

01. 고객에게 호감을 얻는 사인랭귀지

고객의 호감을
얻는 세일즈 기술

5





본 과정 개요

1. 어떤 콘텐츠인가요?

고객의 호감을 얻는 세일즈 기술 5

2. 왜 필요한가요?

제품에 대해 동일한 설명을 해도 고객에게 더 좋은 반응을 얻는 프로 세일즈맨들이 있습니다.
[기존 고객과의 장기적인 관계유지]와 [신규고객 확보]를 위한 세일즈 스킬 향상 기술에 대해 안내하는 과정입니다.

3. 누구에게 필요한가요?

세일즈 스킬 향상과 고객관리 기술이 필요한 고객 접점직원분들께 추천 드립니다.

4. 어떤 내용인가요?

1. 고객에게 호감을 얻는 사인 랭귀지

2. 고객에게 호감을 얻는 설득의 기술
3. 고객에게 호감을 얻는 설명의 기술
4. 고객에게 호감을 얻는 시각 이미지 관리
5. 고객에게 호감을 얻는 청각 이미지 관리

5. 어떤 효과가 있나요?

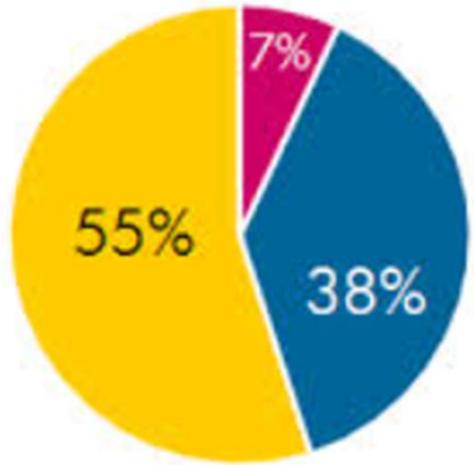
제품만큼, 제품을 판매하는 전문인력의 세일즈 기술이 점점 더 중요해지고 있습니다.
현재의 세일즈 방식을 점검하고 새로운 정보를 습득하는 과정을 통해 더 나은 매출성과를 만들어 낼 수 있습니다.



고객의 호감을 얻는 세일즈 기술 1

고객에게 “최단시간-최고 호감”
을 만들기 위해 우리에게 필요한 것은 무엇일까요?

커뮤니케이션의 구성요소



바디 랭귀지

목소리

말하는 내용

미국 캘리포니아 대학교 명예교수(앨버트 메라비안, 1981)

앨버트 메라비안의 고객 커뮤니케이션에 대해

우리의 움직임은 모습

고객 앞에 서있는 모습

대화를 나눌 때의 목소리 톤

그 때 사용하는 어휘

아주 미세한 표정과 제스처까지

우리는 인식조차 못하는 것이지만,

이런 움직임과 표정, 단어들

앞으로 우리가 고객과 어떤 관계를 만들게 될지

알려주는 중요한 단서가 됩니다.



고객에게 호감을 주는
55% 바디 랭귀지

우리가 의도를 갖고 바디 랭귀지를 하면
Body language

그 행동은 **사인 랭귀지**가 됩니다.
Sign Language

즉, 사인 랭귀지란
목적을 갖고 있는 바디 랭귀지로 설명할 수 있습니다.



목적을 있는 바디 랭귀지의 사용

What is the **NLP** ?

Neuro Linguist Programming 신경 언어 해킹 프로그램

1. 신경 우리의 오감 / 두뇌사고의 모든 프로세스
2. 언어 정보의 입출력과 저장을 위한 수단
3. 프로그래밍 신경과 언어를 바탕으로 사고/행동이 구체화되는 것



우리는 의도를 가지고 상대방의 생각과 반응을 효과적으로 유도할 수 있다



낯선 고객과 마주한 직원

OPEN 사인 랭귀지

신체의 어떤 부분을 OPEN한다는 뜻일까요?



1. 목
2. 배
3. 손바닥

오픈 사인 랭귀지는 고객과 마주할 때,
신체의 어떤 부분을 OPEN한다는 뜻일까요?

자연스럽게 손바닥 보이기



악수의 기원

악수는 오랜 시간 다양한 문화권에서 대표적인 인사로 자리잡아 왔습니다

악수의 기원을 연구한 결과 가장 지배적인 이론은

악수는 [서로 아무런 무장을 하지 않았다]는 의미를 갖고 있음
즉, 악수는 커뮤니케이션에서 **[무장해제]**를 의미합니다.

OPEN 사인 랭귀지

생명을 유지하는데

가장 중요한 신체 부위를 상대에게

보임으로써

‘나는 당신의 적이 아니다’

‘나는 당신을 믿고 있다’

우호적인 메시지를 전달하는 방법



여러분이 고객이라면, 어떤 분에게 도움을 요청하실까요?



OPEN 사인 랭귀지의 효과

고객에게 언어로 하는 소통 외에도 바디 랭귀지나 비언어적인 표현은 우리에게 대해 많은 걸 말해 줍니다.

우리의 자세를 통해 본인도 모르게 고객에게 ‘저 직원의 성향(성격)은 이럴 것이다’라고 전달이 되기 때문입니다.

최근 연구에 따르면 많은 고객이 직원의 호감-비호감을 0.1초 안에 판단한다고 합니다.

예를 들어 다리를 꼬거나 허리를 굽히거나 팔짱을 끼서 움츠려 들면 무언가 불편하다는 표시로 전달이 됩니다.

남들과 어울리고 싶어하지 않거나 지금은 대화를 하고 싶지 않다는 인상을 줄 수 있습니다.

나도 모르게 고객을 응대할 때 그런 자세를 하고 있지는 않았을까요?



바른 자세,

즉 오픈 사인 랭귀지로 서 있는 것만으로도 공간을 많이 차지하거나 다른 사람에게 피해를 주지 않고 자신의 존재감을 긍정적으로 드러낼 수 있습니다.

✓ 그 직원은 호감이 간다

✓ 그 직원의 추천은 믿음이 간다

✓ 그 직원은 이 팀에서 유독 능력이 있어 보인다

손바닥 보이기

“안녕하세요, 저는 아무런 해도 끼치지 않습니다. 당신을 돕겠습니다.”



문재인 대통령, 캐머런 전 영국 총리 접견



고객의 호감을 얻는 세일즈 기술
추천 책

독일 정보원 파우만은
신뢰에 바탕을 둔 사람이라는 뜻을 갖고 있다고 합니다

이들은 지극히 짧은 시간 안에
극도로 어려운 조건 아래에서
자신을 무조건적으로 신뢰하고 함께 할 수 있게 만드는 기술을
배운다고 합니다.

여러분들도 사인 랭귀지를 활용하여
최단시간 최고 호감 으로 고객과 더 좋은 관계를 유지하시기 바랍니다



고객의 호감을
얻는 세일즈 기술

5



Thank you