



고객유형별 상담하기



경영학 박사 양 석 군

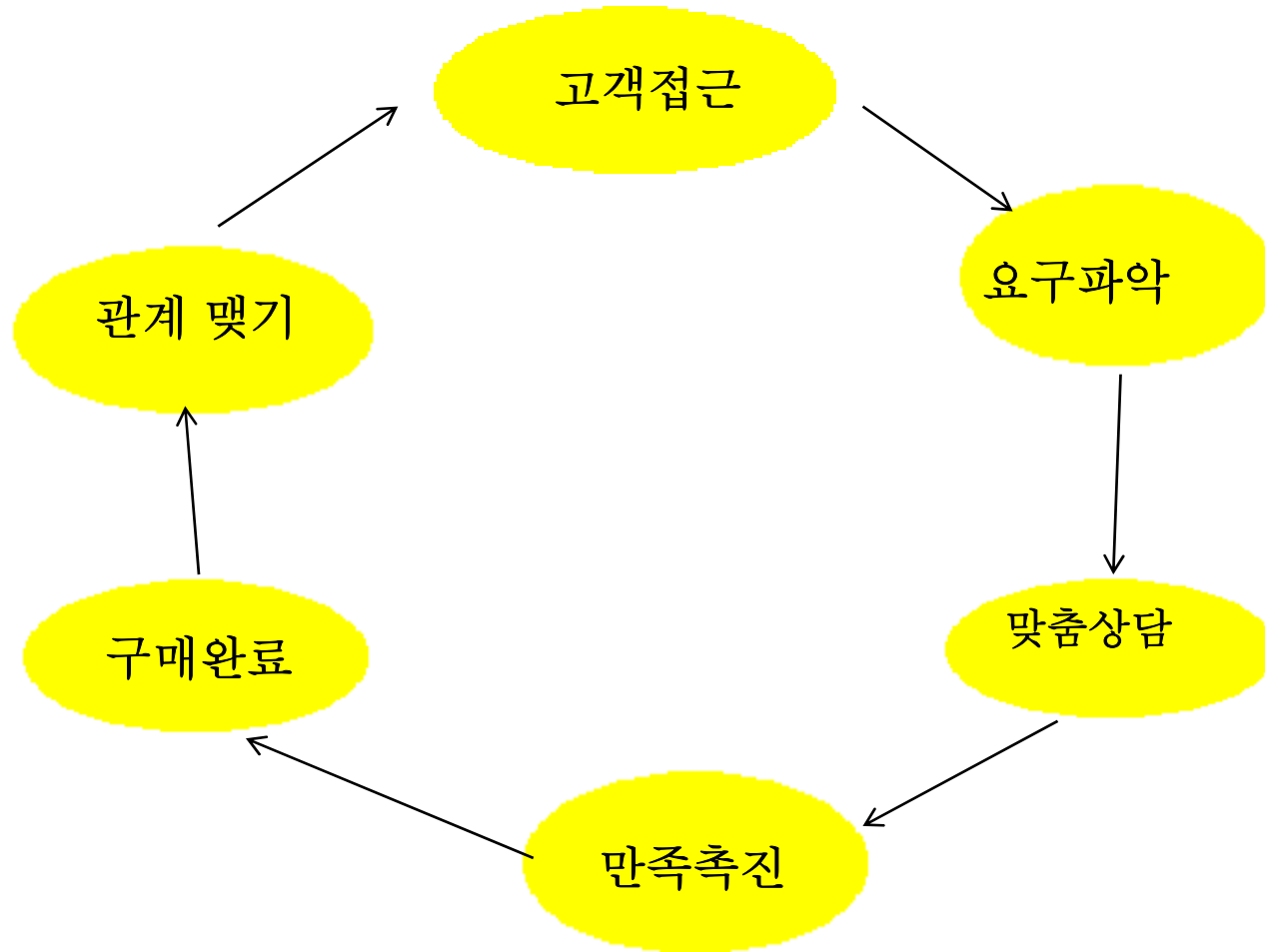


(주)CE경영컨설팅

www.ceconsulting.co.kr



상담을 위한 고객접점 사이클





당신이 지금 원하고 있는 것은 ? – How to (어떻게)?

당신은 고객을 어떻게 맞이 할까 ?

고객이 좋아하는 유형을 어떻게 파악할까 ?

고객에게 어떻게 상담하여, 당신이 원하는 것을 어떻게

하면 더 효율적으로 얻을 수 있을까? 가 관심이다.



고객으로부터 원하는 것을 얻고 싶다면...

“당신이 남으로부터 대접받고자 하는 대로 남에게 대접하라”

가 아니라 “남이 대접 받고자 하는 대로 대접하라!! “

– 상대에 따라 개별적으로 대하여야 한다

“사람이 다르면 대접도 다르게 하라.” – 個人差



고객 유형에 따른 대접을 위해서는 ?

- ✓ 고객이 어떻게 해결해주기를 원하는지를 알아야 하고
[고객이 좋아하고 싫어하는 것을 알아야...]
- ✓ 나는 고객에게 어떻게 비추어졌는지를 깨달아야 한다.
- ✓ 知彼知己 **면** 百戰百勝



상담을 잘 하려면...

상대방의 (말)을 잘 이해하는 것이 아니라

상대방의 (마음)을 잘 이해하는 것





나는 얼마나 우리고객을 알고 있나?

점검항목		최고점	우리점포
우리는 고객을 얼마나 알고 있는가?	우리의 고객이 누구인지를 아는가?	5	
	고객의 요구(니즈)를 알고 있는가?	5	
	고객 유형마다의 요구(니즈)를 알고 있는가?	5	
	고객이 원하는 품질수준을 알고 있는가?	5	
	고객의 관심거리를 어느 정도 알고 있는가?	5	
고객이 우리를 어떻게 알고 있는지?	고객에게 우리점포의 화제거리가 있는가?	5	
	우리점포의 이미지 만족도를 아는가?	5	
	우리점포의 품질 만족도를 아는가?	5	
	우리점포의 서비스 만족도를 아는가?	5	
	고객이 우리점포와 계속 거래하고 싶어하는가?	5	
소 계		50 점	

탁월 5, 우수4, 약간우수 3, 보통 2, 부족 1



고객행동유형을 파악하라

상대의 마음, 좋아하는 것 등 어떻게 알 수 있을까?

자기성찰과 강점개발

고객성향파악 및 고객유형별 상담





자아구조 분석 (1) - 마음과 행동

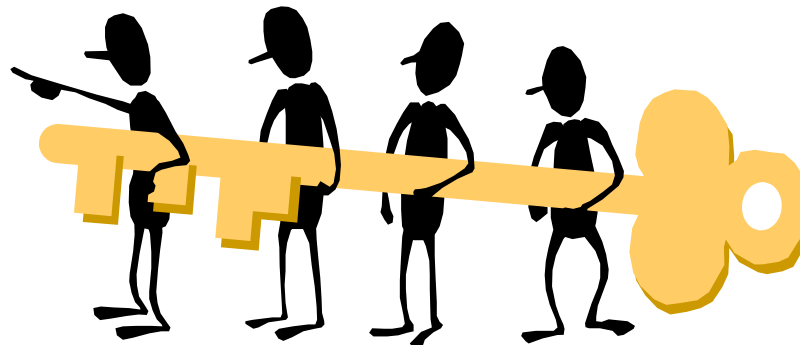


- **순간 순간 자신의 마음 속을 진단할 수 있다면.....**
- **상대의 마음속 스타일을 진단할 수 있다면.....**
 - 1) **자신의 말/행동이 상대에게 미치는 영향 예측**
 - 2) **상대가 싫어하는 부적절한 말/행동 조절**
 - 상대를 사로잡는 스타일로 커뮤니케이션 가능
 - 마음을 다른 상태로 조절



나는 누구인가 ?

知彼知己 ...





나의 행동유형 파악하기 (가장 나를 잘 설명하는 것 1나 고르기)

1. 사람들과 사귈 때 나는 ()

- ① 사람들에게 신뢰를 준다.
- ② 공격적이며 적극적으로 그들을 활용한다
- ③ 어느 정도 거리를 두고 의심을 품으며, 겸손하게 그들을 대한다.
- ④ 우호적이며, 여러 사람들과 잘 어울린다.

2. 상대와 갈등 시에 나는 ()

- ① 상대의 정의감에 호소한다
- ② 선수를 치거나 상대의 허점을 공격한다
- ③ 논쟁을 가라앉히고, 논리적으로 설명해 간다
- ④ 마음을 열고 상대에게 적응해 간다



나의 행동유형 파악하기 (가장 나를 잘 설명하는 것 1나 고르기)

3. 나는 다른 사람들에게 아래와 같은 인상을 준다 ()

- ① 자신감이 없는 나약한 사람
- ② 항상 최선의 것을 얻고자 하는 ‘강경한 협상가’
- ③ 냉정하고 완고한 사람
- ④ 일관성이 없는 사람

4. 내가 상대방보다 잘 할 수 있는 자세는 ()

- ① 겸손하고 이상주의적인 자세
- ② 설득적이고 저돌적인 자세
- ③ 참을성 있고 실제적인 자세
- ④ 참을성 있고 활달한 자세



나의 행동유형 파악하기 (가장 나를 잘 설명하는 것 1나 고르기)

5. 상대가 나를 아래와 같이 봐줄 때 가장 만족을 느낀다 ()

- ① 충실하고 믿을만한 친구
- ② 아이디어맨이고 행동으로 옮기는 사람
- ③ 현실적이며 나 자신을 위해 생각하는 사람
- ④ 주목 할 만하고 주요한 사람

6. 나에 대한 인상은 ()

- ① 상대에 대해 고마워 할 줄 알고 믿을 만한 사람
- ② 사람을 움직이게 할 줄 알고 늘 자신이 있는 사람
- ③ 타인을 조심스럽게 다루는 성실한 사람
- ④ 많은 사람들과 잘 어울리는 열정적인 사람



나의 행동유형 파악하기 (가장 나를 잘 설명하는 것 1나 고르기)

7. 다른 사람이 나를 아래와 같이 보는 경향이 있다 ()

- ① 타인을 쉽게 믿고, 잘 신뢰하고, 지지하는 사람
- ② 유용한 생각을 잘 개발 해 내고, 사람들을 잘 리드하는 사람
- ③ 주의 깊고, 논리적이며, 실제적인 사람
- ④ 상대에 대해 모든 것을 알고 싶어하고, 상대와 잘 맞추어 나가는 사람

나의 점수는 ?

- ① 번 개
- ② 번 개
- ③ 번 개
- ④ 번 개



나와 고객 행동유형 파악하기 (가장 좋아 하는 것 1나 고르기)

1. 즐겨 입는 옷차림 ()

- ① 스포티하고 캐주얼하며 따뜻한 색상일 때가 많음
- ② 정장, 대개 검정, 청색 및 회색
- ③ 매우 깔끔하고 단정함
- ④ 유행을 따르며 화려함

2. 말하는 스타일 ()

- ① 빠르고 정교함
- ② 직선적, 빠르고, 자신만만함
- ③ 느리고, 신중하며 조심스러움
- ④ 친밀하고 격의 없음



나와 고객 행동유형 파악하기 (가장 좋아 하는 것 1나 고르기)

3. 즐겨 하고 다니는 장신구는? ()

- ① 상징적, 독특한 의미
- ② 대담하고, 분명함
- ③ 별로 없으며, 기능적
- ④ 후레시하고, 눈에 띄 정도

4. 자세는 어떠한가? ()

- ① 뒤로 기대거나 앞으로 숙임
- ② 앞을 보며, 민첩함
- ③ 딱딱하고 바름
- ④ 앞쪽으로, 느슨함



나와 고객 행동유형 파악하기 (가장 좋아 하는 것 1나 고르기)

5. 인사하는 스타일은? ()

- ① 상대가 인사할 때를 기다림
- ② 주도권을 잡음, 자기를 소개하고 원하는 것을 얻음
- ③ 조심함. 사교적으로 응답하지 않음
- ④ 친절한 말로 말문을 트고, 응답과 사침을 즐김

6. 상대방의 말을 듣는(경청)스타일은? ()

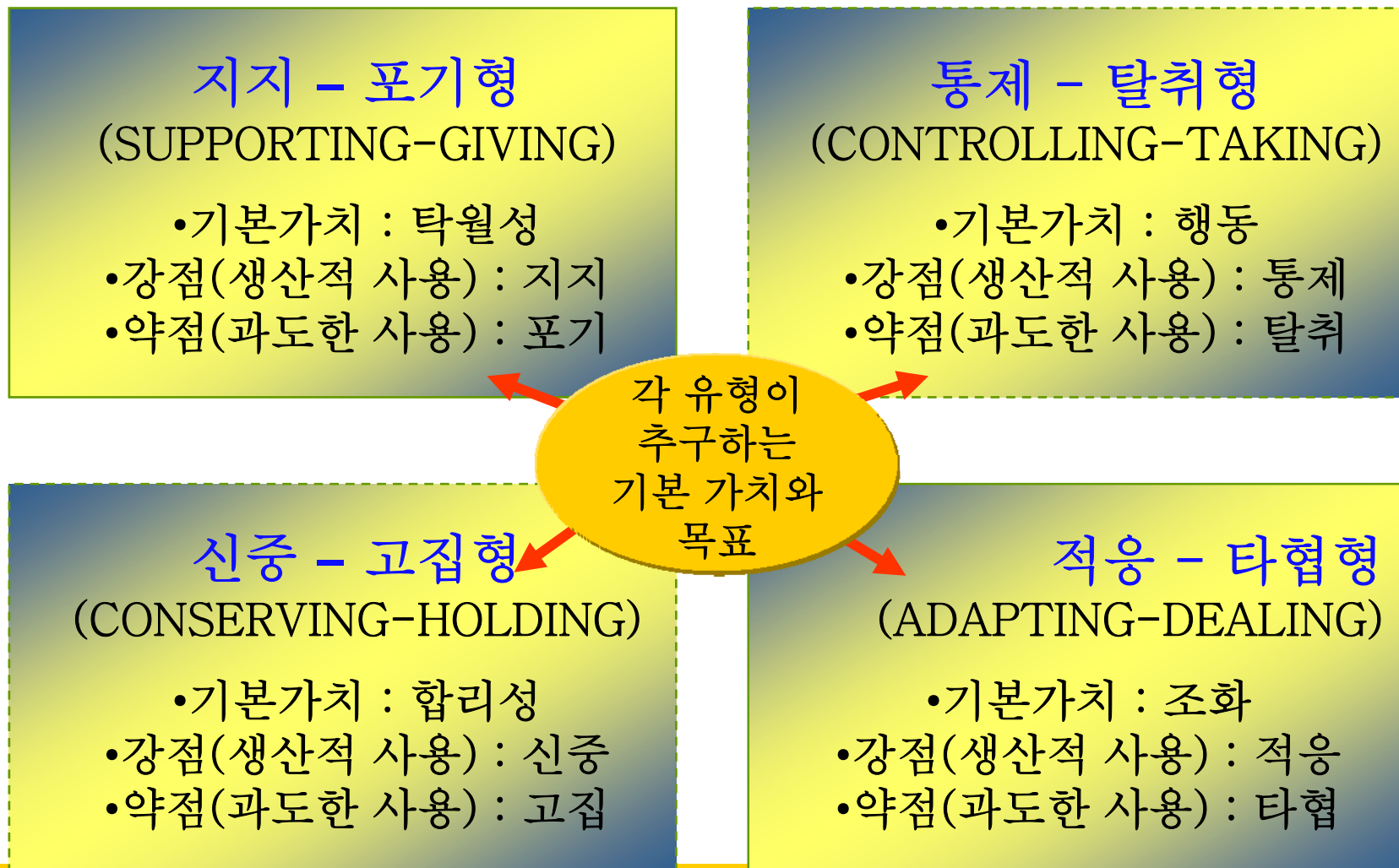
- ① 주의를 기울이며, 정중하고 사려 깊음
- ② 주의를 기울이지만, 다른 사람이 말을 많이 하면 참지 못하고 참견함
- ③ 듣기는 하지만 별 반응을 보이지 않음
- ④ 응답을 잘하며, 피드백과 격려를 보냄

나(고객)의 점수는 ?

①번 개, ②번 개, ③번 개, ④번 개



행동유형별 추구가치와 목표





주요 고객 행동유형 파악하기

1. 충동적으로 행동하는 경향이 있다. ____
2. 도무지 결정을 내리지 못하고 꾸물거리는 편이다. ____
3. 같이 온 동료의 의견을 알아내어 그에 따라 움직이기를 좋아한다. ____
4. 자신이 독자적으로 신속하게 의사결정하고 행동한다. ____
5. 행동으로 옮기기 전에 하나하나 체크하기를 좋아한다. ____
6. 실용적인 측면을 강조한다. ____
7. 품위가 있어 보이는 물건을 더 좋아한다. ____
8. 헌신적으로 상대방을 잘 도와준다. ____
9. 융통성이 있으며 어떠한 변화에도 잘 적응한다. ____
10. 여러 사람들과 상호 우호관계를 유지하며 지낸다. ____
11. 세부 명세대로 정확하고 틀림없는가를 하나하나 확실하게 한다. ____
12. 함께 하는 사람들을 잘 챙겨주고 격려해주는 스타일이다. ____
13. 의견차이를 자신의 주장으로 밀어 붙이는 경향이 있다. ____
14. 어떠한 종류의 감정에도 평온을 유지할 줄 안다. ____
15. 행동으로 옮기기 전에 생각을 많이 한다. ____



고객이 대접 받고자 하는 대로 대접하라

행동유형별 바람직한 응대기준

상대의 행동유형	지지-포기형	통제-탈취 형	신중-고집형	적응-타협형
가장 효과적으로 고객에 영 향을 미치 는 방법	• 가치에 대한 강조 • 충성심 • 진지함 • 탁월성 • 우수함	• 반응, 행동 • 능력 • 독립적 • 직접적 • 기회제공	• 존경표시 • 원칙에 충실 • 논리적 • 현실적 • 일상적	• 사교적 • 재치, 유머사용 • 영향력 있음 • 타인에게 주목 받을 수 있음



고객이 대접 받고자 하는 대로 대접하라

행동유형별 바람직한 응대기준

상대의 행동유형	지지-포기형	통제-탈취형	신중-고집형	적응-타협형
가장 비효율적인 환경	• 배신 • 개인비판 • 조소 • 실패 • 지지 부재	• 권위에의 도전 • 책임감소 • 도전 부재 • 결과에 대한 통제력 약화	• 규율과 원칙의 지속적 변화 • 감정적 상황 • 성급한 의사결정 • 심각성 부재	• 비판적인 권위 • 비협조적임 • 상세함 • 천편일률적 • 엄격한 일정과 감독



고객접점(MOT)을 파악하고 접점 서비스개선을 하라

고객 서비스 접점 (MOT : Moment Of Truth) 이란?

- - 고객이 서비스를 제공하는 기업의 종업원이나 특정자원(절차, 시스템 등) 과 접촉하는 순간을 의미하며
- - 고객이 서비스를 이용하고자 결정하는 결정적 순간이며, 기업이 고객과 접점마다 만나는 최초의 순간
- 을 말함
-

고객 접점관리의 중요성

- 고객이 경험하는 서비스 품질과 만족도에 있어서 서비스를 제공하는 기업의 서비스 프로세스 중 어느 한 순간만이라도 불만을 느끼면 고객은 이탈 할 가능성이 큼
- 따라서 세분화된 고객접점의 분석을 통해 서비스 프로세스 전반 불만요소를 미연에 방지하고
- 고객만족을 이끄는 서비스 프로세스와 서비스 매뉴얼에 기반을 둔 서비스 품질의 향상을 도모하여 점포를 활성화 하는 전략이 매우 중요함

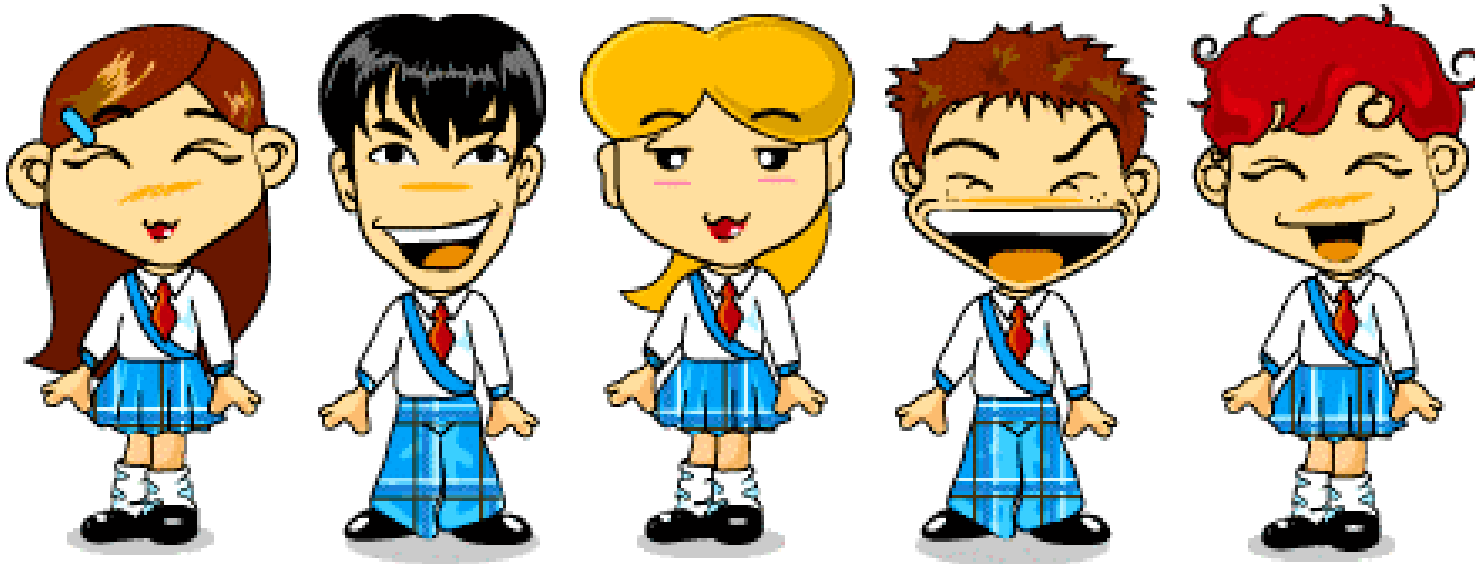


◆MOT별 문제점 분석(예시)

[illegible]



수고하셨습니다.



TEL: (032)328-9340

<http://www.ceconsulting.co.kr>

E-mail : ask9@ceconsulting.co.kr