

① 군더더기는 빼고 짧게, 그러나 부드럽게 대해. “오늘 자리를 함께할 수 있어 정말로 즐겁고 뭐라 말할 수 없이 기쁩니다” 하는 식으로 말하면 불편해하고 신뢰를 잃어. 담백하게 “오늘 만나뵈어 반갑습니다”라고 말하는 게 낫지.

② 사실에 근거해 설명해야 해. “손님이 옳습니다. 고객 서비스 요금이 올랐습니다. 하지만 저희는 매년 3% 이하로 인상률을 억제해 왔습니다.”

③ 실용적인 점을 강조하렴. “그 제품은 기능이 많아 비싼데, 대부분은 거의 쓸 일이 없어요. 이 제품은 꼭 필요한 기능만 있지요.”

④ 개인적 용어는 삼가는 게 좋아. “우리 시누이도 이 로션을 바르더니 얼굴이 보송보송하게 느껴진다는 거예요” 이러면 안 된다는 거지. 그냥 “이 로션에는 보습 성분도 들어 있습니다”라고 말하는 게 좋아.

⑤ 단계별 설명을 선호해. “대출을 받으시려면 1단계는… 그 다음 단계는…”

⑥ 검증 요구에 대비해야 해. “이 신문에 소비자보호원에서 각 제품을 비교한 자료가 나와 있습니다.”

SF형 고객들도 현실적이긴 하지만 좀 더 부드럽게 느껴질 거야. 인간중심적이어서 타인의 감정에 민감할뿐더러, 개인적으로 친밀한 관계가 형성될 때 편안함을 느끼는 사람들이거든. 그러므로 이렇게 하렴.

① 인간적이며 우호적으로 접근해봐. “자녀분들이 다치지 않게 등교시간 이후에 에어컨을 설치하러 갈게요.”

② 남들과의 친근감을 보여줘. “한번 저희 고객이 된 분들은 다음에도 저희 가게를 찾으세요.”

③ 다소 개인적인 표현을 사용하는 것도 좋아. “그럼요. 아무리 좋은 제품이라도 손님 가족에게 소중하지 않다면 무슨 소용이 있겠어요.”

④ 거래하기 전에 인간적 관계를 먼저 형성해보는 것도 도움이 돼. “차 안에 베이비시트가 있더라고요, 아이가 몇 살이죠?”

⑤ 관계를 계속 유지할 거라고 알려줘. “에어컨 설치 후에 문제가 있으면 바로 제게 연락 주세요. 그러지 않아도 제가 설치