

고객과의 소통에 집중하라



이상현의
실패하지 않는 창업전략

아비규환의 전쟁터처럼 피아식별이 어려운 극적인 순간에 반드시 필요한 요소는 소통의 기술이다. 지휘자의 의도가 병사들에게 정확히 전달되고 공격과 후퇴의 기동이 일사불란한 군대가 승리할 수 밖에 없다.

우리가 가장 잘 아는 병법서인 손자병법에서는 전쟁터에서 수 없이 많은 병사들의 눈과 귀를 어떻게 통일시킬 것인가를 고민한다. 손자는 먼저 청각을 통한(audible signal) 의사소통을 제시한다. 또한 시각, 후각을 활용한 의사소통의 중요성을 역설하고 있다.

최근 많은 어려움을 겪고 있는 자영업자들의 당면과제이기도 하다. "아무런 대책이 없어요" "장사가 안되도 이렇게 앞될순 없어요" 생생한 현장의 목소리다. 고객을 위한, 고객에 의한, 고객을 향한 영업과 서비스 전략이 곧 수익성이다. 모

든 자영업자들이 수익성과 매출증대를 위해 혼신의 힘을 다하고 있으나 그 결과는 말로 표현하지 못할 정도로 비참하다. 근본적으로 고객과의 대화 채널 부족과 의사소통의 방법이 전략적이지 않기에 나타나는 결과라 볼 수 있다. 고객은 경기상황에 민감하게 작용하며 그 현상에 대한 두려움을 가지고 있다. 두려움이 결정을 어렵게 하고 결정의 어려움이 구매력을 절감시키는 결과로 나타나고 있다. 또한 고객은 점포 운영자에게 합리적 가격과 품질을 요구하고 점포운영자는 고객에게 정당한 거래와 목시적인 만족을 요구한다. 결국은 구매와 판매행위 사이에 소통과 대통의 원리적 행위가 필요하며 보다 고객 지향적 소통으로 차별화된 유일한 가치를 제공함으로써 고객의 신뢰를 구축하고 재구매를 통한 장기적인 관계를 유지할 수 있도록 노력해야 한다.

새로운 것에 대한 갈망과 익숙한 것에 대한 친숙함은 항상 대립하며 공존한다. 대립각의 차이 만큼 다양한 소통의 전략과 소통을 위한 마케팅이 필요하며 그러한 요소들을 만들고 실천하려 노력

해야 한다. 고객의 구매행위는 관심→관찰→흥미→타진→협상→구매의 과정을 반복한다. 일련의 과정 중 대부분의 영업력은 소통을 위한 대화에서 시작해 구매의 확신으로 마감한다. 확신의 출발이 대화이듯이 소통을 통해 고객은 제품의 특성과 장단점 그리고 구매 시 얻을 수 있는 이익적 규모를 수치와 심리적 만족으로 판단하고 싶어한다. 소통의 결과에 따른 판단의 기준은 고객의 지불금액 범위와 정비례하고 그 비율은 고관여상품의 구매자들에게서 그 특성을 잘 확인할 수 있다.

매출 부진 극복을 위한 자영업자들은 역시 보다 고객에게 다가가기 위한 소통과 대통의 원리를 이해하고 실천해야 한다. 살아남기 위한 전쟁은 전략적 소통을 통해 고객의 선택을 얼마만큼 줄일 수 있고 결정에 대한 만족감을 어느 정도 높일 수 있느냐가 그 해답 일 것이다. 따라서 현재의 창업시장은 그 어느 때보다 고객에 대한 설득과 서비스력이 절실히 필요한 시점이다.

/한국창업경영연구소장(컨설팅학 박사)



중기중앙회, 제 30회 중소기업주간 개최 중기중앙회는 중소기업의 국민적 위상을 제고하고 중소기업인의 결속 및 자긍심을 높이기 위한 '제30회 중소기업주간' 행사가 14일부터 오는 18일까지 열린다고 밝혔다. '중소기업의 혁신성장, 대한민국을 새롭게 합니다'라는 주제로 개최되는 이번 행사는 15개 중소기업단체의 공동주최, 18개 중소기업 지원기관의 공동주관, 27개 정부·지자체의 후원으로 총 136건의 다양한 행사가 곳곳에서 펼쳐진다. (왼쪽 여섯번째부터)강승구 중소기업융합중앙회장, 홍중학 중소벤처기업부장관, 박성택 중기중앙회장, 한무경 한국여성경제인협회장 등이 기념테이프를 끊고 있다. /중기중앙회



남익우 롯데지알에스 대표, 콜롬비아 농림부 장관과 환담 롯데지알에스는 지난 11일 서울 중구 소공동 롯데백화점 13층에 위치한 엔제리너스커피 스페셜티 매장에 콜롬비아 농림부 장관이 방문했다고 14일 밝혔다. 콜롬비아 농림부 장관 후안 기예르모 줄루아가(JUAN Guillermo Zuluaga·오른쪽)는 엔제리너스커피가 지난 2월 선보인 '콜롬비아 라 모렐리아' 원두로 만든 싱글 오리진 커피 시음 및 롯데지알에스 남익우 대표(왼쪽)와 환담의 시간을 가졌다. /롯데지알에스

한국GM, 한국시장은 외면하나



기지 수집
양성운
(산업부)

"신중을 기해야 하기 때문에..." 한국지엠(GM)이 14일 인천 부평에 위치한 본사에서 예정된 기자회견을 돌연 취소했다. 이날 한국GM은 2019년 흑자 전환 달성을 골자로 한 경영 정상화 계획을 발표할 예정이었다.

벼랑끝에 섰던 한국GM이 극적인 협상으로 생존의 불씨를 살렸지만 이날 갑작스런 행사 취소는 국내 시장을 중요하게 생각하고 있는지 의문이 들게 만든다. 우선 이날 행사 취소는 비정규직 노동자 6여명이 기자회견장을 들어오면서 시작했다. 한국GM측은 "비정규직 노조원들이 행사장에 들어와 임원들의 안전이 최우선이기 때문에 행사를 취소한다"고 입장을 밝혔다. 이어 "정규직 노조와 합의를 끝낸 상황이고 비정규직은 협상

대상이 아니다"며 "신중을 기해야 하기 때문에 경영정상화 계획 발표는 무기한 연기하겠다"고 말했다.

이 같은 입장을 발표하는 한국GM의 모습에서 진정성을 찾아보긴 쉽지 않았다. 비정규직 노동자 6여명이 언론과 본사 직원들이 있는 자리에서 임원들의 생명이나 안전을 위협할 리 만무했기 때문이다. 또한 베리 앵글 GM 해외사업부문 사장의 경우 미국과 해외에서 업무를 보기 때문에 방한일정을 잡기 쉽지 않다.

그래서 일부에서는 경영 정상화 계획 발표에 대한 의지가 없었던 게 아니냐는 추측까지 날게 했다. 비정규직 노조 측도 "약속된 자리에 회사 수뇌부가 나타나지 않은 것은 회사 경영화에 대한 의지가 없다는 것을 뜻한다"며 인력 구조조정에 대한 문제 해결을 촉구했다.

문제는 이뿐만이 아니다. GM본사가 한국GM에 신규 투입하는 재원 36억달러(3조9000억원)가 유상증자가 아닌 새로운 차입금인 것으로 알려졌다. 이런 경우 한국GM은 또 다시 GM 본사에 연

4~5%가량의 이자를 줘야 한다. GM 본사의 기존 차입금은 우선주로 전환되는 대신 높은 배당금을 지급해야 한다. 일각에서는 한국지엠이 고비용 생산구조를 벗어나지 못하게 되면서 '한국 철수' 논란은 유예된 것에 불과하다고 보고 있다.

이처럼 상황이 악화될 경우 GM이 국내서 집을 싸는 것도 가능하다. 실제 정부와 산업은행은 GM과의 협상에서 GM의 한국 철수를 막을 '비토권'을 10년까지만 유효하도록 합의한 것으로 알려졌다.

결국 한국GM이 그동안 임단협 합의를 위해 공을 들인 것은 노동자와 소비자를 위한 것이 아니라 노조와 합의를 통해 GM본사와 한국 정부 지원금을 받아내기 위한 것이라 결론에 이르게 된다. 한국GM이 그동안 잃어버린 소비자들의 신뢰를 회복하기 위해 적지 않은 시간이 필요하다. 두루뭉술한 행동은 피하고 국내 소비자들에게 진정성 있는 모습을 보여야 할 때다.

/ ysw@metroseoul.co.kr

인사

- ◆국토교통부 건설안전과장 서기관 고용석 △서울지방국토관리청 건설안전국장 기술서기관 장순용 민간임대정책과 △대전지방국토관리청 관리국장 서기관 서경숙 감사담당관 실 △항공교통본부 운영지원과장 서기관 이재명
- ◆한국관광공사 △FIT유치지원팀장 박인식 △

- 마닐라지사장 조준길
- ◆KBS 아트비전 △문화사업부장 이철웅
- ◆푸드경제TV △경영총괄 부사장 오훈택 △편집국장 김양규 △산업금융부장 김진환 △마케팅부장 장명희 △고문 이기찬
- ◆파이낸셜뉴스 △편집국장 신홍범

부음

- ▲ 노분점 씨 별세, 신우유(경남 창원상공회의소 경영지원본부장)씨 모친상, 하승용(삼성물산 상무) 장모상 = 14일 오전 11시, 창원시립상복공원 장례식장 5호실, 발인 16일 오전 9시, 055-712-0900
- ▲ 이성임씨 별세, 노태원씨 부인상, 노진·노정(기업은행 부지점장)·노난이(대학강사)씨 모친상, 신기백(금융감독원 금융교육교수)·고영용(삼성물산 부장)·이종건(법무법인 동인 변호사)씨 장모상 = 14일 신촌 세브란스병원 장례식장 14호실, 발인 16일, 02-2227-7500

- ▲ 김복자 씨 별세, 김성용(프로야구 SK와이번스 고객기획팀 매니저) 씨 모친상 = 13일, 광주광역시 서구 상무대로 964 광주서구장례식장 특5호실, 발인 16일 오전 8시, 062-366-4444
- ▲ 김성우씨 별세, 주상규(한국자산관리공사 부장)씨 장인상 = 13일 경남 창원시 영락원 장례식장 303호, 발인 15일 오전 11시, 055-292-4444
- ▲ 이성빈씨 별세, 이정혜씨 남편상, 이상희(채널A 산업부 차장)·지영·서영(㈜자연원 대표)씨 부친상, 김규수(부영회계법인 공인회계사)·최희상(㈜웰팜 대표)씨 장인상, 김은주(서정고교사) 시부상=14일 오전 0시 20분, 부산 대동병원 장례식장 6호실, 발인 16일 오전 6시, 051-550-9991
- ▲ 조문규씨 별세, 조세철(광주광역시의회 의원)씨 부친상 = 13일 오후, 광주 학동 금호장례식장, 발인 15일 오전 9시, 062-227-4000 (광주=연합뉴스)



CJ프레시웨이, 식품안전의 날 맞아 쿠키클래스 실시 CJ프레시웨이가 '제 17회 식품안전의 날'을 맞아 지난 11일과 12일 이틀간 식품의약품안전처가 서울 종로구 광화문 광장에서 개최한 대한민국 식품안전 박람회장에 홍보 체험관을 열고 쿠키클래스를 운영했다고 14일 밝혔다. 이번 CJ프레시웨이가 마련한 쿠키클래스는 '식품안전의 날 홈페이지'를 통해 모집한 4세부터 10세 미만의 아동과 학부모를 포함해 참가자 총 420여 명을 대상으로 진행됐다. /CJ프레시웨이



한컴그룹, 가정의 달 맞아 무료급식 봉사활동 한글과컴퓨터그룹은 지난 12일, 5월 가정의 달을 맞아 서울 종로구에 위치한 서울노인복지센터에서 무료급식 봉사활동을 진행했다고 14일 밝혔다. 이번 봉사활동에는 한컴MDS와 한글과컴퓨터, ㈜산청 등 그룹사 임직원들이 서울노인복지센터를 방문한 2200여명의 어르신들께 직접 식사를 대접하고, 복지기금 1500만원을 함께 전달했다. /한컴그룹



GC녹십자 임직원, 장애아동들과 情 나누며 GC녹십자 임직원들이 장애아동들과 함께 이웃의 정을 나누는 뜻깊은 시간을 함께했다. GC녹십자는 지난 12일, '용인기흥장애인복지관'에서 임직원과 가족 100여명이 동참한 가운데 '제 10회 가족이 함께하는 이웃사랑 Day'를 개최했다고 14일 밝혔다. /GC녹십자

metro 메트로미디어	
서울시 종로구 자하문로17길 18 TEL: 02721-9800, FAX: 02730-1551	
발행·편집인	이장규
편집국장	김교준
인쇄인	02721-9851, 9826
광고문의	02721-9861
독자센터	02721-9861
일간 메트로	서울 가100206 2002년5월28일 제3956호
일간 메트로경제	서울 가150111 2017년3월09일 제0050호