DESIGN YOUR SALES

SELLAB

세일즈 교육 & 컨설팅 프로그램

SELLAB

Design your sales, SELLAB.

ABOUT US

Design your sales SELLAB

SELLAB은 세일즈를 연구하고
새롭게 디자인하는 **교육·컨설팅 전문연구소**입니다.

Consulting
최고의 솔루션을 제안합니다

Research
가장 효과적인 **설득 법칙을 연구**합니다

Design
영업능력을 새롭게 디자인합니다

CONTENTS

1. 연구원 소개 **2.** 회사 소개 **3.** 컨설팅 **4.** 교육

01

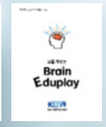
DESIGN YOUR SALES **SELL/AB**

Researcher

최홍석 수석연구원

Principal Researcher

- 現 세일즈연구소 SELLAB 수석연구원
- 現 입찰PT전문기업 이기는PT 대표
- 現 (사) 한국강사협회 부회장, 대한민국 명강사 134호
- 現 (사) 한국프레젠터 협회 이사
- 前 CJ O, 롯데, NS, 하나TV홈쇼핑 전문 쇼호스트



누가 저 대신
프레젠테이션
좀 해주세요

뇌를 깨우는
Brain Eduplay

황현진 책임연구원

Senior Researcher

- 現 세일즈연구소 SELLAB 책임연구원
- 現 강연문화기업 마이크임팩트 대표강사
- 現 중앙선거관리위원회 선거연수원 초빙교수
- 現 한국강사협회 명강사 선정(2013)
- 前 NS홈쇼핑 쇼핑호스트(홈쇼핑 최다매출 기네스 기록)
- 前 전국 강연콘테스트 대상 수상 (중앙선관위, 중앙일보주최, 2013)

세일즈 말부터 바꿔라

BEST 경제경영분야 세일즈분야 1위

설득의 정석

김광영 선임연구원

Junior Researcher

- 現 세일즈연구소 SELLAB 선임연구원
- 現 입찰전문기업 이기는PT 전문프레젠터
- 現 한국교육놀이문화협회 교육이사
- 前 삼성멀티캠퍼스 B2C/B2B 세일즈 전문강사
- 前 삼성전자 한국총괄 프리미엄마케팅센터 세일즈 컨설턴트
- 前 삼성전자 사내방송 전문 쇼호스트
- 前 전국 강연콘테스트 최우수상 수상 (중앙선관위, 중앙일보주최, 2018)

02

DESIGN YOUR SALES SELLAB

Business area & Principle

SELLAB은 **세일즈 교육과 컨설팅**을 합니다.

BUSINESS AREA

성과가 확실한 교육

세일즈는 직감이나 확률에 의존하는 행위가 아닙니다. 과학적으로 입증된 효과적이고 확실한 스킬이 존재하고 이를 교육을 통해 배울 수 있습니다.

현장 전문가의 솔루션

다양한 영역의 세일즈 현장에서 이미 검증된 수많은 컨설팅 사례를 바탕으로 정확한 진단과 그에 따른 최적의 해결책을 제시합니다.

SELLAB의 **3가지 원칙**

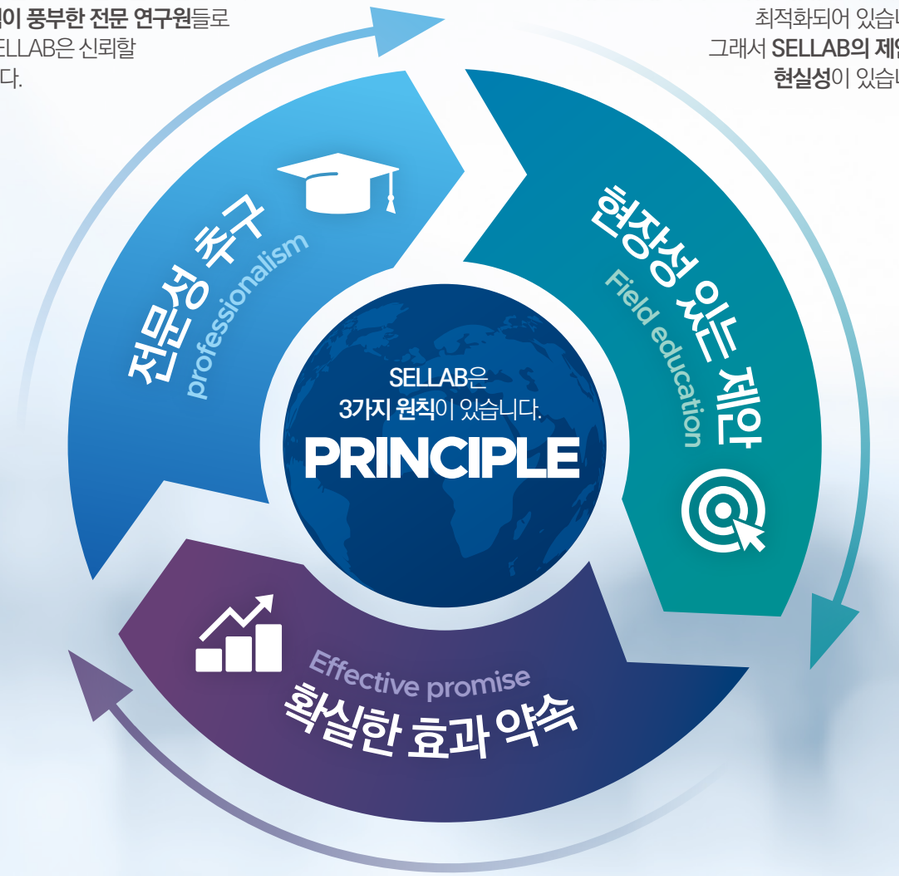
PRINCIPLE

❶ 전문성을 추구합니다.

세일즈라는 하나의 영역만을 깊이 있게 연구하고, **날카로운 결과를 도출**합니다. **실전 경험이 풍부한 전문 연구원**들로 구성된 SELLAB은 신뢰할 수 있습니다.

❷ 현장성 있는 제안을 합니다.

치밀한 분석으로 도출된 SELLAB의 솔루션은 **다양한 현장에 바로 적용 · 응용**할 수 있도록 최적화되어 있습니다. 그래서 **SELLAB의 제안은 현실성**이 있습니다.



❸ 확실한 효과를 약속합니다.

다양한 세일즈 현장에서 이미 검증된 솔루션을 확보하고 있는 SELLAB은 교육 · 컨설팅을 의뢰한 **고객사의 확실한 성장과 성과를 약속**합니다.

03

DESIGN YOUR SALES SELLAB

Consulting Part

1 Why

당신의 세일즈를 컨설팅하라!

성공적인 세일즈를 위해서는, 복잡한 **'설득의 과정'**이 필요합니다.
고객의 심리를 파악하는 것에서부터 고객의 니즈를 확인하고,
때로는 생각하지 못했던 욕구까지 만들어 설득 해야 합니다.
다양한 세일즈 영역에 **'공통적'**으로 적용되는 설득스킬이 존재하기는 하지만 판매하는 상품에 따라, 고객의 성향에 따라, 세일즈의 최종목적에 따라, 달라질 수 있기에, 천편일률적인 세일즈 기법을 동일하게 적용할 수 없습니다.

상품이 가지고 있는 USP(특장점)를 단순히 나열하는 것에서 그치지 않고, 고객에게 어필할 수 있는 **'셀링포인트'**를 제대로 선택하고, 그것을 잘 전달할 수 있는 스킬이 필요합니다.

SELLAB의 연구원들은 수년간 다양한 세일즈영역에서 활동한 현장전문가들입니다. 직접 실행해보면서 겪은 수많은 시행착오와 **다양한 성공사례를 바탕으로 귀사의 세일즈 현장에 최적화된 솔루션을 제안할 수 있습니다.**

2 Who

세일즈 셀럽, 'SELLAB'

SELLAB은?
고가의 **'명품'**부터, 일상의 **'생필품'**까지 여성을 이해 해야하는 **'화장품'**부터,
남성의 심리를 이해 해야하는 **'자동차'**까지, 할아버지의 **'보청기'**부터,
아이의 **'장난감'**까지 심지어 눈에 보이지 않는 **'금융상품'**까지.
세일즈스킬이 필요한 모든 영역에서 **다양한 성공 사례의 레퍼런스**를 가지고 있습니다.

※ 레퍼런스 업체 (업종별순 브랜드 나열)

SAMSUNG 삼성전자	LG전자	coway 코웨이	HANSSEM	장수돌침대	HYUNDAI LIVART	시몬스
HYUNDAI	KIA MOTORS	BMW	Mercedes-Benz	VOLVO	ORANGELIFE	KYOBO 교보생명
한화생명	신한생명	MIRAE ASSET 미래에셋생명	Heungkuk 흥국생명	SAMSUNG 삼성생명	현대해상	DB손해보험
KB손해보험	AIG 손해보험	AXA 다이렉트	NH농협손해보험	라이나생명	LIG 손해보험	Hyundai Life
KB국민은행	우리은행	SC제일은행	NH농협은행	AMOREPACIFIC	LG생활건강	CHANEL
ESTÉE LAUDER	Dior	Re:NK	GIVENCHY	L'OCCITANE EN PROVENCE	fresh	GUERLAIN
MAC	LIRIKOS	ARITAUM	benefit	신세계백화점	HYUNDAI DEPARTMENT STORE	롯데면세점
emart	Home plus	COSTCO WHOLESALE	E·MART TRADERS	신세계 인터내셔널	GUCCI	Golden dew
SWAROVSKI	EMPORIO ARMANI	K2	GAP	MONCLER	ALEXANDER WANG	DOLCE & GABBANA
SK telecom	LG유플러스	olleh kt	SK broadband	Amway	NU SKIN	UGG
atom美	MARY KAY	4Life	PAGODA 교육그룹	GYMBOREE SHOP	DAESANG	오뚜기

3 What

5P컨설팅

SELLAB은 **5P컨설팅에 기반**하여 **최적화된 솔루션을 제시**합니다.

SELLAB만의 **컨설팅 전문프로그램**의
상세한 내용은 다음페이지에서 확인하세요

4 How

'SELLAB'의 5P컨설팅

SELLAB의 5P 컨설팅은 **체계적**이며 **구체적**입니다.

컨설팅 영역	기대효과
모니터링 Prediagnosis	**날카롭게 분석 · 진단** 전문가의 모니터링을 통해 정확한 사전 진단을 바탕으로 최고의 솔루션을 드립니다.
프로세스 Process	**최적화된 프로세스를 확립** 과학적인 분석을 통해 도출된 설득 원리를 업종별 최적화된 세일즈 프로세스로 컨설팅 해드립니다.
셀링포인트 Point	**강력한 셀링 포인트를 선정** 상품이 가지고 있는 장점을 극대화 시키고 숨겨진 강점을 찾을 수 있도록 도와드립니다.
화법 Pitch	**포인트별 맞춤 설득 화법을 제작** 고객의 마음을 열고 구매를 일으킬 수 있는 설득멘트를 컨설팅 해드립니다.
교육 Practice	**연습(교육)을 통한 체득화** 1회성 교육으로 끝나는 것이 아니라 지속적인 성장을 할 수 있는 교육을 설계 해 드립니다.

5 If

5P컨설팅 진행 프로세스

SELLAB의 **5P컨설팅**은 **체계적인 프로세스를 기반으로 진행**합니다.

6 If

다양한 컨설팅 성공사례로 만들어진 교육 키워드

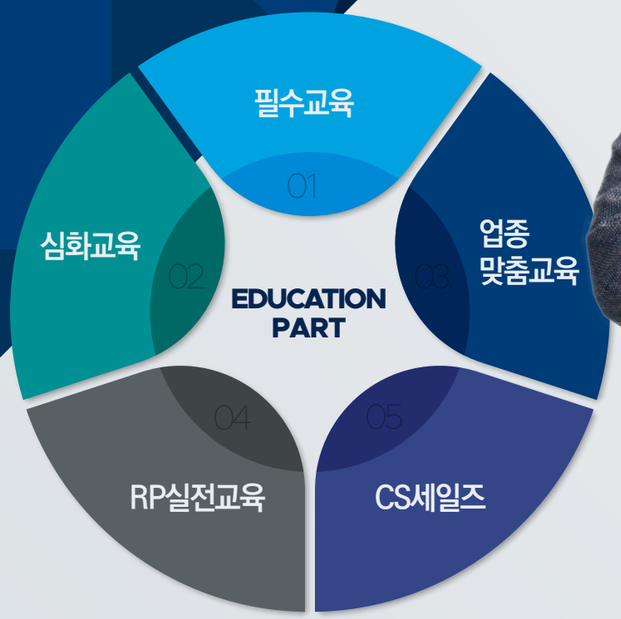
- 최적의 솔루션과 최고의 교육으로 **지속적인 성장**을 만들어 낼 수 있습니다.
- 수 많은 컨설팅 레퍼런스를 바탕으로 **다양한 교육 프로그램**이 있습니다.

교육 키워드	상세설명
1 필수교육 Required Training	세일즈에는 분야를 막론하고 공통적인 기본 법칙이 존재합니다. 필수교육은 이제 막 세일즈를 시작하는 사람에게 꼭 필요한 세일즈 기본스킬을 익힐 수 있도록 구성되어 있습니다.
2 심화교육 Further education	대상자의 특성(연차/경력/나이/성과)에 따라 교육의 목적과 내용은 달라져야 합니다. 심화교육은 대상자의 수준에 따라 최적화된 컨텐츠로 진행됩니다.
3 업종맞춤교육 Customized training	세일즈의 실전 스킬은 업종, 분야마다 다양합니다. 한 영역에서 확실하게 통하던 설득 법칙도 다른 영역에서 시도하면 실패할 수 있습니다. 따라서 업종맞춤교육에서 각각의 세일즈 영역에 맞는 최적화된 교육을 받을 수 있습니다.
4 RP실전교육 RP Real Training	길을 알고 있는 것과 그 길을 직접 가본 것은 다릅니다. 설득 스킬을 알고만 있는 것과 그것을 직접 사용할 수 있는 것은 다릅니다. RP실전교육에서는 세일즈현장에서 내일 당장 활용할 수 있도록 체득화하는 것을 목표로 합니다.
5 CS세일즈 CS Sales	설득의 시작과 끝은 결국 감동입니다. 다만, 단순한 친절만으로는 차별화된 감동을 줄 수 없습니다. 세일즈에 도움이 되는 감동CS 법칙은 따로 있습니다. CS세일즈에서 그 법칙을 배울 수 있습니다.

04

DESIGN YOUR SALES **SELL**AB

Education Part



SELLAB만의 **교육전문프로그램**의
상세한 내용은 다음페이지에서 확인하세요.

1 필수교육

Required Training

세일즈 필수 교육을 통해 **세일즈의 기본기**를 탄탄하게 다질 수 있습니다.

과목명	교육 세부내용	기대효과
상품설명스킬 (2~4hr) 강의 : 60% 실습 : 40%	**이성과 감성 두마리 토끼를 잡아라!** • 설득의 성공은 이성과 감성에 있다 • 이성적(머리) 설득 방법 : FABE로 말하기 • 감성적(가슴) 설득 방법 : 8초 법칙 말하기	단순 나열식의 상품설명이 아닌 고객의 이성과 감성을 공략하는 설득력있는 말하기를 배울 수 있다.
거절극복스킬 (2~4hr) 강의 : 60% 실습 : 40%	**고객의 반론에 맞장구 치자!** • 고객의 반론에도 상황별 유형이 있다 • 반론을 위트있게 넘길 수 있는 극복 프로세스 • 어떤 반론에도 적용가능한 공.중.전.화 화법	고객의 반론을 유형별로 정리하고 상황에 맞는 적절한 대응법을 학습함으로써 성공률을 높일 수 있다.
어프로치스킬 (2~4hr) 강의 : 60% 실습 : 40%	**설득에는 과학적인 프로세스가 있다!** • 8가지 설득 필수 영양소 • 기본스킬 심화 : 니즈파악, 상품설명 • 서브스킬 심화 : 관계형성, 반론극복, 클로징	과학적으로 검증된 설득 프로세스를 익히고, 각 단계별 핵심스킬을 배워 세일즈의 기본기를 다질 수 있다.
질문스킬 (2~4hr) 강의 : 60% 실습 : 40%	**상품의 가치를 키우는 필수 질문 스킬!** • 질문에도 검증된 스킬이 있다 • 상품을 본격적으로 설명하기 전에 하는 기본질문 스킬 • 고객의 관심을 끌고 공감을 이끄는 전략질문 스킬	내가 판매하는 상품의 가치를 더욱 크게하는 특별한 질문 스킬을 배워 판매 성공률을 높일 수 있다.
영업스킬 (2~4hr) 강의 : 70% 실습 : 30%	**다양한 환경의 영업 현장을 이해하자!** • 영업환경을 이해하면 영업 전략을 세울 수 있다 • 전략적 세일즈는 성공률이 높다 • 현장에서 바로 적요할 수 있는 영업 필수 스킬	업종마다 다른 영업 환경의 특징을 이해하고 각 환경에 맞는 적절한 영업스킬을 배워 현장성을 키운다.

2 심화교육

Further education

수준별 심화 교육을 통해 **세일즈의 설득력**을 한층 더 업그레이드 시킬 수 있습니다.

과목명	교육 세부내용	기대효과
클로징 스킬 (2~4hr) 강의 : 70% 실습 : 30%	**설득을 성공으로 이끄는 클로징 전략!** • 클로징은 세일즈를 시작하기 전에 시작된다 • 설득 고수들이 사용하는 필수 클로징 스킬 3가지 • 시작부터 준비하는 클로징 전략 3가지	설득의 고수들이 사용하는 클로징 스킬을 체득화 함으로써 역량을 업그레이드 할 수 있다.
심리활용세일즈 (2~4hr) 강의 : 60% 실습 : 40%	**고객심리를 알면 설득에 성공할 수 있다!** • 세일즈 과정에서의 고객 심리 변화 • 알면서도 속는 고객의 구매 패턴 • 고객이 절대 알 수 없는 심리 판매 전략	구매 상황에서 보이는 고객의 일정한 행동 패턴과 심리를 이해함으로써 과학적인 설득 전략을 세울 수 있다.
업/크로스 셀링 (2~4hr) 강의 : 70% 실습 : 30%	**설득 고수는 묶어서/엮어서 판매한다!** • 업/크로스 셀링의 새로운 정의와 방법 • 올려서 판매하는 방법 : 업셀링 스킬 • 엮어서 판매하는 방법 : 크로스셀링 스킬	객단가를 높이고 판매 단가를 올리는 업/크로스 셀링 스킬을 학습해서 세일즈 성과를 극대화 시킬 수 있다.
가치 제안 스킬 (2~4hr) 강의 : 50% 실습 : 30% 코칭 : 20%	**설명하지 말고 가치를 제안하라!** • 가치의 정의와 특징 이해하기 • 고객이 느끼는 가치를 크게 만드는 방법 • 내가 판매하는 상품의 가치를 높이는 제안 스킬	상품의 기능이나 스펙을 단순하게 전달하는 것에서 벗어나 제품의 가치를 키우는 설득 방법을 배운다.
영업 관리자 (2~4hr) 강의 : 60% 실습 : 30% 코칭 : 10%	**영업관리자의 역량에 따라 매출이 올라간다!** • 영업을 하는 사람 vs 영업을 관리하는 사람 • 세일즈 내적 역량을 코칭하는 방법 • 세일즈 외적 역량을 코칭하는 방법	영업을 관리하는 리더들의 세일즈 코칭 역량을 업그레이드해서 조직 전체의 매출을 성장시킬 수 있다.

3 업종맞춤교육

Customized training

클라이언트의 요구에 맞춘 **상황별, 상품별 교육**을 통해 **즉각적인 성과**를 창출할 수 있습니다.

과목명	교육 세부내용	기대효과
프리미엄세일즈 (2~4hr) 강의 : 80% 실습 : 20%	**비싼 것은 비싸게 팔아야 한다!** • 프리미엄 마인드의 정의와 세팅방법 • 프리미엄 상품에만 적용되는 필수 설득 이론 • 가격이 아닌 가치를 제안하는 방법	프리미엄 상품의 최적화된 세일즈 스킬을 학습함으로써 객단가가 높은 상품의 판매 두려움을 없애고 성공률을 극대화 할 수 있다.
B2C영업스킬 (2~4hr) 강의 : 70% 실습 : 30%	**고객이 혹하는, 설득 레시피!** • 한 명의 고객과 여러명의 고객 • 3Why 분석을 통한 설득 전략 세우기 • 고객의 마음을 여는 열쇠 : 니즈파악	모든 고객에게 활용할 수 있는 3Why를 학습함으로써 설득의 가장 중요한 기본기를 익힐 수 있다.
B2B영업전략 (2~4hr) 강의 : 70% 실습 : 30%	**B2B영업은 다르다!** • B2C영업과 B2B영업의 공통점과 차이점 • 긴호흡 영업에 필요한 필수요소 3가지 • B2B영업 5단계 프로세스	B2B영업의 특수성을 이해하고 필요한 핵심 스킬을 학습함으로써 영업의 성공률을 높일 수 있다.
상품USP발굴 (2~4hr) 강의 : 60% 실습 : 40%	**고객이 반응하는 USP는 따로있다!** • 상품을 바라보는 다양한 시선 (개발자vs판매자vs사용자) • 사용자(고객)의 입장에서 상품 바라보기 • USP발굴 법칙 3가지 : Point / Power / People	사용자(고객)의 입장에서 상품을 바라봄으로써 세일즈 포인트를 분석하고 설정하는 능력을 키울 수 있다.
실전화법교육 (2~4hr) 강의 : 60% 실습 : 40%	**성공하는 설득 화법(3감) 만들기!** • 설득력 있는 말빨의 3요소 • 세일즈 스피치에 필요한 핵심 스킬 : 강도와 속도 • 고객을 설득하는 3감 화법 : 공감, 실감, 교감	성공하는 설득 화법의 법칙을 배우고 직접 제작/실습해봄으로써 설득력 있는 말하기를 할 수 있다.

4 RP실전교육

RP Real Training

상황별 · 주제별 · 상품별 실전 롤플레잉을 통해 **세일즈 현장**에 바로 적용할 수 있습니다.

과목명	교육 세부내용	기대효과
상황 대응 RP (2~4hr) 강의 : 50% 실습 : 30% 코칭 : 20%	**다양한 상황을 미리 예측하고 준비한다!** • 세일즈 과정에는 다양한 상황이 존재한다 • 당황하면 지고, 미리 준비하면 이길 수 있다 • 전문가의 상황별 솔루션 : 3P법칙	설득의 과정에서 고객이 보일 수 있는 상황을 몇가지 유형으로 나누고 상황 대응 RP를 해봄으로써 실전에서의 세일즈성공을 극대화 시킬 수 있다.
고객유형별 RP (2~4hr) 강의 : 50% 실습 : 30% 코칭 : 20%	**고객유형에 따라 설득전략은 달라져야 한다!** • 칭찬을 좋아하는 고객 vs 칭찬을 싫어하는 고객 • 다양한 판매스타일은 다양한 설득 무기가 된다 • 고객에 따른 설득 전략 수립 방법	고객성향에 맞는 적절한 대응 RP를 미리 해봄으로써 다양한 컨셉(유형)의 세일즈를 몸에 익힐 수 있다.
라이프스타일 RP (2~4hr) 강의 : 50% 실습 : 30% 코칭 : 20%	**고객의 라이프스타일을 이해하자!** • 고객의 라이프스타일과 상품을 연결시키기 • 가치제안의 방법 : 고객의 삶에 상품 넣기 • 라이프스타일을 파악할 수 있는 핵심 질문 스킬	라이프스타일을 파악하는 RP를 통해 상품의 가치를 극대화 시켜 판매에 성공할 수 있는 설득 스킬을 배운다.
7초 세일즈 (2~4hr) 강의 : 40% 실습 : 40% 코칭 : 20%	**상품설명을 임팩트 있게 하자!** • 짧을 수록 전달력과 설득력은 강해진다 • 짧게 이야기 하면서 핵심 내용은 말하는 방법 • 연습한 만큼 이야기할 수 있다	핵심을 담아 짧게 설명하는 RP를 연습함으로써 전달력과 설득력이 있는 상품설명 스킬을 습득할수있다.
실전 판매 RP (2~4hr) 강의 : 30% 실습 : 30% 코칭 : 40%	**연습은 실전처럼, 실전을 연습처럼!** • 가수는 입으로 연습한다 • 국가대표가 인정한 진짜 훈련법 • 종합 실전 롤플레잉	모든 상황을 종합해 최종 실전 연습 롤플레잉을 해봄으로써 현장에서 바로 적용할 수 있도록 한다.

5 CS세일즈

CS SALES

친절을 위한 친절이 아닌, **세일즈에 도움이 되는 친절스킬**을 익힘으로써 매출을 높일 수 있습니다.

과목명	교육 세부내용	기대효과
고객관계관리 (2~4hr) 강의 : 70% 실습 : 30%	**세일즈의 시작과 끝은 고객 관리다!** • 충성고객의 1.2.3. 법칙 • 기존 고객을 충성고객으로 만드는 방법 • 절대 변하지 않는 고객관리 10계명	고객을 만족 시키는 서비스 스킬을 학습함으로써 충성고객을 만들고 진정한 고객관리를 실천할 수 있다.
CS차별화기법 (2~4hr) 강의 : 60% 실습 : 30% 코칭 : 10%	**단순 친절 Never No! 설득 친절 OK!** • 클래임 vs 컴플레인 : 한 끝 스킬 적용하기 • CS차별화를 통한 세일즈 설득 전략 • 몸에 익힌 설득 CS만 사용할 수 있다	단순 친절을 넘어 설득 친절을 학습하고 직접 연습해봄으로써 차별화된 CS를 고객에게 제공한다.
전화 서비스 (2~4hr) 강의 : 60% 실습 : 40%	**전화 서비스(영업)의 핵심 스킬!** • 대면 영업(서비스) vs 전화영업(서비스) • 성공법칙 : 보이지 않는 것을 보이게 하라! • 고객의 머리속에 그림을 그리는 이미지 상상화법	전화서비스(영업)의 특징을 파악하고 핵심 스킬을 익힘으로써 자신감 있는 세일즈를 시도할 수 있다.
고객상담서비스 (2~4hr) 강의 : 60% 실습 : 40%	**남다른 상담에는 특별한 서비스법칙이 있다!** • 설득에 도움이 되는 상담 서비스 스킬 • 고객의 감성을 터치하는 상담 화법 • 고객 상담의 기준 : 3가지 불변의 법칙	설득 스킬을 적용한 서비스 법칙을 이해하고, 직접 RP를 해봄으로써 전반적인 고객 상담 스킬을 업그레이드 시킬 수 있다.
CS세일즈기법 (2~4hr) 강의 : 70% 실습 : 30%	**단순 친절 Never No! 설득 친절 OK!** • CS와 설득 스킬의 만남 • 설득에 도움이 되는 CS 세일즈 법칙 : 3S • 고객의 감성을 터치하는 상담 화법	설득 스킬을 적용한 친절 법칙을 이해하고, 직접 RP를 해봄으로써 CS상담 스킬을 업그레이드한다.

컨설팅 & 교육문의 T.02.6012.8868 | sellab@sellab.net | www.sellab.net