

투데이 칼럼

고객과 통하는 대화기법

누구나 장사를 잘하여 부를 누리며 성공하고 싶어 한다. 그러기 위해서는 여러 가지 요소가 맞아 떨어지는데 그중에서도 고객을 영접하는 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 찾아온 고객의 수준에 맞는 눈높이 대화가 훨씬 더 대화의 분위기를 부드럽게 할 뿐만 아니라 구매로 연결될 가능성도 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 불리게 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 없

도록 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. 중국속담에 “웃음이 없으면 가게 문을 열지마라”고 충고하고 있다. 무뚝뚝한 직원보다는 유머 있는 직원이 고객을 즐겁게 하므로 자식처럼 고객들을 끌어당긴다. 따라서 직원이 밝은 표정으로 고객에게 즐거운 대화를 하면 의외로 고객의 협력과 지지를 쉽게 이끌어낼 수 있다.

넷째, 권유하는 말로 고객을 망설이게 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. 사보시는 게 어떻겠습니까?” 하고 권유하는 의문형으로 끝내면 고객 입장에서는 ‘어쩌지?’, ‘사는 게 좋을까’라는 갈등을 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 의미가 있는가를 분석하여 판매를 위한

대화를 진행한다면 고객의 마음을 사로잡을 수 있다.

여섯째 대화에는 주고받는 것이 있어야 한다.

매장을 찾은 고객이 참목하는데도 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 장점만을 말해야 한다. 그러나 고객의 입장에서는 당연히 상품에 단점도 있다고 생각하게 마련이다. 따라서 장점을 말하고 단점을 알리는 것보다는 장점을 단점은 나중에 알리는 것이 좋다. 예를 들면 “품질은 매우 좋지만 가격은 조금 비쌌습니다”보다는 “가격은 조금 비싸지만 품질은 매우 좋습니다”라는 표현을 고객은 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.



김양욱 한국스피치리더쉽센터장 대표

독자제언

‘사이버폭력’으로부터 아이들을 지키자

스마트폰 사용이 보편화되면서 스마트폰의 잘못된 활용으로 인한 ‘사이버폭력’이 무시할 수 없는 학교폭력의 한 유형으로 자리 잡았다.

사이버폭력은 시간과 공간의 제약이 없다는 점에서 학교폭력보다 훨씬 위협적이고 심각하다. 신체접촉을 동반하지 않는다고 대수롭게 여기는 학생들이 많지만 신체적인 폭력보다 더 큰 정신적인 피해를 야기하고, 심할 경우에는 등교거부, 정서장애, 자살로까지 이어질 수 있다.

사이버폭력의 유형으로는 친구를 홍보하는 글을 페이스북에 올리는 ‘페따(페이스북왕따)’, 카카오톡 단체대화방에 피해학생을 초대한 후 단체로 욕설을 퍼붓는 ‘떼끼’, 방을 나가도 끊임없이 초대해 괴롭히는 ‘카톡 감옥’, 피해학생을 대화방으로 초대한 후 한꺼번에 나가버려 혼자만 남겨놓는 ‘카톡 방폭’ 등이 대표적이다.

사이버폭력 피해학생들의 심리적 어려움은 ‘스스로를 하찮게 느꼈다’,

‘자살이나 자해를 생각했다.’ 등 그 심각성이 내날이 증가하고 있다.

이러한 사이버폭력으로 고통 받는 아이들에게 무엇보다 중요한 것은 주변은 관심이다. 아이들은 피해를 당하고 있으면서도 혹시나 자신의 비밀이 새어 나갈까봐, 문제가 더 악화될까봐 쉽게 털어놓지 않는 경향이 있다. 또한 사이버폭력은 은밀하게 이루어지는 경우가 많아 피해학생이 단독으로 해결하기에는 무리가 있다. 이때 선생님, 부모님, 주변 어른들의 따뜻한 관심이 아이들이 고민을 털어놓고 조언을 구할 수 있도록 이끌어준다.

사이버폭력을 당했을때 학교폭력신고전화 117, 위센터(wee.go.kr), 청소년사이버상담센터(cyber1388.kr) 등으로 피해내용에 대해 상담을 요청하면 적극적인 도움을 받을 수 있다. 또한 휴대폰 화면 캡처 등을 한 후 가까운 경찰서 또는 사이버테러대응센터 홈페이지로 신고하는 방법도 있다.

최하준 정읍경찰서 상동지구대 경위

독자제언

허위신고 근절로 골든타임 지켜내자

경찰관 근무를 하다보면 다양한 사건사고들을 접하게 된다. 항상 바쁘지만 한 것은 아니지만, 어느 시간대 특정 요일에는 112신고사건이 급증하게 되는 경험을 종종 한다. 이럴 때는 정말 하나하나의 순찰차와 경력이 소중하고 부족하기만 하다.

이러한 급박한 상황에서 가장 허탈한 경우는 “가정폭력을 당했다. 연인에게 폭행을 당했다. 집에 불을 지르겠다. 술에 취한 채 다른 사람을 죽이겠다. 세상이 살기 싫어 자살하겠다” 등의 112신고를 접수하고 다수의 경찰관과 소방서 등 가용 가능한 모든 경력이 현장에 긴급 출동하여 신고 사실 확인하니 허위이거나 매우 과장된 형태의 신고인 경우이다.

이러한 허위신고로 인해 경찰관들은 피로가 누적되고 정작 필요로 하는 곳에 적절한 조치를 취해주지 못하는 경우가 발생한다.

흔히 말하는 “골든타임”을 놓치게 되는 것이다. 의사가 응급한 환자를

치료하기 위해 골든타임이 필요하듯이 경찰관들에게도 골든타임을 어떻게 다루느냐에 따라 범인을 검거하는 나 또는 범죄 피해자의 생명이 달린 중요한 시간이다.

허위 또는 과장신고로 인하여 다른 사람의 중요한 “골든타임”을 놓치게 된다면 이것은 단순 과오를 넘어선 범죄가 된다.

물론 현행법에서는 허위신고에 대해 이렇게 규정하고 있다.

“허위신고는 경범죄처벌법 60만원 이하의 벌금 또는 구류, 과료의 처벌을 받을 수 있고, 사안에 따라 위계에 의한 공무집행방해 혐의가 적용되어 5년 이하의 징역 또는 1,000만원 이하의 벌금에 처해질 수 있으며, 허위신고로 인한 경제적 손실을 민사상 손해배상청구로 이어지기도 한다.”

그 응급한 환자가 당신이 될 수도 있다. 당신의 “골든타임”을 놓치지 말아 달라.

백경주 전북경찰청 경찰활동기대순경

사설

전북도, ‘제 몫 찾기’ 주체 돼야

전북도는 제 몫 찾기의 주체가 돼야겠다. 전북도더러 제 몫 찾기의 주체가 돼야겠다고 주문하는 이유가 있다. 전일 박근혜 정부 때도 제 몫 찾기를 말했고 문재인 새정부가 들어선 이후에도 제 몫 찾기를 말하고 있지만 그 제 몫 찾기가 제대로 안 되고 있다. 새정부 창출에 그 어느 지역보다도 많은 힘과 성원을 보냈지만 전북의 현실은 예전과 달라진 것이 별로 없다. 이대로라면 도민들의 미래 발전에 대한 기대는 희망사항에 그칠 공산이 크다.

광주 전남 쪽과 비교해볼 때 전북은 아직도 변방에 불과하다. 새정부 출범과 함께 도민들이 제 몫 찾기를 열망했지만 도민들의 가슴엔 식어버린 냉기만이 남아 있다. 그래서 또 말하거나 전북도는 지금 그 어느 때보다도 기민한 판단력을 가지고 도민의 의지를 펼쳐보여야 한다. 제 몫을 찾기 위해서는 전북도의 전방위적인 노력이 필요하다. 새정부의 약속만을 믿고서 마음을 놓고 있어서는 결코 안 되는 것이 말로 하는 대우가 다르고 돈으로 하는 대우가 다르기 때문이다. 그 극명한 사례로 새만금사업을 들 수가 있

다. 말로는 속도전을 보이겠다고 해도 예산에는 브레이크를 걸고 있는 것이다.

저번에 본보가 새정부 들어서도 새만금의 갈 길이 멀다고 한 것은 그래서이다. 신항만 등 38개 사업에 국비 6천659억 원을 요구했지만 정부는 절반만 들어주는 인색함을 보이고 있다.

그러므로 전북도는 국가 예산이든 새만금 예산이든 제 몫의 확보를 위해 더욱 끈질기야 한다. 새정부가 호남을 배려해주고 있다고는 하나 전북은 아닌 것이 확실해 보인다. 그러므로 전북도는 제 몫을 지키기 위해서 스스로 주체가 돼야 한다. 전북의 인사들이 증명되지 못한다면 예산마저 뜻대로 되지 안 되고 있으니 여간 답답한 게 아니다.

전북도는 제 몫을 찾기 위해 능동적으로 뛰어야 한다. 우리 지역의 발전상이 시원치 않다고 여러 번 말했거나 전북도는 고장의 낙후와 관련해 도민의 마음 고생이 심함을 알아야 한다. 새정부가 들어선 후에도 불평등한 대우가 계속된다면 곤란하다. 전북도는 제 몫 찾기의 주체가 돼 정부를 상대로 큰 소리를 내야만 한다.

기존 프로젝트, 새로운 생각 보태야

발전 프로젝트를 계속 다듬어야 했다. 때가 때인지라 마땅히 그래야 한다.도민의 관심사가 새정부로부터도 의견을 담고 있지 않다. 도민들은 마음을 졸이면서 어떻게 달라진 대우를 해주기를 기다려 왔다. 그러나 도민의 간절한 기다림은 그야말로 짝사랑이 되었을 뿐이다.

본보가 사실을 통해 전북도에 주려는 믿음은 분명하다. 예산 증액의 명분을 강화하기 위해서는 기존 프로젝트에 새로운 생각을 보태야 한다. 저번에도 언급한 바가 있거나 전북도가 청구한 내년 예산이 79%밖에 반영이 안됐다.

지금 다른 광역시도들도 자기 지역을 위해 생각이 많은 것이기에 전북도는 더 많은 계획과 대응을 준비해두고 있어야겠다. 우리 지역은 다른 지역과 비교해 낙후돼 있으니 반드시 그래야 한다.

전북도는 그 무엇보다도 지역발전은 최고 우선순위로 목표를 세워야 한다. 그렇게 하지 않고서는 지역 발전을 도모한다고 말할 수 없다. 기회가 있을 때마다 언급했던 것을 또 말하거나 우리 전북 지역의 발전 보폭이 너무 좁다.

전북도는 새만금사업 못지 않게

전주의 탄소 클러스터와 익산의 식품 클러스터에도 관심을 키워야 한다. 도지사를 비롯해 고위 관계자들의 책임이 막중하다.

새만금 사업 외에도 지역 발전을 약속한 사업이라면 그 사업의 당위성을 설득하기 위한 세부논리를 치밀하게 준비해야 한다. 새정부도 전일 정부와 다르지 않게 예산을 짜게 분배하고 있는 까닭이다.

전북도는 대형 사업들의 프로젝트를 세부까지 챙겨야 한다. 새만금사업의 추진 속도도 마음에 들지 않는 중에 다른 사업들은 더욱 마음에 들지 않는 작금이다. 송하진 도지사와 브레인들이 과거에 공표했던 것을 잊지 말아야 한다.

2020년까지 1조6천억 원을 투자해 국내 탄소산업의 중심지로 키우겠다고 했던 거 말이다. 익산시의 식품 클러스터사업도 그렇다.

식품 클러스터 사업이 잘 돼야 전북도의 삼락농정 방침도 탄력을 받을 터인데 그거 아직은 시기상조라는 것인지 알 수가 없다. 전북도의 고위 관계자들은 그동안 들려준 말의 무게를 생각해 다른 광역시도 관계자들보다 훨씬 더 민첩해야겠다.

**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 굴러겠다는 약속을 드립니다.

인간중심 · 도덕중심 · 지역중심 **전주매일**