니케이션 스킬이 필요하다. 여기에 실질적으로 고객이 관심을 가질만한 것에 대해 이야기할 수 있다면 상생(win-win)은 생각보다 어렵지 않다.

역량에 기반한 영업을 넘어 능숙한 영업으로의 전환은 계약을 성공시키는 핵심 요소가 될 수 있다. 그리고 새로운 기술과 소프트웨어 어플리케이션은 그러한 능숙함을 보다 쉽게 획득하는 데 도움이 된다. 이러한 기술은 고객의 목소리에 귀를 기울이고 주의 깊게 관찰함으로써 커뮤니케이션 유형을 규명하는 것으로부터 시작한다. 대부분의 영업사원들은 고객이 관심을 가질만한 제품이나 서비스에 대해 이야기하는 것은 좋아하지만, 고객이 진정으로 원하는 것에 대해서는 상대적으로 무관심하다. 우리는 많은 사례를 통해 그 이유가 단지 잘 모르기 때문이라는 사실을 발견할 수 있었다.

### 영업 성과 향상에 도움이 되는 기술 (Sales Performance Technology)

역자 주) 원문에는 handheld device로 표현하고 있는데, 이는 Smart phone이나 Tablet PC를 넘어 최근 등장한 구글 글래스와 같은 Wearable computer의 영역까지 포함한 포괄적 의미를 담고 있는 표현입니다. 여기서는 이해를 돕기 위해 모바일 기기로 번역함을 알려드립니다.

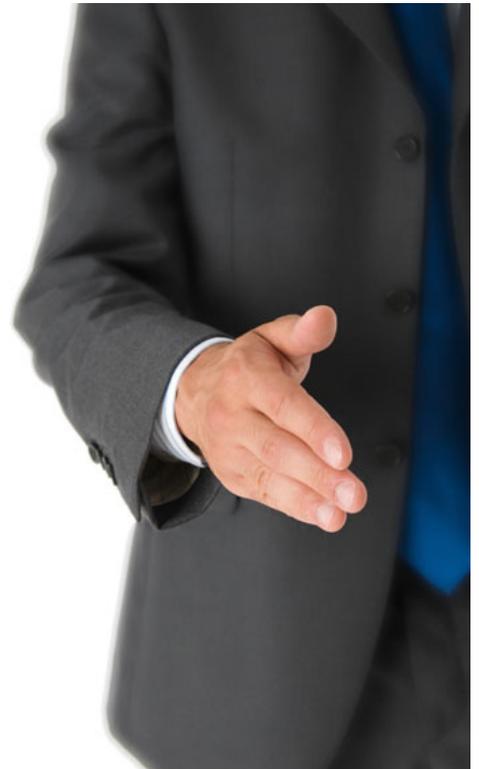
모바일 환경에서 구현되는 영업 성과 향상용 소프트웨어는 영업 활동뿐만 아니라, 보다 명확한 커뮤니케이션 스킬이 요구되는 경영 환경에도 유용하게 활용될 수 있다.

영업활동 과정을 떠올려 보자. 중요한 협상을 시작하기 전에 처음 방문하거나 전화를 걸어야 하는 상황에서, 영업사원은 향후 계약체결에 대한 전망을 가늠할 수 있는 구체적인 근거를 찾기 위해 노력할 것이다. 아마도 그들은 성급하게 사례들을 늘어놓거나, 따분한 점심 초대 등의 내용이 담긴 여유만만한 시간표를 제시할 것이다. 과연 그런 것들이 고객의 관심을 이끌어 낼 수 있을까? 고객이 과묵한 유형인지 수다스러운 유형인지, 또 꼼꼼한 유형인지 큰 그림을 보는 유형인지 등의 다양한 정보를 고려했을까?

차기 회의에 참석하기 전에, 첫 만남에서 인지된 고객에 대한 정보들이 프로그램에 탑재된다면, 회의를 거듭할수록 뚜렷해지는

고객의 커뮤니케이션 유형에 관한 단서들도 지속적으로 업데이트할 수 있다. 이러한 과정을 통해 고객과의 관계를 긴밀하게 유지할 수 있는 구체적인 핵심 정보가 즉각적으로(Just in time : 이하 JIT) 생성된다.

커뮤니케이션 측면에 초점을 맞춰 좀 더 단순하게 생각해보자. 사용자는 한 번의 터치로 어플리케이션을 구동하여 30초 만에 특정 고객에게 어필할 만한 5가지 서로 다른 제품의 장점에 대해 설명할 수 있다. 결국 고객들은 다른 방식으로 듣고, 보고, 생각하고, 행동하게 된다. 당연한 이야기지만 사람들은 서로 다른 요



인들에 의해 동기가 부여되기 때문이다.

JIT는 제조업에서 주로 사용되는 용어지만, 그 개념은 모바일 학습이나 커뮤니케이션을 지원하는 소프트웨어 탑재 어플리케이션에 이르기까지 다양한 분야에 있어서 유효하다. 이 경우에 있어서 JIT는 협상이 시작되기 전, 영업 활동에 있어서 결정적인 요소로 작용할 수 있는 고객이나 계약 체결 전망에 관한 정보를 제공하게 된다.

이런 세심함은 탄탄한 비즈니스 관계를 구축하는데 도움이 된다. 영업사원들이 고객으로부터 신뢰를 받음으로써 경쟁우위를 획득하는 것은 물론, 협상이나 영업과정에서 고객의 반응을 예측할 수도 있다. 뿐만 아니라 이 기술이 탑재된 어플리케이션을 통해 관리자들은 보고자료를 보다 효과적으로 활용할 수 있도록 돕는 훌륭한 도구로 활용할 수 있다. 특히 직원들의 행동지침에 대해 변화를 요구하거나, 직무에 대해 다른 방식으로 접근하려는 시도는 종종 저항에 부딪치거나 두려움을 조장할 수도 있다. 따라서 직원들이 대인관계에서 원하는 바를 정확하게 인식하고 직면함으로써 보다 용이하게 저항을 극복할 수 있다. 사람들은 자신에게 어떤 이익이 있는지 인식하게 되면 생각보다 쉽게 변화를 수용한다.

### 성과 향상 (Performance Development)

중요한 워크샵에 참여하는 전문가 집단의 모습을 떠올려보자. 그들에게는 뚜렷한 목표가 있고, 학습에 필요한 새로운 정보와 기술적 준비에 이르기까지 철저히 준비한다. 그 이유는 학습했던 내용을 유지하는 것도 중요하지만, 훈련을 통해 습득한 지식을 주기적으로 현업에 적용하지 않으면 80% 이상의 지식을 잊어버리기 때문이다. 이것이 워크샵에서 획득한 스킬을 강화시키는 모바일 기술의 또 다른 영역이다. (신뢰 구축, 대인관계에 있어서의 유연성, 공감능력 극대화 등)

학습자들은 워크샵에서 롤 플레이 기법이나, 커뮤니케이션의 장애 요소를 극복하는 방법에 관한 새로운 기술을 습득하게 되는데, 이것이 곧 성과 향상과 자신의 가치를 제고하는 기술 활용 능력이다. 협상을 시작하기 전에 JIT에 기반한 프로그램을 사용한다면, 사용자는 세심한 부분까지 놓치지 않

고 바이어에게 어필할 수 있는 개선된 전략을 결정할 수 있다. 이 경우에, 소프트웨어 어플리케이션은 고객이 어떤 제품이나 서비스를 통해 얻게 되는 효용가치에 대해서도 구체적인 성격 특성에 최적화되어 제공한다.

보다 나은 커뮤니케이션 스킬은 협상과정이 진행되는 동안 성공확률을 높여준다. 따라서 고객이 가장 흥미로워하는 핵심을 인식함은 물론, 고객의 커뮤니케이션 스타일까지 수용함으로써 차별화에 성공할 수 있다. 이러한 양방향 관계는 신뢰를 구축하고 보다 개방적인 태도를 이끌어냄으로써 단기 국면에서 더 나은 결과를 가져온다. 여기에 관한 한, 고객과의 신뢰 구축은 곧 성과 향상 및 전략적 우위 달성을 의미한다.

### 역량을 넘어서 (Beyond Competency)

아직까지 모든 개개인과 그들만의 독특한 커뮤니케이션 스타일, 또는 전혀 다른 스킬을 가진 것으로 추측되는 사람과 관계를 형성하는 노하우를 제시한 매뉴얼은 없다. 페르소나에서 제공하는 새로운 소프트웨어 어플리케이션과 모바일기기용 어플리케이션은 영업활동을 넘어 경영관리 수준에서 능숙함을 획득하는데 도움이 될 것이다.

역량으로는 충분하지 않다. 능숙함이라는 용어에는 학습된 커뮤니케이션 스킬을 장기간 보유하면서 능수능란하게 활용할 수 있다는 의미가 포함되어 있다. 이 새로운 소프트웨어 패키지는 능숙함을 개발하도록 도울 수 있지만, 여기에는 경청하는 자세와 관찰력이 필요하다. 고객이 보내는 신호는 해석이 가능한 자에게만 허락되기 때문이다.

Jon Gornstein is the founder and president of **Persona** GLOBAL, an international industry pioneer in the practice of change leadership. Based in Sausalito, California, the company has just released Game Plan Mobile, an expert system software application, available for Apple iPads and Android phones that enables the user to further sharpen sales fluency and personal communication skills.

