

## 세일즈 프로세스 이해하기\_03

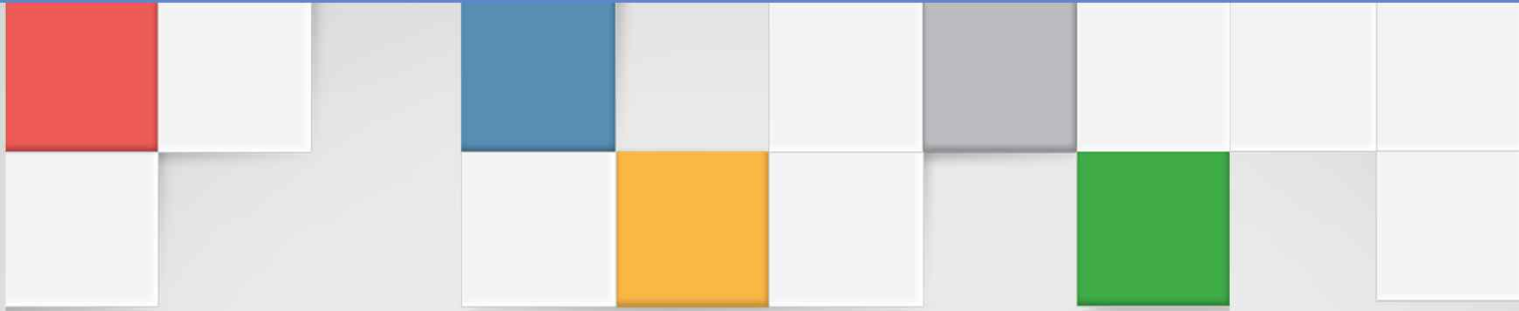
# 최초 면담시 주요 포인트

강사 : 이해웅



## 과정 개요

- 1 세일즈 프로세스 이해
- 2 고객과 상담을 하기 전까지
- ✓ 3 최초 면담 시 주요 Point
- 4 재무상태분석 & 프리젠테이션
- 5 효과적이고 성공적인 클로징
- 6 성공적인 고객관리 (Monitoring)



### 3. 최초 면담 시 주요 Point -1 (Fact & Feeling Finding)



# 고객 면담 시 해야 할 일들

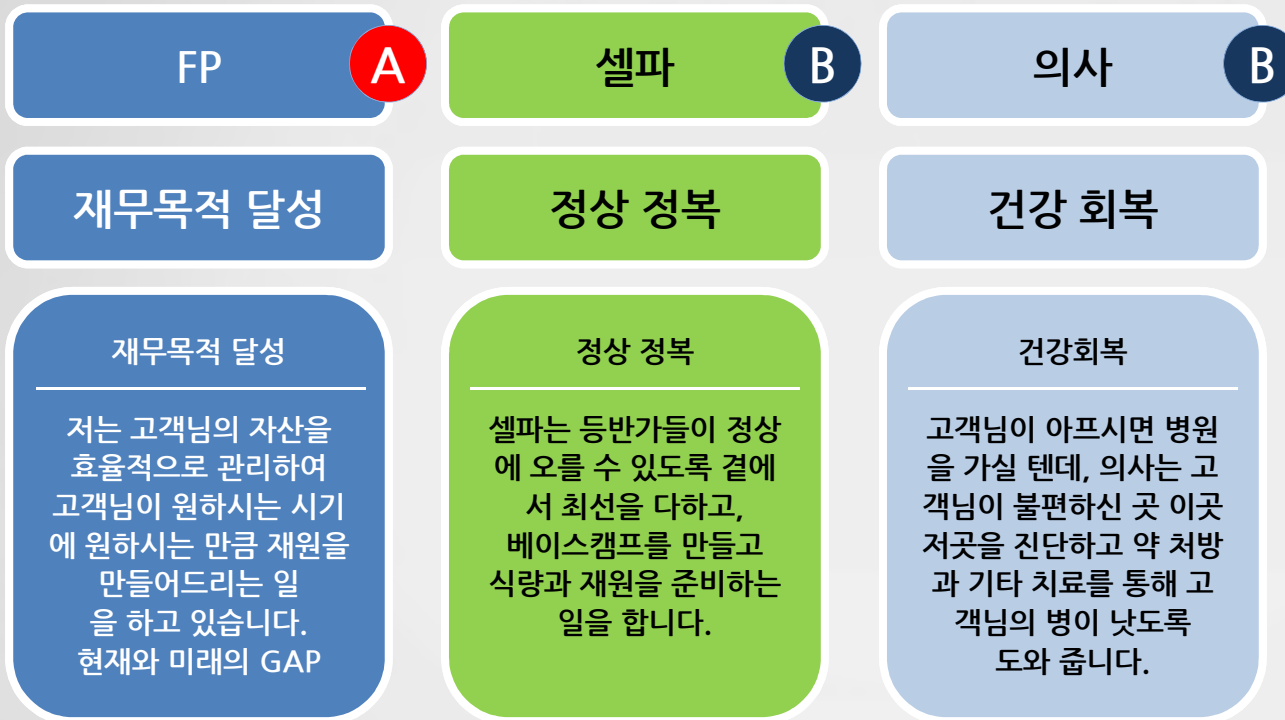


## 상담에 임하는 태도

1. 깊숙한 정보를 알려고 하지 마라
2. 계약하려 하지 마라(단계별로 진행하라)
3. 관계정립에 신경을 더 써라
4. 브랜드 메시지를 사용하라
5. 소개를 제대로 하라
6. 아이스브레이킹 하지마라
7. 비즈니스로 바로 시작하라
8. 스토리로 말하라
9. 다 주지 마라
10. 2차 비즈니스로 연결할 고리를 던져라

# 스토리텔링 FP 직업 소개

➤ A = B 이다 (FP = 000이다) / FP = 셀파 = 의사 = 디자이너



## 스토리로 말하는 훈련

- “ 이것은 ~와 같은 것입니다 “ , “A는 B와 같습니다”
- “ 고객님, 재무설계가 무엇이라고 생각하십니까 ? ”



- ▷ 재무설계는 ‘**아기돼지 3형제**’와 같습니다  
: 아기돼지 3형제의 집 짓기를 비유하여 이야기를 합니다

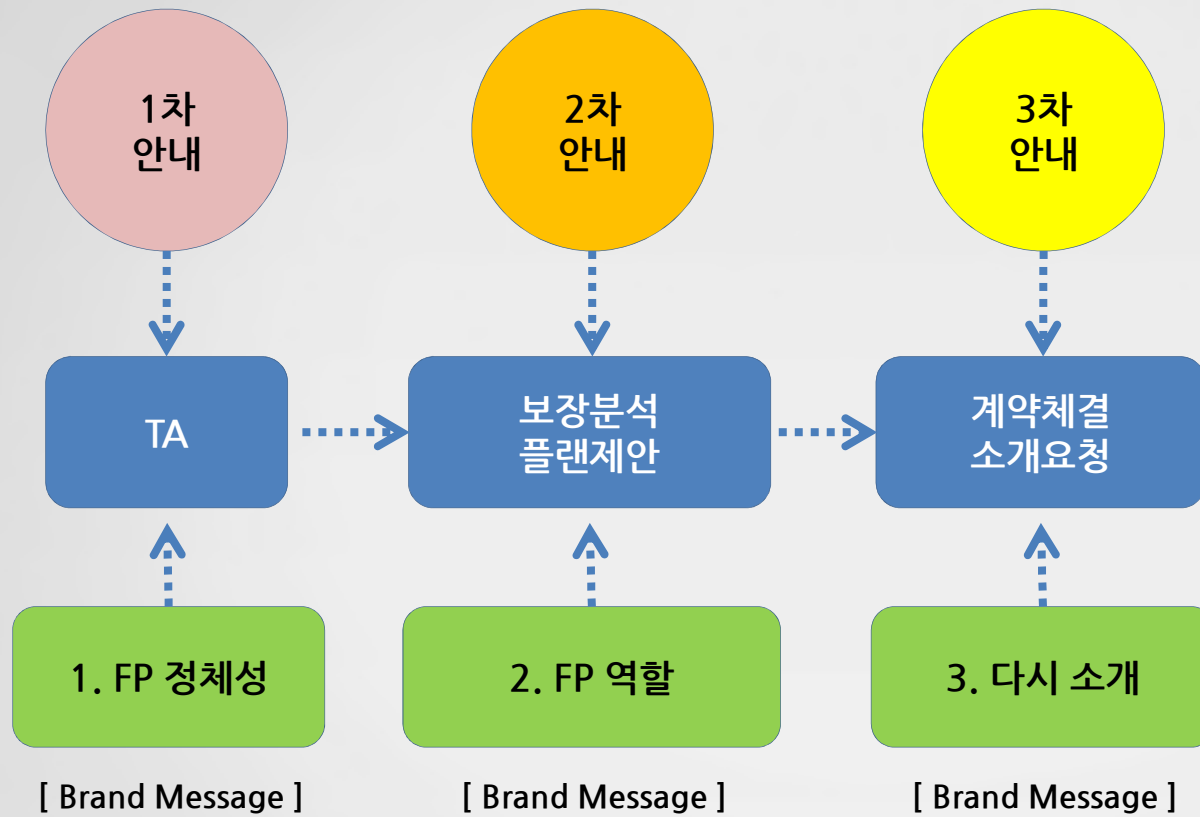


- ▷ 재무설계는 ‘**자동차로 여행가기**’와 같습니다  
: 여행을 떠나는 과정을 비유하여 이야기를 합니다



- ▷ 재무설계는 ‘**요리하기**’와 같습니다  
: 주부들의 경우에 요리하는 과정을 비유하여 이야기를 합니다

# 2차 Business 를 위한 관계설정





# 재무설계와 고객들의 Needs

## 재무설계를 시작하는 이유

이유	응답빈도
1. 은퇴자금 마련	82
2. 내 집 마련/개/보수	41
3. 비상자금 마련	40
4. 부채관리	34
5. 여행자금 마련	34
6. 대학교육자금 마련	32
7. 자산증식	31
8. 위험관리	29
9. 세금관리	26
10. 소득증대	25

## 상담 받고 싶어하는 분야

1. 펀드 등의 간접투자 방법
2. 주택마련이나 부동산 투자
3. 노후설계 방법
4. 주식, 채권 등 직접투자 방법
5. 절세방법
6. 목돈마련 저축
7. 사업을 위한 자금 마련 및 운용 방법
8. 소득 및 생활비관리
9. 위험관리 및 보험서레 방법
10. 대출, 상환 및 개인 신용관리 방법
11. 상속이나 증여 방법

## 상담 시 반드시 해야하는 질문들

### 납입능력

보험료 부담이 되지 않는지, 소득/지출 확인 필요

### 근무기간

납입기간을 설정하는 기준으로 활용할 수 있다

### 불만요소

현재 가입된 보험에 불만이나 이상한 점 등의 파악

### 상담이유

고객의 마음 속에 있는 진짜 고민과 Needs를 파악해야 함

# 서로 다른 관심사

## 고객의 관심사

내 상황을 이해해 줄 것(공감)

나를 가르쳐 줄 것(지식/교육)

내 재산을 소중히 여길 것(소액)

내 문제를 해결해 줄 것(상품판매X)

진행과정을 평가하고 점검해 줄 것

지속적으로 연락할 것

## FP의 관심사

계약 가능성 ? 실적 ?

FP 입장에서의 고객 위험

계약의 당연성

고객의 거절

계약 가능 금액

소개 ?

# 상담에 임하는 태도

“ 돈 보다는 고객의 꿈과 인생목표에 대해 먼저 이야기 한다 ”

상품 중심 상담



특정 상품의 혜택, 이익

해당 상품에 적합한 사람 물색

사람의 특수 상황, Need에 대한 이해 부족

Need 환기 ?

사람 중심 상담



사람의 특수한 상황에 근거한 Risk 분석

Risk Hedge Need 파악

고객과의 합의

상품 포트폴리오 구성



## 소크라테스 접근방법

“질문으로 인도할 수 있을 땐, 결코 설명으로 인도하지 마라”



- 제안을 하기 전에 고객에 대해 더 많이 알아야 한다
- FP가 49초 말하고 고객은 11초 말한다
- 질문은 색칠하고자 하는 그림의 뼈대를 세우는 것
- 질문할 때 설명하지 말라 (질문은 그림의 뼈대)
- 지적인 질문은 가장 훌륭한 설득
- 고객의 특수한 상황을 발굴하라
- 우리의 질문수준=고객에 대한 관심수준
- 중요한 부분을 파고들어 핵심에 도달하라
- 올바른 질문을 하라
- 듣고 싶은 대답에 적합한 질문을 하라

## 관점의 전환 (=Frame)

집안에서 창문을 통해 바라보는 외부의 전경



집밖에서 창문을 통해 바라보는 집안의 전경