

결론은 실천이다

고객만족 통한 고객관계관



“요즘 장사가 안되시죠?”

요즘 모두 다 불경기라고 한다. 하지만 장사가 잘되는 사람도 있다. 불경기 속에서도 장사가 잘되게 하는 비결이 무엇일까.

필자 서필환씨는 23년간 한국타이어를 다니면서 고객과 직접 접촉하는 업무를 했다. 서씨는 입사 이후 영업사원 교육담당을 거쳐 AS업무를 맡으면서 불만고객과 심하게 다툰 기억이 오늘의 대한민국 대표 CS클럽 회장으로 활동하는 기회가 되었다고 한다.

1. 뚜렷한 목표(Object)를 설정하라

- ①당신을 일직선으로 나가게 만들어 준다.
- ②당신이 사용할 시간은 당신이 생각하는 것만큼 많지가 않음을 명심하라.
- ③닥치는 일들을 잘 처리하면 되는 것 같지만 사실은 그렇지 못하다.
- ④문제는 시간이 흐르면 흐를수록 더 많은 문제를 직면하게 될 것이다.
- ⑤피그말리온 효과, 즉 간절히 원하는 일은 반드시 이뤄진다는 효과다.

⑥뚜렷한 목표는 목표달성을 이루게 하고 나아가 단축시키는 효과가 있다.

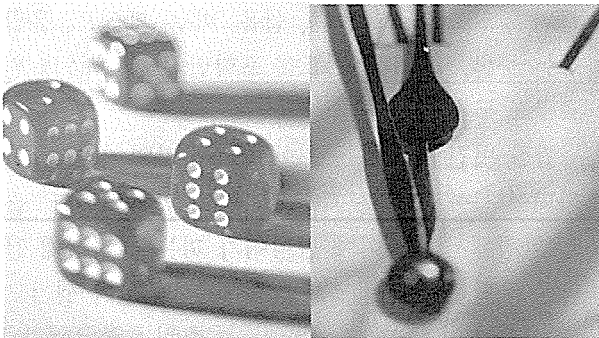
⑦뚜렷한 목표는 간절히 원하는 일들이 있어야만 가능하다

2. 최소한 12가지 이상의 목표를 정하고 달성하라

- ①목표는 3가지 큰 기준으로 세워라. 적어도 한 달에 하나씩은 목표를 달성한다는 전략을 가져라.
- ②사회봉사를 염두에 두라. (개인의 경제적인 목표도 좋다)
- ③가정의 목표를 뚜렷하게 설정하라
- ④자아실력 향상을 정해라

3. 가정에 성공을 이루어라

①모든 힘은 가정에서 나온다. 절대 가정을 소홀히 하고 성공하는 사람은 지금까지 아무도 없다.



②인생은 단기전이 아니라 마라톤과 같은 장기전이다.

③힘의 근원은 가정에서 나눔을 명심하라.

④돈을 아무리 많이 번다고 해도 자식농사를 망치면 아무 소용없는 일이다. 돈은 나중에 벌어도 가능하지만 자식교육은 시기를 놓치면 안된다.

⑤우선순위에서 가정이 먼저임을 잊지말라.

⑥사업에 실패하는 사람은 다시 회생할 가능성이 있지만 가정에 실패하는 사람은 절대 회생하지 못한다.(잘못된 가정이라면 파괴하고 다시 시작하는 것도 방법이지만 다시 검토하고 심사숙고해야 함)

4. 절약을 생활화하라

①진정한 부자는 만원을 벌기 보다는 천원을 절약하는 데에서 나온다. 절약하지 않고서는 부자 될 생각은 하지말라

②골프를 치는 것은 괜찮지만 10년후에 골프를 칠 자신이 있다면 하라. 그렇지 않다면 돈이 들지 않는 취미생활을 하라.

5. 자기개발에 시간과 자금을 투자해서 실력을 쌓아라

①직장인이 자영업이나 사업가로 변신하기 위해서는 대략 2년에서 길게는 5년의 준비가 필요하다.

②어려움을 당하고 나서 그때 가서 변화하겠다고 생각하면 이미 게임은 끝났다고 보는것이 옳다.

③당신 자신을 위한 R&D(연구개발비) 비율은 10%로 하라.

④자신을 위해서 투자하라. (술값, 오락비, 유흥비만 줄이면 충분히 가능하다)

⑤아파트 관리비, 자동차 보험료도 연간 백만원

이 넘는다. 아파트 관리비, 자동차보험료 보다 당신은 수천 배 더 귀중한 존재임을 잊지말라.

⑥엉뚱한 곳에 돈 쓰지 말고 자신을 위해서 투자를 하라.

⑦성공관련 워크숍 참여, 책구입, 운동 등에 과감하게 투자하라.

⑧교육은 비용이 아니라 투자임을 명심하라. 투자하지 않고 얻는 것은 없다.

⑨교육투자는 비용 회수율이 대략 480%가 넘는다는 사실을 명심하라.

6. 생활패턴을 조기조침으로 만들어라

①일찍 일어나지 않고서는 절대 성공적인 인생을 살지 못한다.

②우리나라 국민들은 잠을 너무 많이 자는 경향을 가졌다.

③최근 CEO의 평균수명 시간은 4시간 정도다.

④새벽은 당신에게 황금과 건강 그리고 성공을 가져다 준다.

⑤집안에 한명이라도 새벽패턴으로 바꾸면 집안 전체가 건강해 지는 경우가 많다.

⑥이제 나이가 조금 들었다면 빨리 새벽형 생활로 바꿔라.

서필환 성공사관학교 교장 약력

- 현 한국평생교육강사연합회 전략실행 상임위원장
- 현 한국능률협회컨설팅 후원 대한민국 대표 CS클럽 회장(680명)
- 현 한국커리어컨설팅협회 부회장
- 현 삼성전자 우수대리점 CS리더십 강사, 삼성전자 매장직원 세일즈특강 강사
- 전 한국타이어 목포지점장, 관촉팀 · CRM팀 · 모터스포츠팀장, 매입상품팀장 역임

02-567-6787, 016-714-4693