

글 _ 김세중(크레듀 역량교육팀 차장)

협상능력 진단 (1)

협상능력 테스트



아 래 문제들은 각각의 협상 능력을 파악하고 그에 따른 행동과 생각의 문제점을 지적하고자 제시한 것이다. 질문의 답에 관련된 해설을 보고 협상의 기술에 어떤 문제점들이 있었는지 알아야 하겠다. 또한 협상의 능력과 기술을 향상시키려는 각자의 의지가 더욱 필요하다.

다음 문제를 읽고 생각하는 답을 고르시오.

1) 당신이 생각하는 협상의 정의는?

- a : 공정하고 균등한 거래다.
- b : 가장 받아들이기 쉬운 타협을 찾는 일이다.
- c : 나와 상대방의 이익이 똑같이 추구되는 것으로 상대방과 함께 내린 공동결정이다.
- d : 주고받는 것이다.

▶▶▶ 해설

- a : 협상은 항상 공정하다. 그러나 균등하지는 않다.(-10점)
- b : 누구에게 가장 잘 받아들여질 만하가에 따른다. 가격 차이를 서로 50대50으로 나눠 분담하고, 똑같이 손해와 이익을 보는 방식을 흉내 낸다면 절대 안 된다.(0점)
- c : 그렇다. 당신이 협상하려는 이유는 당신의 이익을 얻기 위해서다. 상대방도 마찬가지다. 공동결정이라고 하는 것은 최소한 협상 당사자 쌍방이 만족해야만 한다는 것을 뜻한다.(+10점)
- d : 받는 것만큼 똑같이 준다면 그것은 협상이 아니다.(5점)

2) 오래되어서 쓰지 않는 트레일러를 팔기로 했다. 아무리 낡았지만 차 상태를 봤을 때 100파운드의 가치는 있다고 생각한다. 당신이라면 광고 문구에 가격을 어떻게 제시하겠는가?

- a : 100파운드
- b : 125파운드
- c : 100파운드 또는 o.n.d(그와 가까운 값으로)
- d : 가격은 명시하지 않고 '살 사람 연락 바람'이라고 기재
- e : 누구든지 먼저 100파운드만 내면 차를 넘기겠음
- f : 가격 부분에 대해서는 아무것도 언급하지 않겠음

▶▶▶ 해설

- a : 물건을 사는 사람이 똑똑하다면 당신이 요구하는 값보다 낮은 가격을 제시하기 마련이다. 때문에 당신은 협상의 여지를 남겨 두어야 한다.(+5점)
- b : 좋은 생각이다. 이렇게 함으로써 당신은 움직일 수 있는 여유가 생긴다. 또한 트레일러의 가치와 조건에 대해서 이야기할 수 있는 기회도 갖게 된다.(+10점)
- c : 안 된다. 이런 문구는 협상을 시작도 하기 전에, 즉 당신의 트레일러를 보기도 전에 상대방으로 하여금 '100파운드 이하를 줘도 살 수 있겠군' 하고 생각하도록 만들어 버린다.(10점)
- d : 당신 스스로 모든 것을 운에 맡긴 꼴이 되어버렸다. 연락이 와서 만난 상대방은 60파운드에 사겠다고 할지도 모른다.(15점)
- e : c를 결정한 것보다 나은 판단이다.(0점)
- f : 가격에 대해서 전혀 언급하지 않았으니 살 사람이 쉽게 나타날 것 같지 않다. 만약 누군가가 나타난다면 당신은 너무 기뻐서 가격을 지키지도 못할 것이다.(5점)

3) 당신이 제시한 가격에 대하여 큰 불만을 표시한 고객이 있다고 하자. 그러나 고객은 원하는 가격대를 말하고 있지 않다. 이럴 경우 당신이라면?

- a : 고객에게 안 된다며 단연코 거절한다.
- b : 고객에게 원하는 가격 수준을 제시해 보라고 한다.
- c : 왜 처음 가격이 불만스러운지 이유를 물어 본다.
- d : 내가 먼저 알맞은 가격을 다시 제의해 본다.

▶▶▶ 해설

- a : 부정적인 태도는 거래 자체가 성사되지 못하는 결과를 초래할 수 있다.(5점)
- b : 가격을 깎을 수 있는 가능성을 암시해 줌으로써 상대방은 당신에게 계속 낮은 가격을 고집할 것이다.(10점)
- c : 좋은 태도이다. 왜 상대방이 불만을 표시하고 있는지 먼저 그 이유를 알아내도록 해야 한다.(+10점)
- d : 약한 태도이다. 상대방이 가격을 깎아 달라고 해서 그냥 들어주는 것은 가장 어리석은 행동이다.(15점)

위의 테스트 및 해답은 영국의 협상기법 관련 전문가가 출제하고 설명한 것이다. 그러나 이 문제는 책과 강의자료를 통해 많은 인원이 이루어졌기에, 최초의 문제 출제자에 대한 정확한 출처는 알 수 없음을 알린다.