

설득을 위한 TAG 과정



1. 과정 개요

프로그램 개요

과정명

24년

[설득을 위한 독심술 과정]

대상자

전직원

목 적

- 상대방의 생각과 감정을 바꿔 더 나은 결과를 만들기 위한 설득과 상담의 방법 습득
- 다양한 사례를 통해 고객을 설득하기 위한 효과적 설득 대화 모델 숙지 및 활용

일 정

1일 5~8시간 과정

특 징

- 사례를 통한 설득 핵심 스킬 이해
- 다양한 실습, 토의, 피드백을 통한 현업 활용도 제고

프로그램 구성

모듈	주요내용 및 활동 방법
나의 영향력	• [Case Study/사례] 나의영향력알아보기 • 설득이 필요한 순간
Timing (설득의 순간을 설계하기)	• [실습/토의] 설득 전 자신을 Setting Timing • [실습 /토의] 희관계를 형성하는 타이밍 • [사례/실습] 메시지보다 먼저 설득하라
Action (설득을 위한 최적 상황 만들기)	• [실습/토의] 상대방을 움직이는 지름길을 위한 법칙 • [실습 /토의] 상대방의 중요한 가치, 염려, 걱정을 파악하는 전략 • [사례/실습] 상대의 가치와 나의 가치를 일치시키는 Action
Got it (설득을 위한 최고의 방법 선택)	• [실습/토의] 설명하지 말고 설득하라 • [실습 /토의] 상대방과 합의를 이끌어 내는 사이다 전략

2. 과정 내용_설득을 위한 TAG과정

Module	Contents	Method	Time
나의 영향력은?	- 영향력이란 무엇인가 - 조직에서 영향력을 발휘하기 위한 나 되기 - 조직 내 선한 영향력을 발휘의 필요성 [토의/실습]설득이 필요한 순간 찾아보기	사례 진단 실습	1.0H
Timing (설득의 순간을 설계하기)	- 설득 전 자신을 Setting timing : 행복감 - 관계를 형성하는 타이밍 [사례/토의]심리적 방어기제를 없애라 [실습/토의] 호감의 법칙과 상호성의 법칙 이해와 적용 - 메시지보다 먼저 설득하라	토의 실습 게임	2.0H
Action (설득을 위한 최적 상황 만들기)	- 상대방을 움직이는 지름길을 위한 법칙 : Acting - 상대의 중요한 가치, 염려, 걱정을 파악하는 Acting 스킬1 [사례]희소성의 원칙, 심리적 공간이 감정을 좌우한다 [실습]진짜 원인을 찾아라 - 초점 착시 현상을 이용해 상대의 주의를 이끄는 싱글슈트질문스킬 [실습]희소성의 법칙 활용하기 [사례연구] 내가 과장이라면.... - 상대의 가치와 나의 가치를 일치시키는 Action 스킬2 - 특권의 순간을 만들고 세팅하라 [실습]권위의 법칙을 활용하기 위한 질문 스킬	토의 실습	3.0H
Got it (설득을 위한 최고의 방법 선택)	- 합의를 이끌어 내는 Gathering : 사/이/다 전략 - 설명하지 말고 설득하라 [사례]거절할 수 없는 '우리 사이' 전략 - 연대감 만들기 [토의/실습]'지금 이 순간'의 의미를 활용하는 If ween than [토의/실습]지속적 변화를 위한 '다함께' 전략 - 기록의 힘 합의문 작성 Action Plan 수립	실습 사례 토의	2.0H

3. 주요 활동_설득을 위한 TAG과정

설득을 위한 TAG과정 주요 활동

Timing (설득의 순간을 설계하기)



[경험 공유하기] 설득을 말하다!



- 내가 상대를 설득했던 경험을 떠올려봅시다
 - 상대를 설득할 수 있었던 이유는?
 - 그때 기분은?
- 상대의 설득에 내가 OK(요청 승낙) 했던 경험을 떠올려 봅시다
 - OK를 했던 이유는?
- 설득하기 가장 힘든 대상은?
ex) 상사, 유관부서 담당자, 민원, 후배, 배우자, 자녀 등

Action (설득을 위한 최적 상황 만들기)

상대의 중요한 가치/염려/걱정을 파악하는 Acting1

실습

각 Case에서 상대의 언어로 염려/걱정에 맞춰 마음을 터치하라

그의 마음을 알아주자!

Got it (설득을 위한 최고의 방법 선택)

[워크숍]언어 습관 바꾸기

우리 조직에서 사용하는 언어나 또는 내가 하는 업무 중 부정성을 떠올리게 하는 단어를 긍정성이 연상되는 단어로 바꾸어 설득의 효과를 높여봅시다

부정성 연상 단어	긍정성 연상 단어
손실을 떠올리게 하는 '비용', '가격'	획득이 연상되는 '구매', '투자'
'중고'	'소유된 적 있는'
'최종 목적지'	'목적지'

호감의 원칙



상호성의 원칙



[실습]싱글-슈트 질문 만들기

Tip. 목표 행동이 아니라 목표 대상에 대한 질문을 해라!
(만들어 보고, 점검하면서 알려주기, 다시 고쳐 보기)

의미 있는 '지금 이 순간'

'이프/웬/덴(If-When-Then)' 전략

특정한 조건이나 상황이 발생할 경우 어떤 행동을 취해야 하는지를 연상하게 되거나 강조하는 전략

1. If (만일~라면)
2. When (언제 ~할 때)
3. Then (그렇다면 ~할 것이다)

Thank you

