

비즈니스 화법(1)

1 비즈니스 三不용어

- 안돼요, 없어요, 몰라요

2 Yes, But 화법

- 선 긍정 후, 부정 기법을 사용하여 상대방의 반감을 줄이는 화법
- ex) 네~! 고객님...그렇지만 그것은...

3 관계적 측면으로의 비즈니스 화법

- 배려, 공감, 경청
- 입장을 바꿔서 생각해보려는 노력이 필요함(역지사지)

4 Matching BMW(비즈니스에서의 커뮤니케이션 프로세스)

- Body: 마음을 주고 받음
- Mood: 감정을 주고 받음
- Word: 내용을 주고 받음