

투데이 칼럼

고객과 통하는 대화기법

누구나 장사를 잘하여 부를 누리며 성공하고 싶어 한다. 그러기 위해서는 여러 가지 요소가 맞아야 하는데 그중에서도 고객을 영접의 말로 맞이하고 본론의 대화, 고객을 배웅하는 말로 설득하여 고객과 통하는 대화를 하기 위해서는 다음 기법을 활용해 보자.

첫째, 고객에 따라 대화방법이 달라야 한다.

고객의 수준은 천차만별이다. 고객마다 직업, 학력, 경제력, 심리적 상황 등이 다르기 때문에 모든 고객에게 똑같은 말투로 말하면 싫어하는 고객이 많다. 따라서 매장을 찾은 고객의 수준에 맞는 눈높이 대화와 훨씬 더 대화의 분위기를 부드럽게 할 뿐만 아니라 구매로 연결될 가능성 높다.

사람마다 좋아하는 음식이 다르듯 좋아하는 대화도 다르기 때문에 대상이나 상황에 따라서 대화 내용을 맞춰가야 한다. 상대방의 입장을 고려해서 말을 해주는 사람을 만나면 감칠맛 나는 사람이라고 인정받아 고객이 물리게 된다.

둘째, 진심으로 하는 말이 고객을 움직인다.

"최고의 장사는 진정성에 있다"라는 말이 있다. 즉 고객의 마음을 움직이려면 고객을 대할 때 거짓 없는 참된 마음을 보이도록 대화를 하는 것이다. 고객에게 진심으로 반가워

하는 인사를 시작으로, 불편함이 없도록 대화를 진행해야 한다. 예를 들면 상투적으로 "어서 오세요"라는 말보다는 "저의 매장을 방문해 주셔서 감사합니다"라는 말이 좋으며, "이 상품은 좋은 상품입니다"라는 말보다는 "이 상품은 고객님의 품격에 딱 맞는 좋은 상품입니다"라는 말이 고객을 더욱 감동시킨다.

셋째, 유머 있는 대화로 고객을 즐겁게 한다.

유머가 풍부한 사람들은 어딜 가나 인기가 많다. 그들과 함께 있으면 무얼 해도 즐겁기 때문이다. 중국 속담에 "웃음이 없으면 가게 문을 열지 마라"고 충고하고 있다. 무뚝뚝한 직원보다는 유머 있는 직원이 고객을 즐겁게 하므로 자석처럼 고객들을 끌어당긴다. 따라서 직원이 밝은 표정으로 고객에게 즐거운 대화를 하면 의외로 고객의 협력과 지지를 쉽게 이끌어낼 수 있다.

넷째, 권유하는 말로 고객을 망설

이게 한다.

고객과의 대화에서 단정적으로 권유하는 것보다는 말을 권유하는 의문형으로 끝내면 고객은 망설이게 된다. "이 물건은 새로 나온 신제품입니다. 사시면 후회가 없습니다"라고 단정적으로 말하면 사지 않아도 된다는 생각을 하지만, 똑같은 말이라도 "이 물건은 새로 나온 신제품입니다. 사보시는게 어떻겠습니까?"하고 권유하는 의문형으로 끝내면 고객 입장에서는 '어쩌지?', '사는게 좋을까'라는 감동을 하게 만든다.

다섯째, 상대방의 말과 행동을 통해 읽는다.

고객을 가장 편하게 하는 방법은 고객의 말이나 행동을 보고 고객이 원하는 것을 정확히 판단해 거기에 따라 상품을 권하는 것이다. 따라서 고객이 표현하는 형식적인 말에만 귀를 기울이지 말고 고객이 표현한 말이나 행동의 이면에는 어떤 의미

가 있는가를 분석하여 판매를 위한 대화를 진행한다면 고객의 마음을 사로잡을 수 있다. 여섯째, 대화에는 주고 받는 것이 있어야 한다.

매장을 찾은 고객이 침묵하는데도 직원이 일방적으로 설명한다고 해서 꼭 매출로 연결되는 것은 아니다. 오히려 조용히 혼자 상품에 대한 평가를 한 후 선택하려는 고객에게는 역효과가 나기 쉽다. 상호작용이 있어야 고객의 반응을 살필 수 있다. 따라서 고객이 대화를 하지 않는데도 일방적인 설명을 하는 것은 자제하는 것이 좋다.

일곱째, 단점을 먼저 말하고 장점을 나중에 말한다.

직원의 입장에서 상품을 팔기 위해서는 장점을 말해야 한다.

그러나 고객의 입장에서는 당연히 상품에 단점도 있다고 생각하게 마련이다. 따라서 장점을 말하고 단점을 알리는 것보다는 장점을 단점보다 나중에 알리는 것이 좋다. 예를 들면 "품질은 매우 좋지만 가격은 조금 비쌌다"보다는 "가격은 조금 비싸지만 품질은 매우 좋습니다"라는 표현을 고객이 선호한다. 이유는 고객의 입장에서 심리적으로 대화의 앞부분보다는 뒷부분이 머릿속에 남기 때문이다.

이와 같이 장사를 잘되게 하는 대화방법을 터득해 보자. 이것이 현대를 살아가는 현명한 삶의 방법이다.



김 양 옥

한국스피치컨설팅 대표

사설

성소수자 문제

성소수자(性少數者)는 보편적인 성 개념을 가지고 있지 않은 사람으로 동성애자, 양성애자, 성전환자 등이 해당된다. 섹슈얼 마이너리티(sexual minority), LGBT, 퀴어(queer) 등으로 부른다.

퀴어는 성소수자를 지칭하는 포괄적인 단어다. 원래 '이상한, 기묘한'이란 뜻으로 이성애자들이 동성애자들을 비하하고 모욕할 때 쓰던 말이었다.

하지만 1980년대 동성애자들의 인권 운동이 활발해지면서, 성소수자들이 자신들의 문화를 포괄하는 용어로 바꾸어 사용하기 시작했다.

LGBT는 레즈비언(Lesbian), 게이(Gay), 바이섹슈얼(Bisexual), 트랜스젠더(Transgender)의 첫 글자를 딴 단어다. 자신을 동성애자로 정체화한 사람 중에서 여성에게 끌리는 여성은 레즈비언(Lesbian), 남성에게 끌리는 남성은 게이(Gay)라 한다. 미국의 성소수자 인권 운동은 1969년 스톤월 항쟁(Stonewall

Riots)을 계기로 시작됐다. 이는 뉴욕에서 성소수자들이 출입하던 술집인 스톤월 인(Stonewall Inn)을 경찰이 단속하는 과정에서 일어난 사건이다.

퀴어 퍼레이드(Queer Parade)는 스톤월 항쟁 1주년인 1970년 뉴욕에서 열렸다.

퀴어 퍼레이드란 성소수자들의 권리를 인정받기 위한 시가 행진이다.

한국에서는 1990년대 무렵부터 성소수자 인권 운동이 시작되었다. 1990년대 중반부터 각 대학에서 성 소수자 동아리가 결성되었다.

한국의 성소수자 인권 운동은 차별금지법 제정과 동성 결혼 허용 등을 중심으로 전개되고 있다.

2000년부터는 서울에서 퀴어 퍼레이드를 포함한 퀴어문화축제가 개최됐다.

2009년부터는 대구에서도 퀴어문화축제가 열리고 있다. 갈수록 성소수자 문제에 적극적인 관심이 요구되고 있다.

신통일한국 전라북도지도자회의 과제

신통일한국을 위한 전라북도 지도자회의가 최근 도내 주요 지도자 50여 명이 참석한 가운데 열려 관심을 모았다. 이날 행사는 평화통일지도자 전복합 의회와 천주평화연합(UFP) 전북지부가 주관했다.

이상재 회장은 "싱크탱크 2022 기반이 되는 정치, 경제, 종교, 학술, 언론, 문화예술 등 여러 분야의 지식인 연대체를 통해 평화와 통일을 실현하는 범국민적 뜻을 모아 한반도 평화 서밋을 준비하고 있다"고 말했다.

세계는 이미 오래 전부터 패권 경쟁을 벌이고 있다. 그러던 서 전 세계를 제국주의의 역사로 만들었다. 특히 무기의 개발은 더욱 더 강대국들을 패권 경쟁으로 몰아넣었다.

그러나 강대국의 논리는 항구적 평화를 이룰 수 없다. 실제로 유엔은 강대국 논리의 각축장으로 전락한 지 오래됐다.

실제로 유엔의 안전보장이사회 상임 이사국들은 함께 모여 국제적인 분쟁을 토의할 뿐이

다. 곳곳에서 벌어지는 전쟁 하나 해결책을 내지 못하고 있다.

인류의 평화는 한국의 남북통일에서 비롯될 수 있다. 이제 한반도는 지평을 넓혀야 한다. 세계평화론, 즉 '남북통일 세계 평화론'으로 발전시켜야 한다.

북한은 핵을 마지막 생존의 무기로 장착하고 남한을 위협하고 있다.

남한은 국민소득 3만 달러 시대를 자랑하면서 북한을 압박하고 있다.

그러나 이 같은 체제 경쟁으로 일관한다면 통일은 달성될 수 없다. 통일로 향하는 확실한 대안을 찾아야 한다. 남북통일 문제는 한민족의 문제이면서 동시에 국제적인 문제다.

평화적인 남북통일로 세계평화를 이루는 가교 역할을 해야 한다. 민족의 역량을 키우는 것이 오늘날 우리들의 사명이다.

신통일한국론은 어떻게 평화를 유지하고 자연과 공생할 것인가의 문제다. 신통일한국론으로 한국의 통일과 세계평화의 해법을 찾아야 할 때이다.

사외기고는 본보의 편집방향과 다를 수도 있습니다.

사진으로 보는 지구촌 소식

독일 하누카 시작, 불 밝히는 하누키야 쏘대



28일(현지시간) 독일 베를린 브란덴부르크 게이트 근처에서 유대 전통 명절 '하누카'의 시작을 알리는 아홉 개의 가지가 달린 쏘대 '하누키야'(하누카 메노라)에 불이 들어오고 있다. 전 세계 유대인들은 12월 6일까지 '빛 축제'라고도 알려진 하누카를 기념한다.

남아공, 오미크론으로 인한 여행 금지로 경제 타격



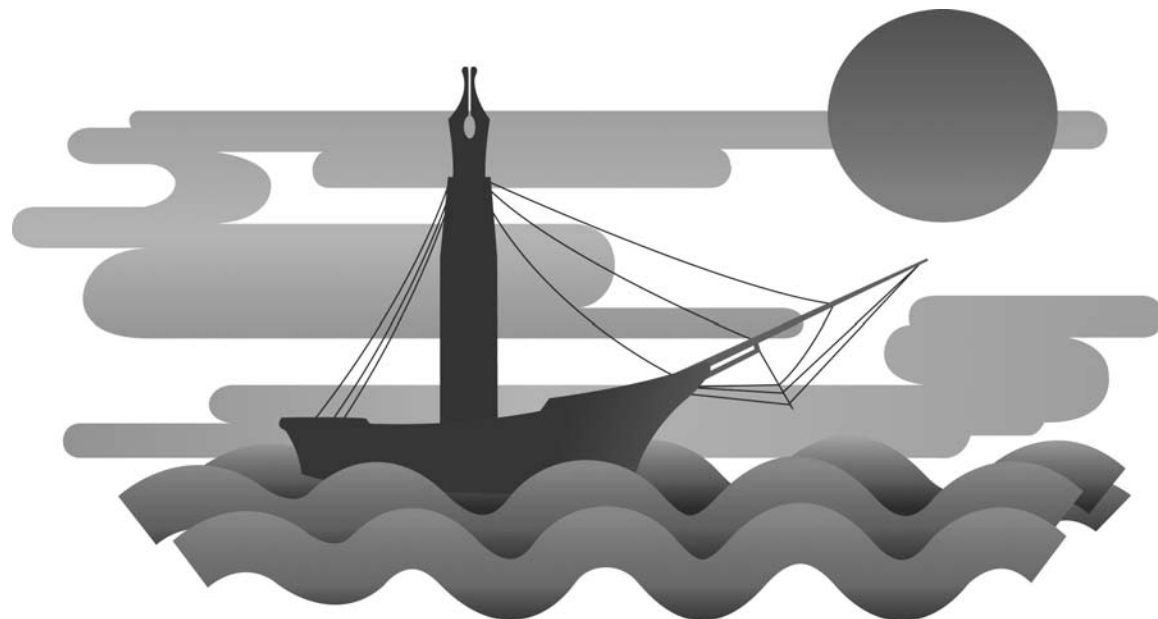
28일(현지시간) 남아프리카공화국 케이프타운의 한 상점 앞 야외에 시민들이 앉아 얘기를 나누고 있다. 현지 권리는 오미크론 변이로 세계 각국이 내린 남아공 여행 금지 조치로 지역 경제에 큰 타격을 줄 것이라고 우려했다.

용기와 희망을 주는 인간을 위한 정론지

"더 좋은 신문, 더 사랑 받는 신문, 독자와 함께하는 신문"을 위해 전주매일의 전 직원들은 '전북 최고의 신문'을 제작하기 위해 최선을 다하겠습니다.

진정한 지방자치 발전을 위해 중앙지를 답습하는 형태를 벗어나 보다 깊이 있게 내 고장 소식을 빠르고 정확히 독자 여러분들에게 전달하겠습니다.

당신의 가려움을 속 시원하게 긁어 드리기 위해 대안적 비판 기능을 강화하고 있으며 한 단계 더 성숙한 네트워크 구축과 함께 지역발전의 수레바퀴를 힘차게 굴리겠다는 약속을 드립니다.



인간중심 · 도덕중심 · 지역중심

전주매일