

가망객 (prospect) 의 발견법

— 평소에 원만한 대인관계를 유지하라 —

강 화 수

(세일즈맨 훈련가)

1. 가망객(可望客)의 발견법

기거래처(既去來處) 즉 기고객(既顧客)은 1년에 25%씩 줄어든다는 통계가 있습니다. 다시 말하면 단골손님중 100명에 25명은 내가 제공하는 상품이 필요 없게 되었거나 또는 다른 동업자와 거래를 하여 나에게서 이탈된다는 것입니다.

그러므로 거래처를 현재의 수준으로 유지하려 하여도 이탈되는 수 만큼 새로운 거래처의 확보가 필요하며 더 나아가서 판매량을 현재보다 증가시키려면 보다 많은 새로운 거래처의 확보가 필요할 것입니다.

그리고 소기(所期)의 새로운 거래처를 확보하려면 거래의 성립을 기대할 수 있는 고객(Prospective Customer) 즉 가망객(prospect)의 발견과 평가 분류 배양(培養)이 필요 하고도 긴요합니다.

세일즈맨의 재산목록 제 1호가 기거래처의 고객명단이면 재산목록 제 2호는 가망객명부에 기록되어있는 사람들의 성명이라 할 수 있습니다.

사실 세일즈맨의 중요한 재산은 가망객의 명단입니다. 현재로서는 충분한 거래처를 확보하고 있다 할지라도 가망객의 발견과 면담에 시간을 할애 아니한다거나 노력을 경주치 않으면 그 세일즈맨은 실패하고 말것이라 하여도 과언은 아닐 것입니다.

가망객을 발견(개척)하고 면회하고 설득하는것은 세일즈맨의 업무중 가장 중요한 일입니다. 동시에 방법여하에 따라서는 흥미있는 일이기도 하며 한편으로 어려운 일이기도 합니다.

가망객이라고 단정하고 방문한 상대방이 유망한가 아니한가를 판정하는데에는 예리한 감각의 작용이 필요합니다.

가망객명부의 A 급란에 가입하고 자주 방문하여야 할것인지 또는 B 급이나 C 급에 넣어 때때로 방문하는 것이 좋은지 혹은 현재로서는 전연 방문할 가치가 없다고 판정하는데에는 수준높은 평가 능력이 필요할 것입니다.

유능한 세일즈맨은 거래성립의 가망성이 많은 고객에게 시간을 소요하도록 하는데 반

하여 성적이 좋지못한 세일즈맨은 살(買)가 망성이 없는 사람이나 살수없는 사람에게 매달려 시간만 허비하고 마는 예(例)가 많습니다.

유능한 세일즈맨과 성적이 좋지못한 세일즈맨의 성적의 차이는 설득등의 기술의 차이에도 기인 하지만 이러한 점에서도 나타 납니다.

물론 내가 제공하는 상품을 꼭 사주는 가망객만 방문하고 가망성이 없는 자는 쳐다보지도 아니하는 100% 능률적인 세일즈를 할 수 있는 세일즈맨은 없을것입니다. 판매에는 항상 시간과 노력의 낭비가 수반하는것 입니다.

그러나 오랜 연구와 경험으로 귀신이 통곡할 수 있는 능력의 소유자도 있는것은 사실입니다. 경험해보고 분석해보고 검토해보고 생각해보고 결과 이겠지요.

I. B. M(International machine)사의 사무실 입구에 Think라는 큰 글자를 붙여 놓고 있다는것을 들었습니다.

우리들 세일즈맨은 그 뜻을 음미해볼 필요가 있다고 생각합니다.

가망객의 발견과 접근과 설득은 어떻게 하면 되는가? 그 가망객이 유망한가? 아니한가? 의 판정은 어떻게 하면 되는 것인가? 이 두문제에 합격 점수를 딸수있는 세일즈맨 같으면 판매성적에 있어서도 틀림없이 합격 점수를 딸수있을것입니다. 그러면 가망객의 발견법부터 말씀 드릴까 합니다.

(1) 연고법(緣故法 Prospecting among acquaintance and friends)

거래성립의 가망성이 있는 가망객은 다음 조건에 해당하는 사람이 어야 한다고 합니다 즉 ① 내가 제공하려는 상품이 필요한 사람 ② 대금을 지불할 능력이 있는 사람 ③ 내가 접근 할 수 있는 사람. ④ 상품에 따라서는 이 이외에도 계약조건에 합당한 사람 입니다.

이상의 조건에 충족되는 가망객은,

① 내가 아는 사람 ② 내가 아는 사람은 아니지만 어떤 사람을 통하면 알 수 있는 사



람, 그리고, ③ 잘 모르는 사람으로 분류 할 수 있습니다.

그런데 연고법은 가망객의 조건에 해당하는 사람 중에서 「내가 아는 사람」에게 사용되는 가망객 발견법입니다.

말을 바꾸면 지인(知人)과 친구 중에서 가망객 조건에 해당하는 자를 찾아내는 방법입니다.

그러한 사람은 우리들과 친구일 수도 있고 친구라고는 할 수 없어도 아는 사람일 수도 있고 또는 어떠한 관계로 알 수 있는 사람일 수도 있지요.

연고법으로서의 가망객의 원천(源泉)은 다음 관계로 알고 있는 사람들일 것입니다.

- ① 학교관계
- ② 전직관계(前職關係)
- ③ 인근관계(隣近關係)
- ④ 거래관계
- ⑤ 가족관계(내가족과 상대방의 특별관계)
- ⑥ 공공관계(公共關係)
- ⑦ 종교관계
- ⑧ 취미 운동관계

⑨ 동향관계 (同鄉關係)

⑩ 군대관계

⑪ 친척관계

이상 11개 관계로 아는 사람을 찾아 보면 가망객으로 보고 방문할 곳이 상당히 많을 것입니다.

그런데 연고법에는 다른 가망객 발견 법에 비하여 그 나름대로 장점이 있는가 하면 단점도 있습니다. 장점으로는,

① 선정 (選定-發見)이 쉽다.

② 쉽게 편회할 수 있고 대화가 어렵지 않다.

③ 상대방의 내용을 잘 알 수 있으므로 적절한 제안을 할 수 있다.

④ 방문의 주저, 불안, 공포 등이 없다.

⑤ 거래성립이 비교적 쉽다.

⑥ 초보자에 적합하다.

등등입니다. 그리고 단점으로는

① 연고자에는 한계가 있다.

② 활동이 비능률적이다. 연고자를 찾아서



동쪽으로 갔다가 또 서쪽으로 가야 하기 때문입니다. 즉 동분서주 (東奔西走)이지요.

③ 의리 인정에 팔세를 못하여 하는 거래 일 수가 있다. 그런 경우 거래량이 많지 않다.

그러므로 가망객 발견법으로 연고법을 쓰는 세일즈맨은 다음 사항에 유의하여야 합니다.

① 인간은 관계적 존재

인간은 사회적 존재입니다. 그래서 우리는 다원적관계 (多元的關係)의 그물 속에 얽혀서 살아갑니다. 누구의 아들로서, 누구의 아버지로서 누구의 남편으로서, 누구의 형님 또는 동창으로서의 관계 속에서 살아갈 뿐 아니라 누구의 제자로서, 누구의 동창생 으로서 누구의 친구로서 누구의 동향인으로서의 여러가지 대인 관계 속에 살아가는 존재입니다.

이런 관계를 떠나서 우리는 존재할수도 없고 살아갈 수도 없습니다. 그렇다면 인생에서 관계처럼 중요한 것은 없다고 할 수 있습니다.

한문에서 사람을 인간 (人間)이라고 하는것은 의미가 깊은 말이라고 생각됩니다. 사람을 인 (人)이라고 하지 않고 인간이라고 한것은 사람은 간적존재 (間的存在)이기 때문이라 할 수 있습니다.

부자지간, 사제지간, 친구지간, 선후배 지간 동향지간 등등의 간적 존재입니다. 다시 말해서 관계적 존재입니다.

그러므로 너와 나와의 관계를 바람직한 관계, 올바른 관계 상호 협력적인 관계로 만드는 것이 윤리 (倫理)의 근본이라고 단언할 수 있습니다.

필자가 「세일즈맨은 대인관계가 좋아야 한다. 대인관계처리기술이 있어야 한다」고 역설한 이유도 크게 보면 여기에 있습니다. 대인관계가 좋지 못하다는 것은 인간의 존재를 부정하는 것, 자기자신의 존재를 부정 하는 소위가 되는 것입니다.

연고법으로서의 세일즈를 성공하려면 원천



인 11개의 관계에서 협력을 얻게끔 평소와 나의 관계 즉 대인관계가 좋아야 합니다. 「대인관계가 좋지 못한 사람은 가망객 발견에 있어서 연고법은 쓰지 말라」고 필자는 극언하고 싶습니다. 반감과 악감과 적의를 품고 있는 11개 관계의 사람은 당신의 물건을 사 주지는 않을 터이니 까요.

② 세일즈의 훈련장

세일즈맨은 판매기술자입니다. 판매 기술의 기능보유자를 세일즈맨이라고 할 수 있습니다. 이론은 강당에서 교실에서 배울 수 있으나 기술연마에는 실습장이 필요합니다. 세일즈의 실습장은 가망객의 가정, 점포, 사무실입니다. 나에게 편리한 장소가 아니라 상대방에게 편리한 장소입니다. 나의 「코너」가 아니라 상대방의 「코너」입니다. 그 「코너」에서 「예행연습」(豫行演習) 아닌 「본시합」을 하는 것이 세일즈입니다. 처음부터의 「생방송」입니다.

그렇기 때문에 초보적 세일즈맨은 가망객의 방문을 주저하게 되고 불안을 느끼고 면식이 전연없는 가망객에 대해서는 방문 공포증까지 갖게 됩니다.

그래서 연고자를 방문하는 것은 모르는 사람을 방문하는 것 보다는 불안이 없고 방문공

포가 적지요. 그러므로 한정된 연고 가망객에서 주문을 받고 동시에 세일즈의 훈련을 겸하는 배려가 필요합니다.

세일즈도 하고 현장에서의 훈련(Training on the job)한다는 것입니다. 연고 가망객을 상대로 세일즈도 하고 세일즈 훈련을 하여서 기술자가 되어서 연고가망객 아닌 다른 가망객에게 기술만으로 세일즈하자는 것입니다.

③ 다른 가망객 발견법의 연습

연고법에 장점이 있던 단점이 있던 입사초 초보자인 세일즈맨으로서 다소의 성적을 얻는 방법으로서는 연고법이 가장 무난합니다. 그러므로 다소의 성적을 얻으면서 장래에 대비하기 위해서는 연고법 아닌 다른 가망객발견법을 연습하는 뜻에서 연고법과 동시에 사용하여야 합니다. 다른 발견법이란 이후 설명할 「소개법」과 「돌입법」입니다.

기대 말씀드립니다만 연고법과 동시에 소개법, 돌입법을 사용하라는 것입니다. 돌입법보다는 소개법이 무난하고 소개법 보다는 연고법이 무난하니 무난한 연고법을 써서 다소의 성적을 획득하면서 소개법, 돌입법을 연습삼아 사용하여 기술을 취득하고 끝내는 연고자가 없어도 방문 대상 즉 가망객문제에 고통을 받지 않도록 하라는 것입니다.

④ 열등감을 갖지 말자.

연고자를 방문할 때 사람에 따라서는 열등감을 갖게 됩니다. 친구나 지인에게 부탁을 하고 아쉬운 말을 하고 동정을 구하는 것이 세일즈인 것같이 생각하는 신념이 박약한 세일즈맨에게 있는 병적감각이지요. 그래서 세일즈맨은 세일즈의 정의(定義)를 알고 자기가 하고 있는 세일즈가 상대방 고객에게 어떠한 것을 하는 것인가를 정확히 인식 하고 용기와 자신을 가져야 합니다.

분명히 말합니다만, 세일즈란 ① 내가 권하는 것이 ② 상대방에게 이익이 있다고 믿어지는 경우에 ③ 상대방을 설득하는 행위입니다. 말을 바꾸면 상대방에게 이익의 기회제공, 이익의 방법교시(方法敎示)의 행위

가 싸일즈입니다. 싸일즈는 상대방의 이익에 봉사하는 행위입니다.

상대방의 문제를 해결해주는 행위입니다. 변호사는 상대방고객의 법률문제를 해결해주므로써 보수와 존경을 받고 의사는 상대방고객인 환자의 건강문제, 질병문제를 해결해주므로써 보수를 받고 선생님 선생님하는 사회적 존경을 받습니다. 우리 싸일즈맨도 상대방이 내포(內包)하고 있는 문제를 발견하고 적시(摘示)하고 해결하는 싸일즈를 하여 보수를 받고 존경을 받을 수 있는 존재라는 것을 확신하여야 할것입니다. 이런 점에 투철하면 열등감은 없어지고 긍지와 자신이 생기지요.

미국의 사상가요 문필가인 에머슨은 「자신은 성공의 근본이다」라고 간파하였습니다. 자신은 놀라운 힘의 원천이기도 합니다. 우리는 자신이 만만할때 어떠한 장소, 어떠한 사람도 두려울 것이 없습니다. 2차 대전에 패한 독일국민들의 생활신조인 「돈을 잃어버리는 것은 아무 것도 잃어버리는 것이 아니다. 용기를 잃어버리는 것은 인생의 많은것을 잃어버리는 것이다. 그러나 명예와 신용을 잃어버리는 것은 인생의 전부를 잃어버리는 것이다」가 오늘날 라인강의 기적을 일으키고 새로운 부흥독일을 건설하였다는 것입니다.

⑤ 강한 신념을 갖자.

인간은 암시(暗示)를 받는 동물입니다. 그리고 인간의 암시에는 두 종류가 있습니다. 하나는 남한테서 받는 암시 즉 타인암시(他人暗示)요, 또 하나는 자기가 자신에게 주는 즉 자기암시(自己暗示)입니다.

최면술은 일종의 타인암시입니다. 유능한 최면사는 보통 사람에게 최면술을 걸어서 깊은 잠에 빠지게 할 수 있습니다. 우리는 자기암시의 방법에 의해서 강한 신념을 기를수 있습니다.

미국의 어느 대학생이 스위스에 자동차 여행을 하고 있었습니다. 산중에서 급히 물이 마시고 싶어서 맑은 호수의 물을 손으로 떠

서 마셨습니다. 그리고 호반에서 있는 게시판을 보니 무언가 불어로 써놓은 것이 있는데 그는 불어를 모르는 학생이였습니다. 그러나 얼핏보니 그 글중에 poisson이라는 단어가 있었습니다. 이것은 영어의 poison 즉 독(毒)이라는 단어로 짐작하고 이 호수는 유독(有毒)한 호수이니 마시면 안된다는 주의 게시(揭示)라고 생각하였습니다. 그러자 기분이 이상해지고 드디어 배가 아프고 그리고 토하게까지 뒤였습니다. 근처에 있는 호텔로 겨우 가서 사정을 말하고 의사를 불러 달라고 요청하였습니다. 그말을 들은 호텔 지배인이 그것은 그 호수에서 고기(poisson - 불어)를 잡지말라는 주의서(注意書)입니다.

불어의 고기인 poisson은 영어의 독인 poison보다 s가 하나 더 있지요 하고 웃었습니다. 이말을 들은 그순간 그 학생은 언제



나왔는지 기분도 안나쁘고 배도 안아프더라는 이야기를 나의 친구로부터 들은 적이 있습니다.

원호대사가 해골 바가지에 고인 물인줄 모르고 마셨을 때에는 감로수처럼 시원하고 맛이 있었던 것이 해골 바가지에 고인 물이라는 것을 알았을 때에는 더럽고 토하고 싶어졌을 때 화엄경(華嚴經)의 일체유심조(一切唯心造)의 진리를 깨달았다는 이야기가 있지요.

오늘날의 「자기암시」의 효과도 이와 비슷한 것입니다. 자기암시의 효과가 이러므로 「나는 성공할 수 있다」하고 매일 수십번씩 주문을 외듯이 자기가 자기에게 오랜동안 암시를 주면 무의식중에 강한 신념과 정신력이 생겨서 꼭 성공하고야 만다는 것입니다.

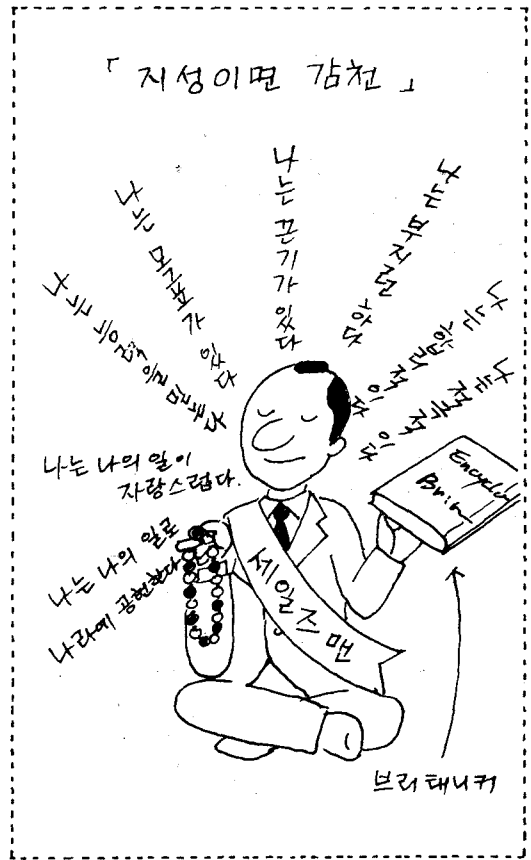
끝으로 우리나라에서 한질에 수십만 원씩 하는 대영백과사전(Encyclopedia Britanica) 수십만질을 판매한 브리태니커 씨일즈맨의 「브리태니커 사람의 신조」를 소개할까 합니다.

그들은 이 신조를 매일 수십번씩 주문처럼 외웁니다.

여러날 그렇게 하는 동안에 그들은 강한 자기암시 작용에 의하여 자신만만하고 능동적 정신이 강한 적극적 성격의 소유자가 되었습니다. 그리하여 그들은 일당백(一當百)의 유능한 씨일즈맨이 되었습니다. 그 사람들의 신조는 다음과 같습니다.

- 첫째, 나는 적극적이다.
- 둘째, 나는 합리적이다.
- 셋째, 나는 부지런하다.
- 넷째, 나는 끈기가 있다.
- 다섯째, 나는 목표가 있다.
- 여섯째, 나는 능력을 믿는다.
- 일곱째, 나는 나의 일이 자랑스럽다.
- 여덟째, 나는 나의 일로 나라에 공헌한다.

이러한 여덟개의 신조를 매일 주문처럼 수십번 되풀이 하여 외울 때 우리는 부지 부식간에 놀라운 암시작용에 의하여 사고와 행동과 태도와 성격에 커다란 변화를 일으키게 되는 것입니다.



가망객은 유동합니다. 오늘의 비가망 객이 내일의 가망객이 될 수 있습니다. 가망 객은 증가합니다. 나의 기술 향상으로 얼마 라도 증가시킬 수 있습니다.

연고 가망객의 원천은 11개 관계에 있었습니다. 다만 이런 관계를 활용못하던지 대인 관계가 좋지못하던지 씨일즈의 현장 실습이 부족하던지 자신과 용기가 부족하던지 신념이 박약하던지 수동적이고 소극적 성격의 소유자라면 당신이 찾아갈 방문 대상의 가망객은 고갈되고 만다는 진리를 잊지 말아야 할 것입니다. (계속)

※ 의문이 있으시면 서신 또는 전화로 문의해 주십시오.

서울 성동구 금호동 1가 399
TEL. 254-1218 강화수