

## 설득 (Persuasion) 프로그램 안내

*“설득은 상대방의 저항이나 반발을 최소화 하고, 상대방을 자신이 원하는 방향으로 다가오게 만들고, 공감하고 동의하게 만드는 기술이다. 따라서, 설득력을 가진 사람이 비즈니스에서 성공할 수 있다.”*

## 본 프로그램의 차별성

- 상대방이 저항하는 근본적인 이유와 해결법을 이해하고 체득
- 논리적인 설득을 거부하거나 강하게 저항하는 상대방에게 설득 기술을 통해 자연스럽게 스스로 설득되도록 만드는 기법을 체득
- 전하고자 하는 메시지나 핵심을 논리가 아니고, 상대방의 감성을 자극하는 기법을 체득
- 효과적으로 설득하는 프로세스를 체계적으로 연습하고 체득
- 말을 통해 효과적으로 전하는 스피킹 기법을 실습을 통해 훈련하고 개인별로 피드백을 받아 역량을 발전시킴
- 교육 이수 후에도, 참가자 스스로 설득에 대한 자신의 역량을 스스로 향상시킬 수 있도록 체계적인 노하우 전수
- 비즈니스 현장에서 강사가 직접 경험한 풍부한 사례과 노하우 전수
- 강의와 실습의 비율을 4:6로 하여, 참가자들이 충분한 실습을 통하여 필요한 역량 체득
- 강의와 실습을 반복하여, 참가자 모두가 다양하고 충분한 실습을 하여 비즈니스에 필요한 모든 역량 체득
- 고객의 상황과 필요 따라 교육시간과 일정을 커스터마이징(Customizing) 하여 제공
- 짧은 시간에 효과적이고 체계적으로 설득적인 역량을 균형 있게 향상시키도록, 실습에 초점을 맞추어 제공
- 참가자의 실습 장면을 비디오로 촬영하여 개인적인 분석 및 피드백을 제공하여 체계적이고 심층적인 역량 체득
- 교육을 이수하고 나면 업무와 실생활에 바로 활용 가능



“사람들은 자신의 판단에 누군가가 개입하는 것을 싫어하고, 스스로 결정 내리기를 원한다. 그래서 강요나 논증에 의한 설득에 저항한다”

“레이블링과 스트로우크는 상대방이 우호적인 감정을 갖게 만들고, 대화에 동참하고 공감하도록 만든다”

“질문은 강요(Push)가 아닌, 상대방 스스로 다가오게(Pull) 만든다”

## 교육 이수 효과

- 상대방을 설득하는 프로세스와 필요 역량에 대한 이해
- 설득을 통해 상대방을 내 편으로 만들 수 있다
- 설득에 필수적인 커뮤니케이션 방법과 스킬을 체득
- 설득에 대한 자신의 장, 단점을 파악하고 보완
- 효과적인 경청 기술 및 질문 기술의 사용법을 체득
- 효율적인 설득 프로세스의 이해와 활용
- 상대의 저항을 최소화하는 설득 기술 체득
- 설득적이고 효과적으로 말하는 기술과 방법을 체득
- 상대방의 바디랭귀지를 읽고 대처하는 방법을 체득



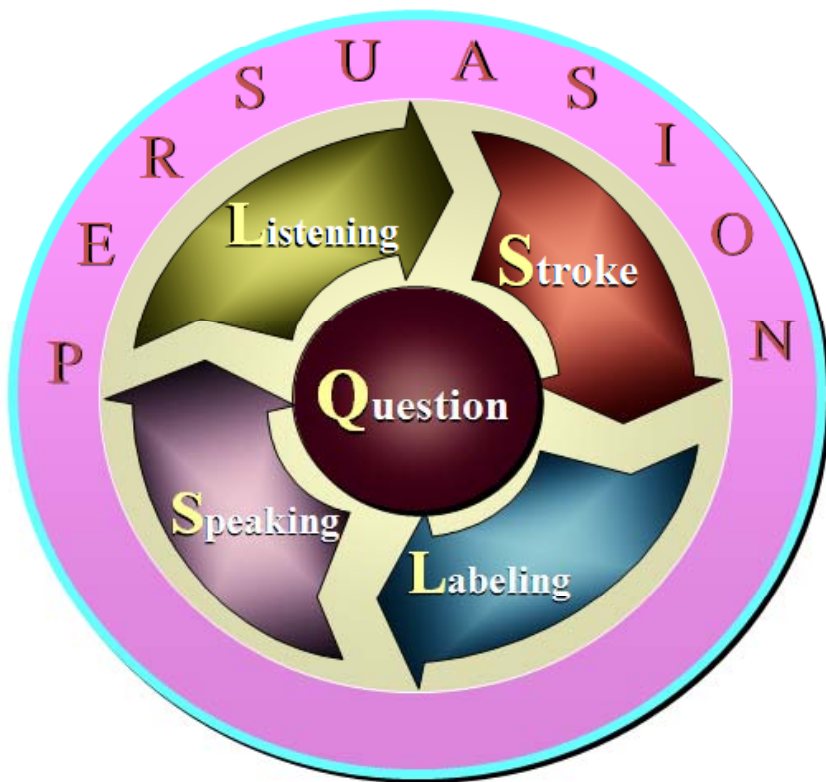
*“사람들은 자신의 판단에 누군가가 개입하는 것을 싫어하고, 스스로 결정 내리기를 원한다. 그래서 강요나 논증에 의한 설득에 저항한다”*

*“레이블링과 스트로크는 상대방이 우호적인 감정을 갖게 만들고, 대화에 동참하고 공감하도록 만든다”*

*“질문은 강요(Push)가 아닌, 상대방 스스로 다가오게(Pull) 만든다”*

# 설득 모델 - SLSLQ

## SLSLQ Model



### Stroke (스트로우크)

Admiration (칭찬)  
Encouragement (격려)  
Recognition (인정)

### Labeling (레이블링)

Notice (알림)  
Preparation (준비)  
Participation (참여)

### Speaking (말하기)

Pronunciation (발음)  
Speed (속도)  
Rhythm (리듬)  
Confidence (자신감)  
Metaphor (비유)  
Anaphora (반복)

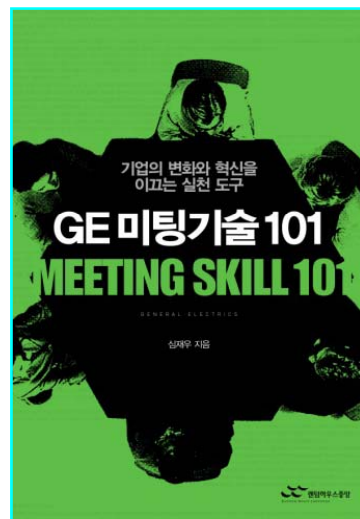
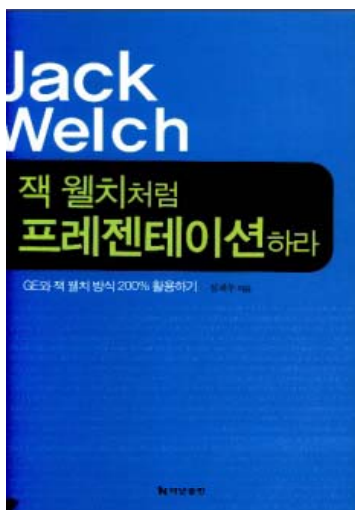
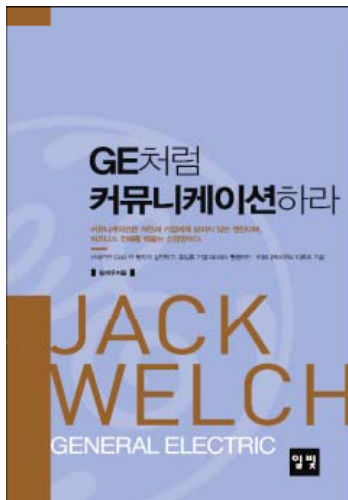
### Listening (경청)

Hearing (듣기)  
Listening (경청)  
Facts vs. Opinion (사실과 의견)

### Question (질문)

5 Question (5가지 질문)  
Strategy (전략)  
Preparation (준비)  
Skill (기술)

## 참고 서적



## 설득 (질문, 커뮤니케이션, 세일즈) 프로그램 실시사

- 생명보험사
- 전자, 통신
- IT
- 제약사

# 설득 (Persuasion) 교육 내용

## Day 1 : (8시간)

### 설득에 저항하는 이유

- 자신만의 믿음 체계(논리, 원칙, 가치)에 대한 이해
- 사람은 자신의 믿음 체계가 일시에 흔들리거나 무시되는 것에 저항하는 이유
- 사람의 마음은 이성적이고 논리적인 것이 아니고, 감정에 의해 움직이는 이유

### 설득 관련 사례 분석

- 잭 웰치
- 벤자민 프랭클린
- 리처드 파인만
- 비즈니스 사례들

### 설득 기술

- 스트로우크(Stroke)
- 칭찬의 기술
- 레이블링(Labeling)
- 래포(Rapport)
- 경청의 종류
- 경청의 기술

### 스피킹(말하기) 기술

- 발음, 단어, 속도, 강약
- 띄어 말하기
- 목소리의 활기와 자신감
- 대화처리 및 논증기술
- 침묵과 비유, 반복(Anaphora)

### 설득 실습을 통한 훈련

- 설득 커뮤니케이션 실습
- 스트로우크 개발 연습
- 레이블링 개발 연습
- 스피킹 연습

## Day 2 : (8시간)

### 보디랭귀지 활용법

- 상대방의 바디랭귀지 읽는 법
- 자신의 보디랭귀지 조절하는 법
- 저항의 보디랭귀지
- 설득의 보디랭귀지

### 설득 화법의 7가지 노하우

1. 명사가 아닌 동사를 사용하라
2. 구체적이고 단계적으로 말하라
3. 숫자는 곱하거나 나누어라
4. 반대하는 사람을 귀찮게 하라
5. 긴장을 통해 놀라게 하라
6. 이야기의 한가운데서 시작하라
7. 단계적 이미지 언어를 사용하라

### 질문 기술

- 상대방의 문제와 니즈를 발굴하는 질문
- 확인질문
- 정보질문
- 문제질문
- 확대질문
- 해결질문

### 질문 실습

- 상대방의 문제를 발굴하는 질문 만들기
- 상대방의 니즈를 발굴하는 질문 만들기
- 상대방의 감정에 공감하는 질문 만들기
- 유형별 질문 만들기

### 설득에 대한 시뮬레이션

- 사례에 대한 설득 실습 및 피드백
- 비디오 촬영 후, 개인별 피드백
- 상대방에 대한 설득력을 높이는 기술을 연습하고 체득

## 설득 (Persuasion) 교육 시간표

	Day 1 (8시간)	Day 2 (8시간)
8:30 ~ 9:30	교육 과정안내 I. Overview & Basic	V. 보디랭귀지
9:30 ~ 10:30	II. 설득 사례 연구	VI. 설득적인 화법 노하우 7가지
10:30 ~ 11:30	실습I - 설득 실습 (1)	VII. 설득을 위한 질문 스킬
11:30 ~ 12:30	III. 설득 기술 * 레이블링 * 스트로우크 * 말하기 * 래포 * 경청	실습 IV - 질문 실습
12:30 ~ 1:30	<b>점 심</b>	
1:30 ~ 2:30	실습II- 설득 실습 (2)  (레이블링 / 스트로우크)	실습 IV - 질문 실습 (계속)
2:30 ~ 3:30		종합 실습 - 설득 시뮬레이션 (2인 1조)
3:30 ~ 4:30	IV. 말하기(Speaking) 스킬	
4:30 ~ 5:30	실습III - 말하기 실습 (1)	정리 및 질의 응답

\* 본 시간표는 기본 과정이고, 고객에 따라 시간과 내용에 대한 커스터마이징이 가능합니다.



## 강사 소개

- 현대자동차 기술연구소 – 엔지니어링, 설계, 개발, 시험
- General Electric (U.S.A.) – 마케팅, 기획, 세일즈, 프로젝트 매니징, 교육
- GE에서 연간 2~3백 억원 매출 기록 (1994년도 기준)
- 경기공업대학 – 겸임교수 (자동화 설계과)
- 25년간의 현장업무 경험 – 마케팅, 기획, 세일즈, 협상, 교육, 기술,  
개발, 프로젝트 매니징, 프레젠테이션, 코칭
- 기업.기술 가치 평가사
- BBC (Biz Book Writers' Club) 정회원
- 15개의 역량 교육 프로그램 개발
- 9권의 비즈니스 역량 서적 출간
- 아주대 경영대학원 겸임교수 / GSP과정 주임교수
- CEO컨설팅그룹 대표
- 경영월간지 '타이쿤' 자문위원
- 타운미팅 / 액션러닝 / CAP - 마스터코치
- 세리 포럼 '타운미팅-CAP' - 시삽
- SB컨설팅 대표

### 주요 강의 업체

GE, IBM, HP, NCR, Baxter, MSC Korea, GTC, 베링거인겔하임, Teradata, AIG, Astec, AMCO  
 삼성전자, 삼성광주전자, 삼성전기, 삼성물산, 삼성생명, 삼성SDS, LG전자, 하이닉스, SK, SKT, GS칼텍스,  
 GS리테일, KTF, 교보생명, STX, 제일약품, 일동제약, 현대카드, 하나금융그룹, 농심, 농심기획, 율촌화학,  
 태경농산, 농심NDS, 두산중공업, 오스템, KTB네트웍, 공인회계사회, 여기자협회, 서울대치과대학,  
 충남인적자원개발원, 한국폴리텍 외

## SB컨설팅의 인재개발 시스템

- 글로벌 비즈니스를 지원하기 위한 글로벌 스탠다드 수준으로 개발한 역량 프로그램
- GE와 같은 기업에서도 즉시 가동할 수 있는 체계적이고 전략적인 인재 육성시스템
- 모든 기업과 조직에 적용할 수 있는 비즈니스 시스템

CEO

Global CEO Leadership

임원

Global Executive Leadership

의사결정

코칭

커뮤니케이션

리더, 간부

협상

협상

트레이닝 및 강의

문서작성

Rich 마케팅

세일즈 코칭

세일즈 질문

문서작성

세일즈 질문

경력

프레젠테이션

프레젠테이션

프레젠테이션

신입

창의성/문제해결

커뮤니케이션(설득)

비즈니스 코칭 스토리텔링

역선 리더십; 안티어어. 다이아몬드

변화 리더십. 퍼실리테이션

프로젝트 매니지먼트  
리딩 스킬