

경력도 듣고 싶은 가슴 뛰는 영업,
FP 입문 과정_06_Sales Process 3/7단계

고객의 마음을 여는 순간
: Opening

강사 : 김 성 혁



Contents

1 고객의 마음을 여는 첫 단추

2 고객이 키워드를 주게 하라!

3 OP에서의 실전 화법

Review: Sales Process 7 Level

1) **Prospecting**: 가망고객 발굴

2) **TA**(Telephone Approach)

3) **OP**(Opening): 초회 면담

4) **FF**(Fact & Feeling Finding): 사실과 느낌의 발견

5) **PC**(Presentation & Closing): 종결

6) **Referral**: 소개확보

7) **PD**(Policy Delivery): 증권전달

1. 고객의 마음을 여는 첫 단추

고객이 나와 계약하는 첫 번째 이유

나를 좋아하니까!

2-1. 고객이 **키워드**를 주게 하라

Q1. 오늘 어떤 **기대감**을 가지고 나오셨어요?

Q2. 저와 한 시간 정도의 시간을 가지실 텐데

아주 작은 기대감도 없으셨나요?

2-2. 고객이 키워드를 주게 하라

세일즈맨이 하는 **일방적인 상품설명**처럼
듣기 싫은 것이 없다.

2-3. 고객이 **키워드**를 주게 하라

진심을 다해 들어주는 사람은

언제나 희소성이 있다

2-4. 고객이 **키워드**를 주게 하라

왜 필요한지를 설명하지 말고

느끼게 하라

2-5. 고객이 **키워드**를 주게 하라

당신의 생각과 느낌을 전염시켜라

2-6. 고객이 **키워드**를 주게 하라

매력덩어리가 되어라

2-7. 고객이 **키워드**를 주게 하라: OP의 Closing질문!

김성혁 이라는 사람에게

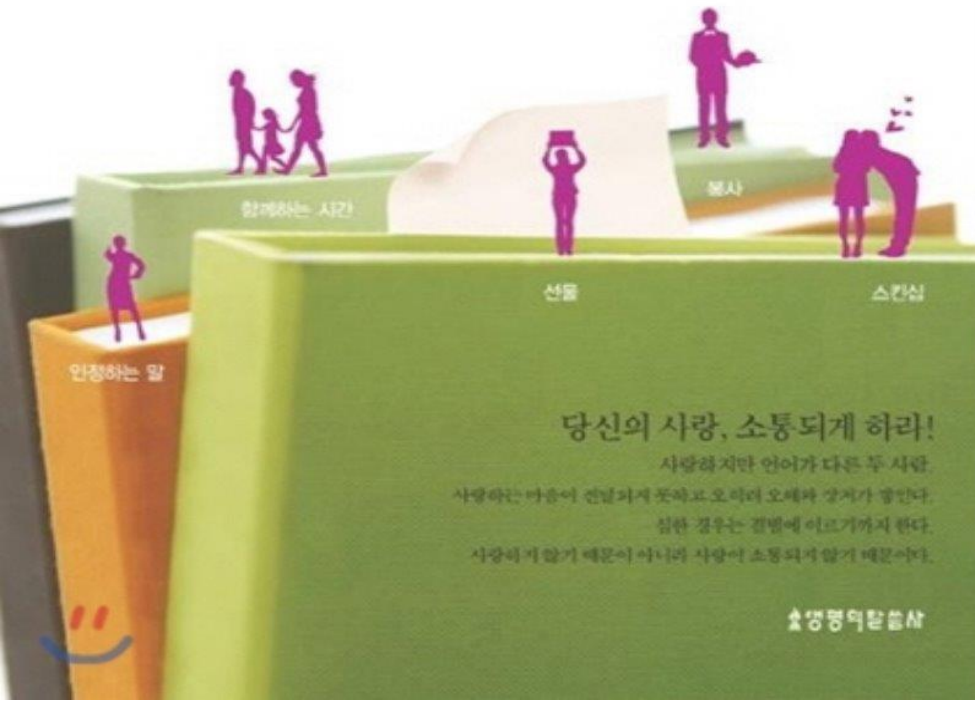
관리받고 싶다는 생각이 드시나요?

3. OP에서의 실전 화법

THE FIVE LOVE LANGUAGES

게리 체프먼 지음 | 장동숙·황윤호 옮김

5가지 사랑의 언어



인정하는 말

함께하는 시간

스킨십

봉사

선물

반드시 기억해야 할 것_3가지

마음을 여는 첫 단추

키워드는 고객이 이야기 할 수 있게!

5가지 사랑의 언어