

디지털 기반으로 영업할 때 어려움을 해결하는 5가지 방법

고객과 디지털 방식으로 소통하기 위한 영업 책임자의 주요 팁



 slack

목차

소개	3
맞춤형 솔루션을 통한 차별화	4
양질의 홍보 활동에 투자	5
문자와 Slack Connect가 가진 관계 구축 역량 활용	7
귀사 제품에 대한 완전한 파악	8
인간적인 접근 방식 사용	9



소개

모든 것이 연결된 환경의 장점은 언제 어디서나 누구와도 연결될 수 있다는 점입니다.

그렇다면 단점은 무엇일까요? 영업 잠재 고객은 시간과 장소에 관계없이 연락받는 것에 지쳐 있습니다.

영업이 이처럼 어려운 적은 없었습니다. 최소한의 업무만 수행하고 용건만 말하는 이메일을 보내는 식의 영업은 매우 간단했기 때문이죠. 오늘날의 영업 책임자들은 별다른 노력이 필요 없는 비인간적 홍보 활동 전략으로 잠재 고객을 전환하는 방식에 맞서 경쟁하고 있습니다. 이제 실제로 필요한 것은 깊이 있는 관계 중심의 접근 방식입니다.

디지털 중심의 영업은 이제 생활의 일부가 되었습니다. McKinsey에 따르면 **B2B 의사 결정권자 4명 중 3명**이 원격으로 상호작용이 이루어지는 것을 선호한다고 합니다. 그러나 이전과 마찬가지로 성공적인 영업을 위해서는 고객을 진정으로 이해하고 고객의 문제점을 파악하며 해결책을 찾아내려는 수고가 필요합니다.

이제 어떻게 시작해야 할지 알려드리겠습니다.

최고 영업 책임자들이 고객과 디지털 방식으로 소통하는 방법을 웨비나를 통해 살펴보세요.

Slack의 전 영업 부사장인 **AJ Tennant**가 주최했던 웨비나입니다.



맞춤형 솔루션을 통한 차별화



Sahil Mansuri
CEO
Bravado

Sahil Mansuri가 신규 영업 관리자이자 Glassdoor의 초창기 직원 중 한 명이던 시절, 엔터프라이즈 계정 확보와 관련된 업무를 맡았습니다. 그는 Facebook을 목표로 잡았습니다.

Mansuri는 이메일에만 집중해 Glassdoor라는 브랜드를 이야기하는 대신, 초대형 소셜 미디어 기업인 Facebook에 어떻게 도움을 주면서 엔지니어들이 가장 원하는 기업으로서 평판을 높일 수 있을지에 집중했습니다. 그는 지난 6개월 간 Facebook 소프트웨어 개발자의 모든 리뷰를 분석하고 경쟁 제품과 비교하여 보고서를 Facebook의 인력 담당 부사장에게 보냈습니다.

불과 12시간만에 Facebook COO인 Sheryl Sandberg에게서 이메일을 받았습니다. 그녀는 조사 결과를 회사의 CEO인 Mark Zuckerberg에게 직접 보고하도록 권유했으며, 그 이후로 회사의 주간 임원 회의에 Facebook의 Glassdoor 평가가 포함되기 시작했습니다.

“저희는 같은 전략을 실행하여 한 달만에 Amazon, Microsoft, Google 모든 회사와 계약을 체결하였습니다. 순식간에 4대 IT 기업을 고객으로 확보할 수 있었는데, 이는 시장의 어떤 기업과도 접근 방식 자체가 달랐기 때문이었습니다.”

Sahil Mansuri
CEO, *Bravado*



양질의 홍보 활동에 투자

많은 활동을 한다고 해서 좋은 성과가 나오는 것은 아닙니다. 일반적으로 LinkedIn에서 스팸 메시지를 잠재 고객에게 보낼 수 있지만, 보통 이런 경우 응답률이 낮기 마련입니다. 아니면, 더 적은 사람에게 보내더라도 더 효과적인 맞춤 메시지에 많은 시간을 투자할 수 있습니다.

어디서부터 시작해야 할지 잘 모르겠다고요? Slack 전문가들은 특정 제품 기능에 집중하고, 반대 의견을 예상하며, 호기심을 가지고 대화를 이끄는 것이 좋다고 권합니다.

전술 1: 초점 맞추기



Samantha McKenna
CEO
[#samsales Consulting](#)

멀리서 내려다보는 위성이 아닌, 돋보기로 들여다보듯 여러분이 할 수 있는 일을 집중적으로 보여주세요. 첫 번째 메시지의 요점은 일반적인 제품 판매가 아니라, 잠재 고객이 다루고 있는 특정 문제에 대해 구체적이고 실질적인 지원을 제공함으로써 관심을 일으켜야 한다는 것입니다.

“구매자들의 안목은 매우 뛰어납니다. 눈에 띄기는 커녕 그들의 관심을 끌기도 힘들죠. 이때 조금만 조사를 해 보세요. 하루에 100개의 이메일을 보내는 대신, 구매자 및 그들이 겪는 문제에 고도로 맞춤화된 20개의 이메일을 보내면 됩니다.”

Samantha McKenna
CEO, [#samsales Consulting](#)



전술 2: 반대 의견을 예상하기

이제 조사를 마쳤습니다. 귀사의 제품이 잠재 고객을 지원할 수 있는 측면에 집중했습니다. 여기서 문제는, 잠재 고객이 이미 적합한 도구를 사용하고 있다고 생각한다는 것입니다. 영업 담당자가 잠재 고객이 사용하는 기존 솔루션을 예측하지 않는 바람에 대화가 중단되는 경우가 많습니다.

반응을 얻기 위해선 잠재 고객의 상황을 모든 각도에서 고려한 후 제공하려는 가치를 다시 전달해야 합니다. 잠재적으로 반대 의견이 있을지라도 말이죠.

“CSM을 판매한다고 가정해 보겠습니다. 고객이 즉각적으로 어떤 반응을 보일지 생각해 보고 다음과 같이 말해야 합니다. ‘이미 CSM이 있으시다는 것을 알고 있지만, 저희 제품의 차별점을 알려드리고자 합니다.’ “

Samantha McKenna
CEO, #samsales Consulting

전술 3: 호기심을 갖고 접근하기



Kathy Gereau
CLM 영업 부문 지역 부사장
DocuSign

일단 고객이 마음을 열게 되면, 고객에게 진심으로 관심이 있다는 태도를 보여주세요.

공감하면서 호기심 가득한 영업 담당자가 되고 싶으신가요? 제품을 강요하는 판매자가 아니라, 고객의 문제 해결을 돕는 데 관심이 있는 믿음만한 조언자가 되세요.

“영업 담당자에게 가장 필요한 것은 호기심입니다. 지금까지 일하면서 500명 이상의 영업 전문가를 관리해 왔지만, 호기심은 제가 가르칠 수 없었던 유일한 기술이었습니다. 하지만 호기심이야말로 고객과 진정으로 소통할 수 있는 핵심 요소입니다.”

Kathy Gereau
CLM 영업 부문 지역 부사장, DocuSign



문자와 Slack Connect가 가진 관계 구축 역량 활용

현실을 직시해 보죠. 딱딱한 업무 전화의 시대는 끝났습니다.

사무실의 전화번호 추적은 점점 더 어려워질 뿐만 아니라, 연락해야 할 담당자가 어쨌든 재택근무 중일 가능성이 높죠. 또, 갑작스러운 전화는 비효율적이며 실제로 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 **강력한 증거**가 있습니다.

“B2B 기술 영업 부문에서 여전히 딱딱한 업무 전화를 사용하고 있다면, 요점을 완전히 놓치고 있는 것입니다. 저는 영업 담당자의 특성과 명성을 그대로 유지할 수 있는 더 좋은 방법을 가지고 있기 때문에 딱딱한 업무 전화를 단 한번도 걸 필요가 없었습니다.”

Samantha McKenna
CEO, #samsales Consulting

저희가 인터뷰한 영업 책임자들은 **Slack Connect**를 통해 성공을 거두고 있습니다. 영업 담당자들은 업무 공간인 Slack에서 잠재 고객들과 커뮤니케이션을 하고 있습니다. 이메일처럼 공식적일 필요 없이 전문적이면서도 대안이 될 수 있는 문자 메시지가기 때문입니다.

Mansuri와 그의 팀은 Slack Connect를 사용하여 모든 고객과 실시간으로 소통하고 있습니다. 관계 구축을 위한 잡담부터 도움이 될만한 짧은 기사 또는 영업 계약서의 기본 사항들까지 다양한 대화를 나눌 수 있습니다.

“저희 전체 비즈니스는 Slack에서 실행됩니다. 왜 사람들은 여전히 이메일이나 전화와 같은 구식 매체를 통해 고객과 소통할까요? Slack에서 고객에게 문자나 메시지를 보내지 않는다면, 경쟁업체에서 곧 귀사의 비즈니스 기회를 가로챌 수 있습니다. 관계가 중요하거든요.”

Sahil Mansuri
CEO, Bravado



귀사 제품에 대한 완전한 파악

영업 담당자는 잠결에도 영업 자료를 전달할 수 있지만, 잠재 고객이 더 많은 자료를 요청하기 시작하면 솔루션 엔지니어의 도움을 받아야 하는 경우가 많습니다. 동료에게 전화하는 것은 신뢰도를 떨어뜨리고 고객이 시간을 낭비하고 있는 것처럼 느끼게 될 경우가 많습니다.

그러므로 다음 사항들에 대해 깊은 지식을 갖추는 것이 중요합니다.

- **귀사 제품:** 잠재 고객과 가장 관련성이 높은 사용 사례 파악
- **경쟁업체의 제품:** 귀사의 제품이 차별화될 수 있는 기능과 이점 숙지
- **고객:** 고객의 당면 과제와 해결하려는 문제를 명확히 파악
- **귀사 제품의 확실한 가치:** 비슷한 환경에 처한 고객이 목표를 달성할 수 있도록 귀사 제품이 어떻게 지원했었는지에 대한 증거 자료 준비

고객 유지에 관한 한, 최선의 공격이 최선의 방어임을 기억하세요.

“문제의 해결 방법을 스스로 자세히 알아보거나, 문제를 해결할 수 있는 다른 사람으로 당신의 자리가 대체되거나 둘 중 하나입니다.”

Sahil Mansuri
CEO, Bravado



인간적인 접근 방식 사용

물론 우리는 디지털 중심의 세계에서 살고 있지만, 화면 밖에서 우리 모두는 인간입니다.

그러니 사소한 대화에 주의를 기울이십시오. 그런 류의 대화는 잠재 고객과 대화를 시작하거나 끝마칠 때 이루어집니다. 야심차게 OKR을 달성해야 한다는 압박에 시달리거나, 자녀들을 학원 수업에 늦지 않게 보내는 데 지쳤을 수도 있습니다. 질문을 하고 적극적으로 경청하세요. 진정성 있게 소통할 수 있는 엄청난 기회입니다.

“진정한 관계 구축을 위해 노력했다면 ‘특별’ 분기말 가격 책정 같은 억지 전술을 택하지 않아도 됩니다. 실제로 역으로 접근해서 이렇게 말할 수 있습니다. ‘지금 분기 실적이 뒤쳐져 있고 이 거래를 정말 성사시켜야 합니다. 만약 모두에게 이익이 된다면, 저를 도와주시겠어요? 아니면 다른 사람에게 도움을 요청해야 할까요?’ 일단 어느 정도 공감대를 형성하게 되면 많은 사람들이 ‘제가 뭔가 할 수 있을 것 같아요’라고 말한다는 사실에 놀라게 될 것입니다.”

Sahil Mansuri
CEO, Bravado

결국 디지털 판매의 비결은 사람 대 사람으로서 진정한 결과를 이끌어낼 수 있는 신뢰와 동료애를 구축하는 데 있습니다.

영업 관계를 한 단계 끌어올릴 준비가 되셨나요?

Slack Connect와 **Sales Cloud for Slack**으로 시작하세요.



Slack 정보

Slack은 팀원은 물론 시스템, 파트너, 고객과의 업무가 함께 이루어지는 공간인 Digital HQ입니다. Slack은 채널 및 Slack Connect에 공통 목표, 프로젝트, 프로세스를 중심으로 팀과 도구를 한곳에 모아 조직 내외부의 커뮤니케이션이 서로 고립되지 않도록 해 줍니다. 허들 및 클립으로 물리적인 한계를 없애고 사람들이 언제 어디서든 원하는 방식으로 업무에 집중할 수 있는 유연성을 제공합니다. 또한 모든 사람이 앱과 워크플로를 통해 일반적인 작업을 자동화할 수 있습니다. 디지털 우선 시대에 Slack은 업무를 더 간편하고, 즐겁고, 생산적으로 만들어 줍니다.



앞서 언급된 정보는 참고용으로만 제공되며 법적 구속력이 있지는 않습니다. 이 정보에 의존하여 구매 결정을 내리지 마십시오. 제품 및 기능 등의 개발, 릴리스 및 시기는 Slack의 단독 재량으로 결정되며 이는 변경될 수 있습니다.