

B2B Insight Selling Skill

B2B 인사이트 셀링 스킬

효과적인 질문을 통해  
세일즈 가치와 이점을 전달합니다!

교육특징

- GE에서 세계 No.1 기록을 달성한 최고의 비즈니스 전문가가 세일즈의 모든것을 전달합니다.
- 고객 상담 준비와 상담 스킬을 체득합니다.
- 최고의 모둠기법으로 성과를 극대화 합니다.

참가안내

- 일 정 : 8월 17일(수) ~ 18일(목) 09:30 ~ 17:30 [2일]
- 대 상 : 세일즈 및 영업인(기존에는 다국적 기업에서 진행함)
- 교육특징 : · 사전 진단(개인 세일즈 진단) -> 본 교육  
· 실습 위주(70%)
- 인 원 : 25명 선착순 모집
- 비 용 : 770,000원(VAT포함) (진단 1회 60,000원 포함)  
(2인 등록 시, 각 63만원, 3인 이상 시, 각 56만원)
- 장 소 : G스페이스 서울 강남구 역삼동로 17길 51 중경미드타운 9층
- 참가신청 : [http://gurus.co.kr/new/board/guru\\_insert.php](http://gurus.co.kr/new/board/guru_insert.php)
- 문 의 : 이상아 이사(Tel 02.6959.9311, lsa1020@gurus.co.kr)

CIPES 질문 모델



# 오시는 길\_ 구루피플스 G스페이스 (G SPACE)

위 치 : 서울시 강남구 역삼동 739-16 중경미드타운센터 역삼 9층  
(2호선 역삼역 3번 출구 3분거리)  
주차는 유료입니다. 대중 교통 이용해주시바랍니다.

대표전화 : 02-9650-9310~12

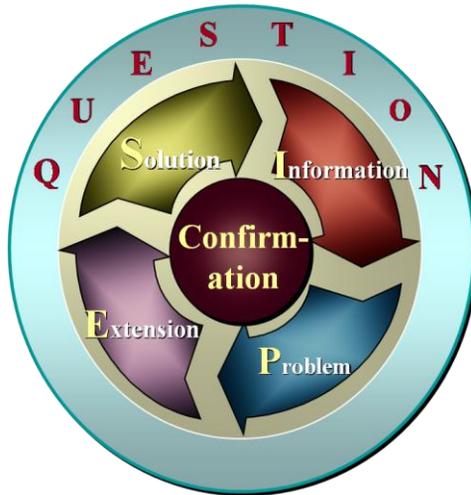


구루피플스 (주)아그막  
GURU People's

서울특별시 강남구 역삼로17길 51(역삼동 739-16)  
미드타운센터 9/10층  
tel 02.6959.9310 homepage www.gurus.co.kr

# 인사이트 셀링™ 스킬

CIPES Model ©



**Needs**      **Question**      **Benefit**



•미국 허스웨이트 한국 파트너 및 SPIN 세일즈/코칭/전략 프로그램 국제공인마스터트레이너



# 인사이드 셀링 교육 과정

## 과정개요

비즈니스 고객을 대응하는 경우, 효율적인 질문기술을 통해 고객이 가진 문제와 니즈를 발굴하여 자사의 장점을 매칭시켜 이점으로 전달하는 이점 셀링의 개념과 프로세스, 그리고 구체적인 스킬을 체득하도록 합니다. 특히 고객이 감추려 하거나 고객 자신도 모르고 있는 숨겨진 욕구를 발굴하여, 비즈니스 성과를 더욱 높일 수 있으며, 고객대응 경험이나 자신감이 없는 사람에게 필요한 교육입니다. 특히, 업무상 고객대응에 대한 부담감이나 불안감이 많은 사람이나 전문가 수준의 고객대응 역량을 목표로 하는 사람이 고객의 문제와 니즈를 빠르고 효과적으로 발굴하여 비즈니스 성과를 높이도록 다양한 실습과 전문가의 일대일 맞춤형 피드백을 통해 교육합니다.

## 교육목표

- 성공적인 세일즈를 위한 스킬과 노하우를 이해
- 상담과 설득을 위한 구체적인 스킬을 체득
- 고객의 숨겨진 욕구를 발굴하는 스킬 체득
- 고객의 저항이나 불만을 효과적으로 대응하는 방법
- 다양한 실습을 통한 역량 체득
- 고객 상담을 위한 커뮤니케이션 스킬 체득
- 동영상 자료를 통한 사례 연구와 기법 체득

## 교육대상

- 고객을 만나거나 영업관련 모든 직급
- 수 년간 세일즈를 했으나, 스킬 향상이 안되거나, 세일즈 성과가 올라가지 않는 사람
- 세일즈 분야에 새롭게 도전하려는 사람
- 다국적기업의 세일즈 분야로 이직이나, 전직하려는 사람

# 인사이드 셀링 교육 과정

## 과정특징

- GE에서 전 세계를 무대로 글로벌 비즈니스를 직접 수행하여 세계 No. 1 기록을 달성한 최고의 비즈니스 전문가가 전해주는 세일즈의 모든 것
- 다국적기업의 세일즈맨들을 교육 시키는 세일즈 전문가에 의한 교육
- 성공적인 세일즈를 하기 위한 고객 상담 준비 및 상담을 주도하는 방법과 스킬을 체득
- 고객의 문제와 니즈를 발굴하여 효과성을 높이는 세일즈 스킬을 체득
- 실습 위주의 교육으로, 교육 이수 후, 자신의 세일즈 역량을 다른 사람과 차별화 시켜, 항상 성공적인 세일즈 결과를 창출하도록 교육
- 고객을 상대하는 세일즈나 마케팅 업무를 하는 사람에게는 고객 설득의 가능성을 높여, 업무성과를 극대화 시킬 수 있습니다.
- 교육 이수 후에도, 강사와 인적 네트워크를 가져 지속적인 조언과 도움을 받을 수 있습니다.

## 교육효과

1. 고객의 문제와 니즈(Needs)를 개발하고, 자사가 줄 수 있는 솔루션(Solutions)과 이점(Benefits)을 효율적으로 개발하여 설득력을 극대화 합니다..
2. 고객이 말을 많이 하게 하여, 고객이 갖고 있는 여러 가지 문제나 필요한 니즈를 스스로 말하게 합니다.
3. 고객의 문제와 니즈를 개발하는 4단계 질문기법, 10단계 세일즈 프로세스의 이해와 활용, 10단계 설득 프로세스의 이해와 활용
4. 고객의 저항을 최소화하고, 고객에게 강한 인상과 설득력을 주어, 강한 파트너십을 갖도록 만듭니다.
5. 고객의 문제와 니즈에 대한 정의와 차이에 대한 이해를 정확히 하여 고객대응 역량을 높입니다.
6. 경쟁사와의 차별화로 자사의 신뢰도와 수주 성공률을 높여 줍니다.
7. 자신의 역량 향상을 통하여 자기계발은 물론, 회사의 비즈니스 경쟁력을 향상 시킵니다.
8. 효율적으로 고객의 문제와 니즈를 파악하여, 이것을 제안서나 프레젠테이션 등에 활용하여 비즈니스 결과를 향상 시킵니다.

# 인사이드 셀링 교육 시간표

## 1일차

시간	주제	세부 내용
9:00~10:00	Overview & Basic 실습 I - 세일즈 상담 클리닉	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 세일즈에서의 어려움이나 문제점</li> <li>• 고객은 무엇을 원하는가?</li> <li>• 실습 및 피드백</li> </ul>
10:00 ~2:00	세일즈 상담 커뮤니케이션 스킬	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 스트로우크</li> <li>• 레이블링</li> <li>• 경청</li> </ul>
13:00 ~14:00	실습II - 질문 스타일 클리닉	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 질문 유형별 스타일 진단 및 피드백</li> </ul>
14:00~15:00	문제와 니즈	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제와 니즈의 차이점</li> <li>• 문제를 니즈를 발견 시키기</li> <li>• 문제와 니즈를 구분하기</li> </ul>
15:00 ~16:00	세일즈 질문 모델 - CIPES 질문 기술 (문제 및 니즈 발굴 기술)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 질문 유형별 이해하기</li> <li>• 세일즈 및 커뮤니케이션 동영상 자료를 통한 스킬업</li> </ul>
16:00~17:00	실습III - 질문 연습	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제 및 니즈 발굴을 위한 질문 만들기</li> <li>• 케이스 스터디- 상담 사례 연구 및 분석</li> <li>• 유형별 질문 만들기 실습 및 피드백</li> <li>• 케이스에 대한 분석과 문제 풀이</li> </ul>
17:00 ~ 18:00	솔루션과 이점 제안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이점, 장점, 특징의 차이점</li> <li>• 이점을 찾아 내는 방법</li> </ul>

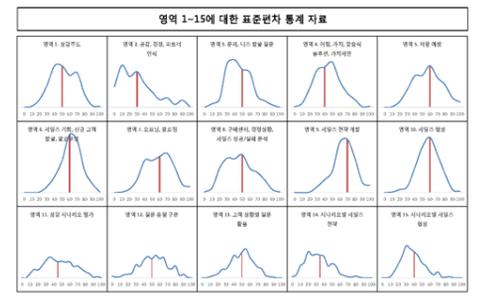
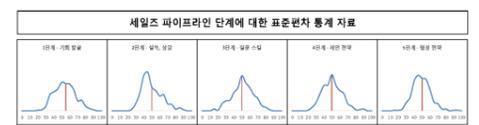
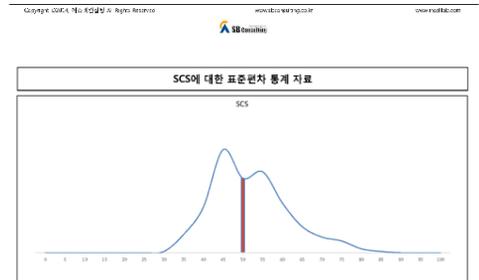
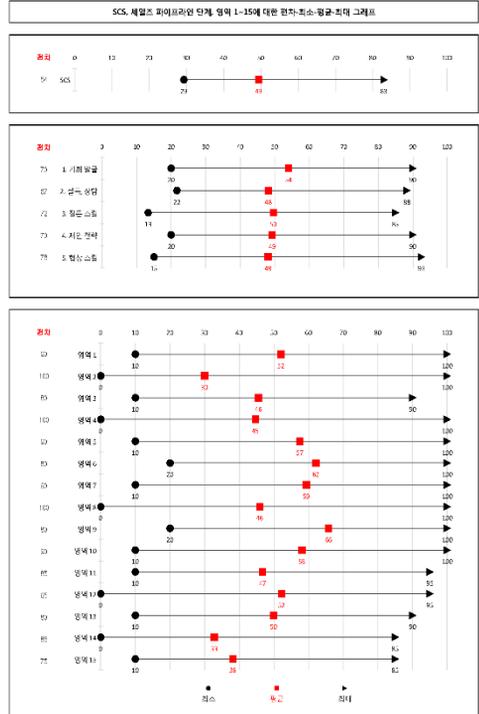
## 2일차

시간	주제	세부 내용
9:00 ~ 10:00	클로징	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 클로징의 3단계</li> <li>• 클로징의 종류</li> </ul>
10:00 ~ 13:00	실습IV - 상담 전략 수립 및 롤플레이 (1차)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자사 사례를 활용한 세일즈 상담 전략 수립 및 롤플레이 / 피드백</li> </ul>
13:00 ~ 14:00	저항을 처리 하는 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 저항을 유발 시키는 프로세스</li> <li>• 저항을 방지하는 프로세스</li> </ul>
14:00 ~ 17:30	실습V - 상담 전략 수립 및 롤플레이 (2차)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자사 사례를 활용한 세일즈 상담 전략 수립 및 롤플레이 / 피드백</li> </ul>
17:30 ~ 18:00	질의 응답	

# 인사이트 셀링 교육 과정

세일즈능력을 진단하여 교육에 활용합니다.

그룹대시보드



### 인셀랩 세일즈능력평가 인증서

InSellLab SCS    51.0

이름(성별)	ID	산업분야	회사(기관)명	직급
정영희 (이성복)	bravo123	프로그래머	에이스루	마일릭
평가 일자(회사)	평가 버전	그룹 코드	증 경력	평가 소요시간
2015-06-09 (3회사)	Ver 1.2	free-기업고객용	세일즈 0년 + 비세일즈 10년 현 직장 0년 (현 직주 0년)	46분 (19분)

InSellLab SCS Grade									
1. Master	2. Expert	3. High Performer	4. Role Model	5. Outstanding	6. Excellence	7. Awesome	8. Good Performer	9. Low Performer	10. Beginner

본인 평가(최대-최소)	본인 최소/평균/최대	**현재 응시자 평균과 의 차이	**최고 점수자와의 차이	**평가 소요시간 전체 평균
85	15 / 51 / 100	-1	-32	65분

\*\* : 실시간 분포

#### Range of Sales Capability Score Across 15 Areas

Area	Bad	Poor	Average	Excellent	Outstanding
1. 상품코드	0	0	50	0	0
2. 담당, 경향, 경력년 인식	0	0	70	0	0
3. 동경, 니즈 발굴 능력	0	0	50	0	0
4. 이력, 가치, 영업식 습관, 가치의존	0	0	50	0	0
5. 가장 애매	0	0	100	0	0
6. 세일즈 기회, 신규 고객 발굴, 발굴유인	0	0	30	0	0
7. 손님, 품목	0	0	50	0	0
8. 영업, 영업상황, 세일즈 역량실현 분석	0	0	50	0	0
9. 세일즈 전략 개발	0	0	60	0	0
10. 세일즈 협상	0	0	50	0	0
11. 상담 시나리오 평가	0	0	50	0	0
12. 제품 운용 전문	0	0	60	0	0
13. 고객 상담법 제품 활용	0	0	45	0	0
14. 시나리오별 세일즈 전략	0	0	35	0	0
15. 시나리오별 세일즈 협상	0	0	15	0	0

세일즈 파이프라인	1. 기회 발굴	2. 실적, 상담	3. 일본 스텝	4. 제안 전략	5. 협상 스텝
평균 / 분자	40 / 20	62 / 50	52 / 15	48 / 25	32 / 35

- 엑스퍼트인사 대표
- 인셀랩 세일즈능력평가 개발자
- 인사이드 셀링/세일즈관리/영업/협상/프로모션 개발자
- General Electric 글로벌 828 세일즈 & 마케팅 (일본)
- Huthwaite(영) 스텝윌링 운영중인 엑스퍼트인사
- CEO(인) 월간지, 세일즈 컨설팅 전문지 발행
- Leverage People(홍) 크리칼리/기초관리, 운영중인 엑스퍼트인사

심재우

세일즈능력진단 인증서

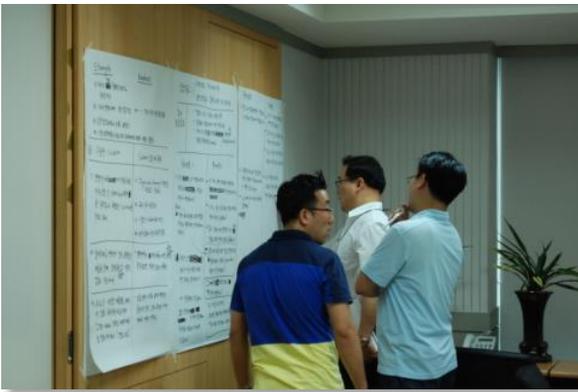
그룹표준편차

www.gurus.co.kr\_02-6959-9310~19

# 인사이트 셀링 교육 과정 장면 및 실시 사례



유형별 질문 만들기

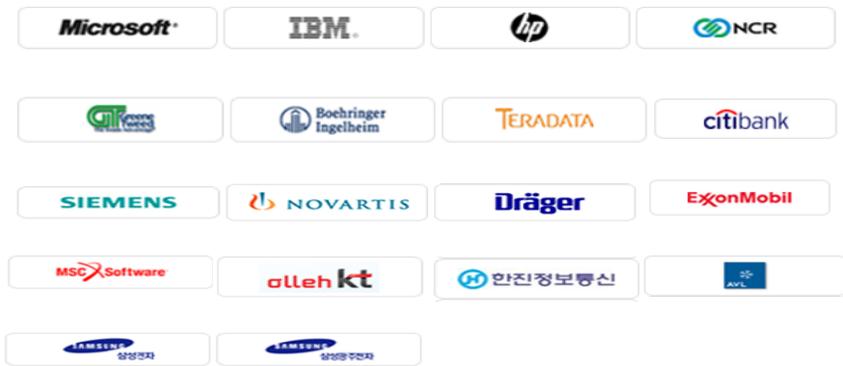


세일즈 상담 전략 수립하기

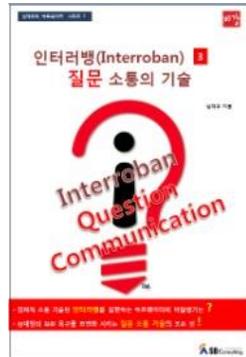
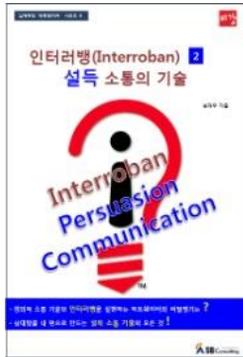
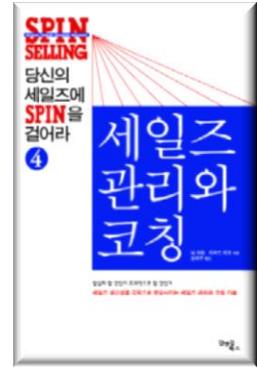
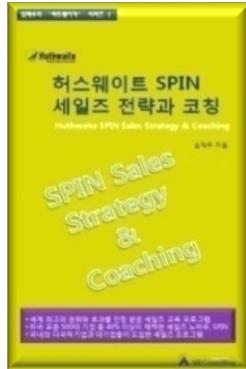


롤 플레이

## 인사이트 셀링 교육 실시 사례



# 인사이드 셀링 교육 관련 서적



# 강사 프로필 : 심재우 대표

## 학력

- 아주대학교 기계공학과
- 아주대학원 기계공학과 (석사 - 구조해석 전공)

## 경력

- **현대자동차 연구소** - 5년
  - 자동차 바디 설계, 연구 및 개발 (울산 연구소)
  - 자동차 엔진 시험, 연구 및 개발 (마북리 연구소)
  - 구조해석
- **General Electric (U.S.A.)** - 8년
  - 글로벌 비즈니스 수행 (미국, 일본, 유럽)
  - B2B마케팅, B2B세일즈, 기획, 프로젝트 매니지먼트, 연구, 개발, 교육 업무
  - 엔지니어링 플라스틱 범퍼 개발 및 세일즈
    - 12개 차종 21개 모델 (세계 최고 기록)
  - 연간 300억 원 세일즈 매출 기록 (1991~1996년도)
  - 3차례에 걸쳐 Awards 수상



“서비스혁신대상”  
수상!



세계 5개국 “한국파트너 및  
국제공인퍼실리테이터 (ICF)



WHAT THE BEST COMPANIES DO



- 아주대학교 경영대학원 겸임교수
- CEO컨설팅그룹 대표
- 기업 기술 가치 평가사 및 전문위원
- 타운미팅/CAP/액션러닝/NPS 마스터코치
- SNS, 소셜웹, 스마트워크, 스마트티칭 전문가
- **인셀랩(Insight SELLing Lab) 세일즈능력평가 개발자**
- **CRM 전문가 - 인사이트 셀링 App 개발자**
- **인사이트 셀링 고객상담/제안전략/협상전략/코칭/프레젠테이션 교육 프로그램 개발 및 퍼실리테이터**
- “경영전략리더 만들기”, 하이퍼포머 만들기”, “면접전문가 만들기” 마스터코치
- **미국/영국 허스웨이트 한국 파트너 및 SPIN 세일즈/코칭/전략 프로그램 국제공인퍼실리테이터**
- **미국 CEB 한국 파트너 및 챌린저 세일/코칭 프로그램 국제공인퍼실리테이터**
- **독일 Leverage People 한국파트너 및 고객관리/기획관리 국제공인퍼실리테이터**
- **독일 Cevey Consulting 한국파트너 및 ideal Sales Discussion(ISD) 국제공인퍼실리테이터**
- 31년간 비즈니스 및 컨설팅업무 경험: 세일즈, 마케팅, 기획, 협상, 교육, 기술, 개발, 프로젝트 매니징, 프레젠테이션, 코칭
- 50가지의 비즈니스 역량 교육 프로그램 개발 및 교육
- 25종의 비즈니스 역량 저서 출간
- 이러닝 집필 및 튜터링
  1. GE처럼 커뮤니케이션 하라-타운미팅 퍼실리테이션 (삼성SDS)
  2. 프로 컨설턴트의 전략기획 스킬 - 이글아이 전략 (삼성SDS)
  3. PM을 위한 성공조직의 변화관리 비법! GE CAP (텔스크)
  4. 스마트워크 완전 정복 (더난콘텐츠그룹)
- 기업문화 혁신을 위한 타운미팅 및 CAP(변화 가속화 프로세스) 컨설팅 및 퍼실리테이션
  - 두산중공업, 농심그룹, 하나금융그룹, 삼성생명, SK텔레콤, 현대제철, 효성, 한솔교육, 하나은행, 두산엔진, 푸르덴셜 외 다수
- 퍼실리테이터 양성 - 두산중공업(200명), 농심그룹(150명), 두산엔진(100명), SK텔레콤(100명), 하나은행(200명) 동양증권(50명), 한솔교육(200명), 유풍(50명), 현대백화점, 현대해상, AVL, 마이다스아이티, 외

## 강사 프로필

GE에서 8년간 마케팅과 세일즈 분야에서 일하며, 장기적인 프로젝트를 가장 많이 성공시켜 세계 1위를 기록했으며, 20년 전 기준으로 매년 수 백억 원의 매출을 달성한 세일즈 분야의 전문가였다. 매년 3~4개월은 미국 본사와 일본, 유럽 등을 다니며 글로벌 비즈니스를 수행했다.

기업의 핵심인재들에게 글로벌 비즈니스 역량을 가르치며 CEO에게 글로벌 리더십을 컨설팅하고 있는 글로벌 비즈니스 역량과 인재육성 전문가이다. 아주대학교와 동대학원에서 기계공학을 전공하고, 현대자동차 기술연구소에서 설계 및 개발 업무를 수행하였다. '제너럴 일렉트릭 General Electric'-GE)에서는 8년간 마케팅, 세일즈, 기획, 프로젝트 매니징, 기술개발, 교육 등의 다양한 글로벌 비즈니스를 하였다. 국내는 물론 전 세계를 무대로 수많은 비즈니스를 했으며, 기업기술가치평가사, 타운미팅-CAP-액션러닝 마스터코치, 아주대 경영대학원 겸임교수, 최강(취업경쟁력 강화) 프로젝트 마스터이며, 기업의 채용면접관과 학교의 입학사정관에게 면접기술을 교육하며, 여러 기업의 신입사원 대상의 교육 노하우와 경험으로 초일류기업의 취업경쟁력을 높이는 명품취업 준비생들을 훈련시키고 있다.

GE를 포함한 27년간의 글로벌 비즈니스 경험으로 다국적기업과 대기업 임직원들을 대상으로 GE방식의 '세일즈', '질문 스킬', '커뮤니케이션', '프레젠테이션', '제안서 작성', '코칭', '협상', '창의력과 문제해결', '강의 기법', '미팅 스킬', '리더십', '워크아웃-타운미팅', '액션러닝', 'Change Acceleration Process(CAP)', '변화관리 및 변화리더십', 'Global CEO Leadership', '프로젝트 매니지먼트', '인재육성 리더십 파이프라인' 등에 관한 교육컨설팅 및 트레이닝을 실시하고 있다. 미국 허스웨이트(Huthwaite)의 한국파트너 및 국제공인강사로 SPIN세일즈, SPIN전략, SPIN코칭, Prospecting 교육을 실시하고 있으며, GE의 '핵심경영', '상상력돌파', '신제품 개발', '전략' 과정을 개발하여 운영 중이며, 국내에서는 다국적기업 대상 교육을 가장 많이 실시하고 있는 전문가다.

저서로는 "GE의 핵심인재는 어떻게 단련되는가", '기획서 및 문서작성 가이드', '허스웨이트 스피너 세일즈 전략과 코칭', 'GE CAP, 팀장에게 CAP 씌우기', '타운미팅 커뮤니케이션', '남보다 한 발 빠른, 구직의 즐거움', 'KISS 프레젠테이션', '퍼플오션을 만드는 이글아이 전략', '글로벌 인재육성 리더십파이프라인', "아이디어스토밍 북", '인터러빙 1 - 스토리텔링 소통의 기술', '인터러빙 3 - 질문 소통의 기술', '인터러빙 4 - 생각을 아웃소싱 하는 기술 드리밍세션'이 있고, 역서로는 "MBA에서도 가르쳐 주지 않는 프레젠테이션", "당신의 세일즈에 SPIN을 걸어라 3-세일즈 전략과 협상", "당신의 세일즈에 SPIN을 걸어라 4-세일즈 코칭과 관리" 등 25권이 있다.

### 기고 및 인터뷰

- SK텔레콤 사보
- 현대카드 사보
- 두산중공업 사보
- 농심그룹 사보
- KSA 품질경영
- 대교 사보
- 조선일보
- 중앙일보
- 경영월간지 '타이쿤'
- MBC 라디오
- CBS 라디오
- 한국일보 석세스TV
- 삼성전자
- 교보생명
- SK에너지
- 빛과 소금
- 쿠키TV
- 삼성물산
- 삼성반도체
- ETRI
- 코스콤

# 저서

- “잭 웰치처럼 프레젠테이션하라”
- “GE처럼 커뮤니케이션 하라”
- “세일즈 커뮤니케이션 및 질문 스킬 가이드북”
- “잭 웰치의 세일즈 노트”
- “GE의 변화리더십 101”
- “MBA에서도 가르쳐 주지 않는 프레젠테이션”
- “GE 미팅기술 101”
- “GE의 핵심인재는 어떻게 단련되는가”
- “기획서 & 문서작성 가이드”
- “허스웨이트 SPIN 세일즈 전략과 코칭”
- “GE CAP, 팀장에게 CAP 씌우기”
- “타운미팅 커뮤니케이션”
- “당신의 세일즈에 SPIN을 걸어라 3 - 세일즈 전략과 협상”
- “당신의 세일즈에 SPIN을 걸어라 4 - 세일즈 관리와 코칭”
- “구직의 즐거움”
- “KISS 프레젠테이션”
- “퍼플마켓을 만드는 이글아이 전략”
- “글로벌 인재양성 리더십 파이프라인”
- “인터러빙 1, 스토리텔링 소통의 기술”
- “인터러빙 2, 설득 소통의 기술”
- “인터러빙 3, 질문 소통의 기술”
- “YOU&I 화법으로 시작하라”
- “Hi, 클라우드”
- “NPS(순추천고객지수) 궁극적 질문에 대답하기”
- “1% 위대한 기업은 어떻게 일하는가”

- [더난출판, 2004]
- [일빛, 2004]
- [베링거인겔하임, 2004]
- [청년정신, 2005]
- [랜덤하우스중앙, 2006]
- [비즈니스북스, 2006]
- [랜덤하우스중앙, 2006]
- [스마트 비즈니스, 2006]
- [바른지식, 2008]
- [에스비컨설팅, 2008]
- [에스비컨설팅, 2008]
- [펜하우스, 2008]
- [김앤김북스, 2008]
- [김앤김북스, 2008]
- [스마트비즈니스, 2009]
- [비즈니스북스, 2009]
- [SB컨설팅, 2010]
- [인텔리전스, 2011]
- [더난콘텐츠그룹, 2012]
- [인텔리전스, 2014]
- [베가북스, 2014]

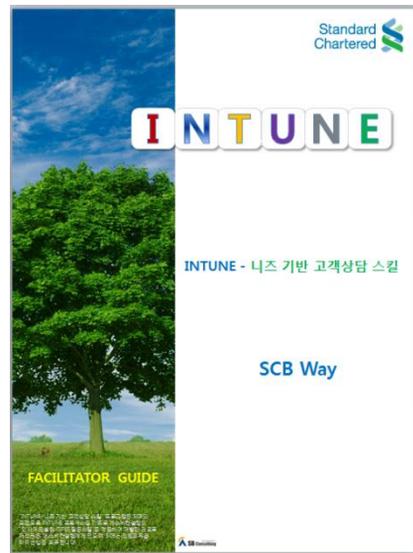


세계 5개 "B2B 세일즈" 한국파트너 및 국제공인퍼실리테이터 (ICF) - 8가지 프로그램



1. Huthwaite (USA) SPIN 세일즈/코칭/전략 (마스터 트레이너)
2. Huthwaite (UK) SPIN 세일즈/코칭/전략
3. CEB (USA) 챌린저 세일/코칭
4. Leverage People (Germany) 고객관리/기회관리
5. Cevey Consulting (Germany) ideal Sales Discussion (ISD)

SC 은행 - "니즈 기반 고객상담 스킬" 교육 프로그램 개발



특화 교육 프로그램



크리케이션-창의성 질문토론



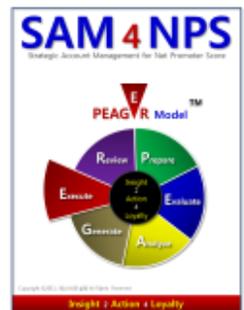
휴먼모델젠-재능 및 진로 찾기



크리에이티브 폴라보레이션  
TLA 창의적 협업



인셀랩-상담능력검사



NPS-순추천고객지수