

그 외에 구성원들이 능동적으로 참여토록 할 방법은 없을까요?

구성원들을 적극 참여시키는 방법으로 아마존의 제프 베이조스가 창안한 PR/FAQ라는 방식이 무척 유용해. 마침 《순서파괴(Working Backwards)》라는 책에도 소개되어 있더라.

아마존의 직원들은 누구나 태스크 포스Task Force 팀에 참여해 3~5년 뒤에 개발할 신제품이나 서비스 아이디어를 제출해야 한다는군. 이때 기자들에게 배포할 ‘보도자료(PR: Press Release)’도 미리 써보게 한대. 그럼 기자들이 질문을 많이 할 것 아니니. 그 예상질문(FAQ: Frequently Asked Questions)에 명확한 답을 내놓을 수 있도록 처음부터 준비한다는 거야.

즉 3~5년간 어떤 과정으로 신제품/서비스를 개발하고 문제를 해결해갈지 거꾸로 로드맵을 그려 일해 나가라는 의미에서 ‘거꾸로 일하기(Working Backwards)’라고 이름 붙인 것 같아.

내가 가상의 예를 곁들여 ‘보도자료’ 작성요령을 설명해볼게.

우리나라는 택배나 배달이 분실되는 경우가 많지 않지만, 그래도 불안하니 집앞에 비치할 ‘스마트박스’라는 택배함을 준비한다고 가정해보자.

① ‘제목’은 “[회사명]은 [타깃고객]의 [혜택]을 돕기 위해 개발한 [서비스/기술/도구]를 소개합니다”와 같은 식으로 시작하는 거지.

“세이프 파셀은 온라인으로 주문한 고객의 안전한 배송과 보관보관을 돕기 위해 개발한 스마트박스를 소개합니다.”

② 그다음 줄에 ‘부제’를 붙여 몇 가지 주요 세부정보를 제공하는 거야.