

연고 없는 곳서 일군 1등... 비결은 '무한 고객사랑'

성공 신화를 쓴다
내가 최고

김선자
삼성생명 동전주지역단 FC

보험 업계의 챔피언. 카리스마가 느껴지는 영예지만 주인공의 모습은 순박했다. 치열한 영업 현장을 누볐을 거라는 생각에 야무지고 당찬 모습을 예상했으나 수더분한 외모가 인상적이었다.

삼성생명에서 지난해 최고의 실적을 거뒀던 호남지역사업부 챔피언을 차지한 김선자(48) 동전주지역단 FC(Financial Consultant·재무설계사)는 영업의 성공비결을 '무한정의 고객 사랑'이라고 강조했다. 보험이라는 것이 무형의 상품을 파는 것이라 진솔한 마음(情)을 담지 않고서는 어떤 성과를 얻을 수 없다는 것이 그의 영업 철학이다.

13년 경력에 연도상을 8회나 수상한 김선자 FC는 연평균 수입보험료가 1억5000만원, 보유 고객 수 303명이며 지난해 체결한 계약만 75건에 이른다. 화순 출신인 그녀가 서울에서 직장 생활을 하다 남편을 따라 연고라고는 없는 전주에서 일궈낸 실적이란 점을 감안하면 놀라운 성과가 아닐 수 없다.

그녀와 짧은 만남에서 챔피언이란 영예가 쉽게 얻어지는 게 아니라는 것을 쉽게 알 수 있었다.

그는 13년 FC 생활 동안 가장 먼저 출근하고 지금까지도 가장 늦게 퇴근하는 일과를 고집해 왔다. 친구도 지인도 없는 곳을 '개척'하기 위해서는 성실함이 바탕이 되지 않으면 성공을 말할 수 없기 때문이었다.

자신을 '5분 대기조'라고 칭하는 그녀는 고객이 있는 곳, 원하는 모든 것을 찾아 다니는 역적 스타일. 그녀는

회사의 배려로 최근 개인 사무실을 갖게 됐다는 그녀는 "챔피언이란 큰 영예를 누리게 해 준 고객들에게 큰 감사를 전하고 싶다"며 "내가 가진 노하우와 고객사랑의 마음을 후배들에게 전하는데 보다 힘쓰겠다"고 말했다.

또 사무실이 예쁘게 꾸며지면 자신을 월급 200~300만원 버는 직장인 정도로 아는 남편을 비롯해 고마운 고객들을 초청해 축하와 나눔의 자리도 마련할 계획이다.

김선자 FC는 앞으로도 "오늘 처럼만 살고 싶다"는 바람을 가지고 있다. 매일 초심을 잃지 않도록 나를 단련시켜가며 하루 하루를 열심히 살겠다는 각오를 다지고 있다고 말한다.

그녀는 영업의 현장에서 오래 일하다 보면 다소 느슨해지는데 나와 성과가 비슷한 경쟁자가 있으면 더욱 잘할 수 있을 것 같다고 말했다.

'다 같이 잘 돼야 빛이 난다는 점을 깨달았다'는 그녀는 "업계에 경쟁자가 5~6명 정도 있어 그들과 겨루며 일하고 싶은 소망이 있다"며 웃었다.

"불러만 주시면 언제든지 달려 가겠다"는 정겨운 그녀의 말에 어떤 고객도 마음을 열지 않을 수 없을 것 같은 마력이 담겼다. 그리고 이런 태세라면 챔피언 타이틀은 한 동안 그녀의 손을 떠나지 않을 것 같다.

김대성기자 bigkim@kwangju.co.kr



'무한 고객 사랑'이 영업의 성공비결이라고 강조하는 김선자 FC의 얼굴엔 바쁘지만 항상 미소가 가득하다. 또 진정성과 부지런함이 묻어나는 얼굴에는 활력이 넘쳐 보였다. <삼성생명 제공>

보유 고객수 303명... 연도상 8회 수상

고객 있는곳 어디든 찾아가는 '5분 대기조'

때론 가게일 봐주고 잠일 돕기도

13년간 월 2~3회 정 담은 택배선물

때론 가게를 봐 주거나, 사소한 심부름 같은 일에도 미소와 함께 웃으며 해결해준다. 이러한 정성으로 인해 그녀가 됐다 하면 모든 사람이 좋아하고 그녀를 반긴다.

처음 전주로 와 정착한 서곡지구가 이른바 '직역시장(FC 고유 영업공간)'이 된 것도 이러한 진정성과 부지런함이 있었기에 가능했다.

김선자 FC의 택배 발송을 통한 고객 관리의 많은 FC들의 벤치마킹 대상이 될 정도로 유명하다. 바쁜 일정 속에서도 고객 1명 당 연간 약 20~25회, 매월 최소 1~3회의 꾸준한 택배 선물로 고객들에게 감동을 주고 있다. 간편일수록 적고 따분한 일반 택배물품이 아니라 제철 음식, 고객의 상황에 맞게 엄선된 물품 등으로 차원이 다른 고객 관리를 보여 주고 있다.

많은 FC들이 두어 번 택배나 사은품을 보냈다가 반응이 없으면 다음엔 보낼까 말까 망설이고 '계산'하게 되는데 자신은 성의를 다해 마음을 열고 계속하는 게 차이라는 것. 또 회사에서 제공되는 사은품은 전혀 사용하지 않고, 순전히 고객의 처지와 격에 맞게 모두 구매해서 보내고 있다. 사람은 감정을 가진 동물이기 때문에 마음을 담지 않고서는 고객을 감동시킬 수 없다는 것이 그의 지론이다.

건강 보험 쪽보다 저축성 보험에 집중한 것도 성공 요인이었다. 처음 대하는 사람들에게 건강한 미래를 준비하게 하는 건강 보험을 소극적으로 권하기 보다는 당장 실익이 되는 저축성 보험을 적극 추천하는 공격적 영업 전략이 주효했다.

FC는 은행원이나 부동산 중개인과 같은 역할을 할 수 있어야 한다는 것이 그녀의 소신이다.

사람의 마음을 움직이고 '계약의 달인'으로 불리는 그녀에겐 어려웠지만 흐뭇했던 일화도 있다.

처녀 때부터 알고 지냈고 정말 가까운 지인이라 차마 계약 이야기를 꺼낼 수 없었던 경우다. FC들이 빠지 쉬운 친척이나 지인들에게 의존하는 탓에 걸리지 않기 위해 13년을 기다리고 준비했던 '아는 사람'과의 계약 건이었다.

김선자 FC는 지인이 계약 의사를 밝혀왔을 때 초심으로 돌아가 마음을 다잡았고, 정성 들인 편지와 함께 진심 어린 상담으로 계약을 성사시켰다고 말했다. 장장 13년의 기다림과 진정성이 통했던 계약이었다고 전한다.

챔피언이 다 그렇듯이 그녀도 현재의 성과에 만족하지 않는다. 8년 연속 연도상을 받고 수입도 많이 늘었지만 여전히 이뤄야 할 일이 태산이라고 말한다.



jeil 제일건설
http://www.jeil.com

군산의 무대 위에 감동을 연출하다

당신의 삶에 어울리는 품격있는 주거공간을 위해 전국 3만여세대, 군산지역 4천여세대를 성공 분양한 제일건설이 짓습니다. 제일 오투그란데의 이름으로 군산에 주거명작의 감동을 연출하겠습니다.

1군산 경암동 제일 오투그란데

모델하우스 7월 5일 OPEN

계약금 5백만원 (계약금 포함) | 중도금 무이자 혜택 (최소 10%이율 이자보상) | 분양권 전매 무제한 (계약금 이후 전매) | 양도세 5년간 면제 (양도세 면제 대상)

오투그란데 분양 일정		오픈기념 감동 이벤트	
청약 1·2순위	7.10 (수) 08:00 ~ 17:30	최소 계약자 상품권 20만원 증정 (20일 계약자에 한함)	청약당첨자 백미 10kg 증정 (양도세 면제에 한함)
청약 3순위	7.11 (목) 09:00 ~ 16:00	청약당첨자 감동이벤트 (사은품 및 시문용품 증정)	주말 방문객 감동이벤트 (고급현우세트 및 시문용품 증정)
당첨자 발표	7.17 (수) 10:00 ~		
계약 일정	7.23 (화) ~ 7.25 (목)		

총 352세대 | 84㎡ A/B/C/D | 분양문의 063) 463-2220 | 시행·시공 : jeil 제일건설 | 자금관리 : 농협은행, 국제신협(주)