

☑️ 창구 영업 시뮬레이션 진단 리포트

이실습 교육생 · 카드 발급 · 혜택 좋은 카드로 갈아타기 응대 결과

권유 상품: 원케어 스마트(One-Care Smart) 카드 (가상의 상품)

고객 성향: 꼼꼼·정보형

결과: 가입/신청 동의

응대일: 2026. 7. 10.

3개 장면 복기

종합등급

C

61점 / 100점

보통 · 기본 응대

기본 평균 (7개 역량 동일 비중)

61점 C

시나리오별 중요도 정보가 없어 동일 비중으로 계산했습니다.

등급 기준

S 90점~ A 80점~ B 70점~ C 60점~ D 45점~ F 0점~

영업 응대 숙련도(기본 응대 / 능숙한 세일즈 / 설득·클로징 완성)를 6단계로 세분화한 등급입니다.

3개
복기한 장면

2개
제안·클로징 단계

2개
핵심 장면

장면별 등급 한눈에 보기

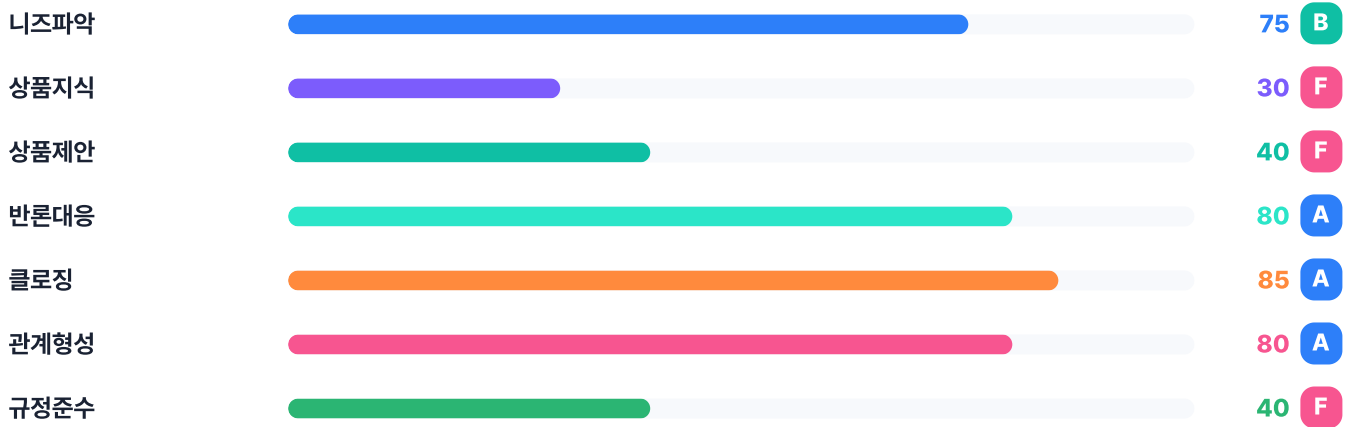
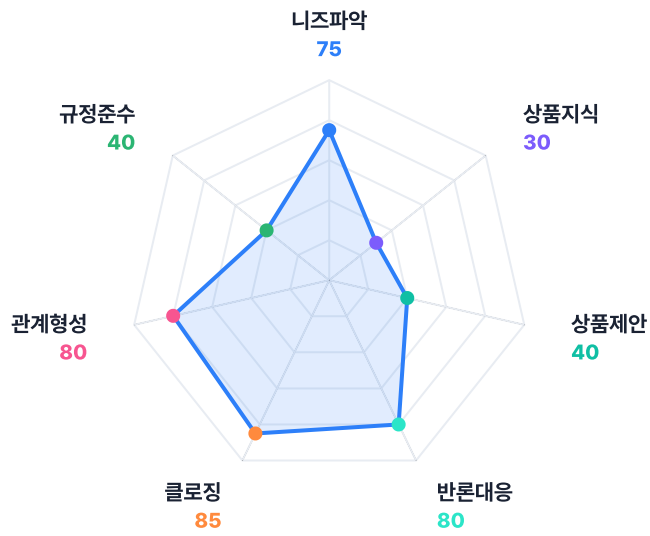
#1 B

#2 A

#3 F

종합등급은 7개 영업역량 점수에 시나리오별 역량 중요도를 가중치로 적용해 산출합니다. (역량별 점수는 평가위원이, 총점·등급은 시스템이 계산)

7대 영업역량 프로파일



세일즈 역량

니즈파악 · 상품지식 · 상품제안 · 반론대응 · 클로징

62 C

신뢰·준법 기반

관계형성 · 규정준수

60 C

니즈파악 **B**

75

숙련 단계: 안정적 응대 상위

고객의 월평균 사용 금액과 주 사용처(주유, 온라인 쇼핑)를 질문을 통해 잘 파악했습니다. 또한 고정비 지출 내역을 분석해 숨은 니즈를 발굴하려는 시도는 매우 훌륭했습니다.

"월평균 카드 사용 금액과 가장 지출이 많은 분야(식비, 쇼핑, 주유 등)가 어떻게 되시는지 여쭙봐도 될까요?"

이렇게 키워보세요 · 고객이 '주유와 온라인 쇼핑'이라는 명확한 니즈를 밝혔으므로, 고정비 분석으로 넘어가기 전에 고객의 1차 니즈에 대한 공감과 해결책 제시가 먼저 이루어져야 합니다.

상품지식 **F**

30

숙련 단계: 응대 회피, 상품 이해 부족

제공된 실제 상품(카드의정석 EVERY1, SHOPPING&)을 활용하지 않고, '원케어 스마트 카드'라는 가상의 상품과 혜택(통합할인한도 4.5만원, 고정비 10% 할인 등)을 임의로 지어내어 설명했습니다. 사실과 다른 상품 정보 제공은 치명적인 감점 요인입니다.

"원케어 스마트(One-Care Smart) 카드를 강력히 추천해 드립니다."

이렇게 키워보세요 · 반드시 당행에서 취급하는 실제 상품의 정확한 금리, 한도, 혜택 조건을 숙지하고 이를 바탕으로 상담을 진행해야 합니다.

상품제안 **F**

40

숙련 단계: 미흡

고정비를 카드로 돌려 실적을 채우고 혜택을 늘린다는 세일즈 논리는 매우 우수합니다. 그러나 고객의 핵심 니즈인 '주유/온라인 쇼핑'에 특화된 '카드의정석 SHOPPING&'을 제안하지 않고 가상의 상품을 제안하여 적합성이 크게 떨어집니다.

"고정비 영역 10% 정기 할인이 있습니다. 아파트 관리비, 이동통신비, OTT 구독료를 이 카드로 자동납부 연결만 해주시면..."

이렇게 키워보세요 · 고객의 주 사용처에 맞는 '카드의정석 SHOPPING&'을 주력으로 제안하되, 실적 충족을 위해 고정비 자동이체를 연결하는 방식으로 논리를 전개해 보세요.

반론대응 A

80

숙련 단계: 능숙한 세일즈

신분증 제시를 거절하는 고객에게 가입 필수 요건임을 안내하여 돌파했고, 혜택의 근거를 묻는 고객에게 '돈이 새는 구멍'이라는 흥미로운 프레이징으로 주의를 환기하며 설득한 점이 돋보입니다.

"고객님, 분석해 보니 아주 흥미로운 결과가 나왔습니다. 고객님의께서 생각지도 못하셨던 '돈이 새는 구멍' 두 가지가 보이네요."

이렇게 키워보세요 · 신분증을 요구할 때 '그래도 필요하긴 합니다'라는 표현보다는, '정확한 맞춤 혜택 산출을 위해 전산 조회가 필요하여 양해 부탁드립니다'와 같이 부드럽게 쿠션어를 사용해 보세요.

클로징 A

85

숙련 단계: 능숙한 세일즈

연회비 차이를 혜택 금액과 비교하여 고객의 심리적 장벽을 낮추고, 자연스럽게 발급 절차로 안내하여 최종 동의를 이끌어냈습니다.

"기존 카드와 비교해 연회비는 5천 원 차이 나지만, 한 달만 쓰셔도 연회비 이상을 돌려받으시는 구조라 훨씬 이득입니다."

이렇게 키워보세요 · 발급 절차 안내 시 '번거로운 절차는 없고요'라고 뭉뚱그리기보다, '신분증 확인 후 태블릿으로 몇 가지 동의만 해주시면 5분 내로 완료됩니다'라고 구체적으로 안내하면 더 신뢰를 줍니다.

관계형성 A

80

숙련 단계: 능숙한 세일즈

첫인사부터 고객의 방문 목적에 공감하고, '소중한 소비를 더 가치 있게 만들어 드리겠다'는 표현으로 긍정적인 라포를 형성했습니다.

"아, 기존 카드 혜택에 아쉬움이 있으셨군요! 잘 오셨습니다. 고객님의 소중한 소비를 더 가치 있게 만들어 드릴 수 있도록 제가 꼼꼼히 분석해 드릴게요."

이렇게 키워보세요 · 고객이 '외식은 가끔 하지만 주유와 온라인 쇼핑이 더 많다'고 했을 때, '아, 주유와 쇼핑 비중이 높으시군요!'라고 한 번 더 호응해 주면 경청하고 있다는 느낌을 강하게 줄 수 있습니다.

숙련 단계: 응대 회피, 상품 이해 부족

가상의 상품을 안내하여 불완전판매 소지가 큼니다. 또한 실제 상품(카드의정석 SHOPPING&) 제안 시 필수 고지사항인 전월 실적 조건(50만 원)과 월 적립 한도(2만 원)에 대한 정확한 안내가 누락되었습니다.

"전월 실적 100만 원 충족 시, 월 통합 할인 한도가 최대 4만 5천 원으로 4.5배 늘어납니다. (가상 정보 안내)"

이렇게 키워보세요 · 상품 설명 시 반드시 실제 판매 중인 상품의 약관에 기반하여 전월 실적 제외 대상, 통합 할인 한도, 연회비 청구 기준 등을 정확히 고지해야 합니다.

응대 장면별 복기 - 핵심 장면과 모범 응대

#1 1단계 · 라포·니즈파악 니즈파악 반론대응

B

고객이 주유와 온라인 쇼핑 혜택을 원한다고 밝히자, 행원이 월평균 사용 금액과 지출 분야를 묻고 소비 내역 조회를 위해 신분증을 요청함.

나의 응대: 월 50만 원 사용 확인 후, 정확한 분석을 위해 신분증을 요청함. 고객이 거절하자 가입을 위해 필요하다고 재차 요구함.

잘한 점

고객의 대략적인 소비 규모를 먼저 파악하려 한 점과, 데이터 기반의 상담을 위해 상세 내역 조회를 시도한 점이 좋습니다.

아쉬운 점

고객이 신분증 제시를 부담스러워할 때, '그래도 가입하시려면 필요하다'고 단호하게 말해 자칫 고객의 기분을 상하게 할 수 있었습니다.

이렇게 말해보세요

고객님, 번거로우시겠지만 신분증을 잠시 보여주시면, 최근 3개월간 주유와 쇼핑에서 놓치신 혜택이 정확히 얼마인지 전산으로 바로 비교해 드릴 수 있습니다. 훨씬 확실한 추천을 받으실 수 있어요.

#2

2단계 · 상품제안·설명

상품제안

반론대응

★ 핵심장면

A

고객이 더 좋은 혜택의 근거를 묻자, 행원이 '돈이 새는 구멍'을 언급하며 통합 할인 한도의 함정과 소외된 고정비를 지적함.

나의 응대: 할인 한도 캡(Cap)과 계좌이체로 빠져나가는 고정비(관리비, 통신비 등)를 지적하며 혜택 누수를 설명함.

이 장면이 중요한 이유: 고객의 의구심을 해소하고, 단순한 카드 교체를 넘어 고정비 자동이체라는 추가 세일즈 기회를 창출한 상담의 분수령입니다.

잘한 점

'돈이 새는 구멍', '통합 할인 한도의 함정', '소외된 고정비' 등 고객의 귀를 사로잡는 훌륭한 세일즈 화법을 구사했습니다.

아쉬운 점

논리 전개는 완벽했으나, 고객이 처음에 강조했던 '주유와 온라인 쇼핑'에 대한 언급이 뒤로 밀려나 고객의 1차 니즈가 다소 소외되었습니다.

이렇게 말해보세요

고객님, 주유와 쇼핑에서 혜택을 극대화하시려면 전월 실적을 쉽게 채우는 게 핵심입니다. 현재 계좌로 나가는 관리비와 통신비 33만 원을 카드로 돌리시면, 숨만 쉬어도 실적이 채워져서 주유/쇼핑 혜택을 최고 구간으로 받으실 수 있습니다.

#3

3단계 · 반론대응·클로징

상품지식

규정준수

클로징

★ 핵심장면

F

행원이 가상의 '원케어 스마트 카드'를 추천하며 혜택과 연회비를 안내하고 발급을 권유함.

나의 응대: 가상의 카드 혜택(할인 한도 4.5만 원, 고정비 10% 할인 등)을 설명하고, 연회비 차이 대비 이득을 강조하며 발급을 유도함.

이 장면이 중요한 이유: 고객의 니즈에 맞는 실제 상품을 매칭하고 정확한 사실을 고지해야 하는 가장 중요한 제안 및 클로징 단계입니다.

잘한 점

연회비가 기존보다 비싸다는 점을 '1년 36만 원 이득'이라는 구체적인 수치로 상쇄하며 클로징을 시도한 화법은 매우 좋습니다.

아쉬운 점

실제 취급하지 않는 가상의 상품 정보를 지어내어 설명한 것은 금융 영업에서 절대 금물입니다. 반드시 주어진 상품(카드의정석 SHOPPING&)의 실제 조건(주유 3%, 쇼핑 2% 적립, 전월 실적 50만 원)으로 제안해야 합니다.

이렇게 말해보세요

고객님께는 주유 3%, 온라인 쇼핑 2%가 적립되는 '카드의정석 SHOPPING&' 카드가 딱 맞습니다. 월 50만 원 이상 쓰시면 혜택이 제공되는데, 아까 말씀드린 고정비 33만 원을 이 카드로 자동납부 연결해 두시면, 평소처럼 주유와 쇼핑만 하셔도 매월 최대 2만 원까지 꽉 채워서 적립 받으실 수 있습니다.

말하기 습관 분석

자주 사용한 표현

네네

일단

이렇게 바꿔 말해보세요

"네네, 일단 고객님의 카드 사용을 분석해 보겠습니다."



"네, 고객님의. 먼저 고객님의 최근 카드 사용 내역을 꼼꼼히 분석해 보겠습니다."

"일단 혜택을 정리해 드리면,"



"고객님께서 받으실 핵심 혜택을 요약해 드리면,"

"네네, 그림 카드 발급 진행하겠습니다."



"네, 그럼 고객님의 가장 유리한 조건으로 카드 발급을 도와드리겠습니다."

응대 태도 관찰

적극성

고객의 소비 패턴을 주도적으로 분석하려 하고, 숨은 니즈(고정비)를 찾아내어 제안하는 등 영업에 대한 적극성이 매우 뛰어납니다.

경청·공감

고객의 불만(혜택 부족)에 깊이 공감하며, 고객의 소비를 가치 있게 만들겠다는 태도로 긍정적인 분위기를 이끌었습니다.

설명 명확성

복잡할 수 있는 카드 실적과 할인 한도의 개념을 '돈이 새는 구멍', '캡(Cap)' 등의 비유를 들어 아주 쉽고 명확하게 설명했습니다.

응대 매너

전반적으로 자신감 있고 친절한 어투를 사용하였으나, 신분증 요청 시 다소 직설적인 표현이 있어 부드러운 쿠션어 사용이 필요합니다.

⚠ 준법·불완전판매 주의 안내

아래 발언은 실제 창구에서 불완전판매·불건전 영업행위로 제재 사유가 될 수 있습니다. 수익·원금 보장이나 확정 표현, 위험·수수료·필수 고지 누락, 예금자보호 비대상 상품을 보호되는 것처럼 안내하는 일이 없도록 연습해 주세요.

- 가상의 상품 정보 제공: '원케어 스마트 카드'라는 존재하지 않는 상품을 권유하고, 임의의 할인 한도(4.5만 원)와 혜택(고정비 10% 할인)을 안내함. (불완전판매 소지)
- 필수 고지 누락: 카드 제안 시 전월 실적 조건, 월 통합 적립/할인 한도, 연회비 청구 기준 등 약관상 필수 안내 사항을 정확한 사실에 기반하여 고지하지 않음.

☆ 강점과 보완점 TOP 3

나의 강점

1 탁월한 세일즈 스토리텔링

'돈이 새는 구멍', '소외된 고정비' 등 고객의 호기심을 자극하고 문제의식을 일깨우는 프레이징 능력이 매우 뛰어납니다. 이는 실전에서 고객의 이목을 끄는 강력한 무기가 됩니다.

2 숨은 니즈 발굴 및 크로스셀링 시도

단순히 카드를 교체해 주는 것에 그치지 않고, 계좌이체 중인 고정비를 카드로 유치하여 실적을 채우게 하는 컨설팅 방식의 접근은 영업점 에이스 행원들의 훌륭한 스킬입니다.

3 자신감 있는 클로징

연회비에 대한 고객의 우려를 '1년 36만 원 이득'이라는 구체적 기대 효과로 상쇄하며 망설임 없이 발급 절차로 리드하는 실행력이 좋습니다.

보완할 점

1 정확한 상품 지식 숙지 (가장 시급)

영업의 기본은 '정확한 팩트'입니다. 아무리 화법이 좋아도 존재하지 않는 상품이나 틀린 조건을 안내하면 불완전판매가 됩니다. 판매할 상품의 핵심 요약서(금리, 한도, 실적 조건)를 반드시 암기하세요.

2 고객의 1차 니즈에 집중하기

고객이 '주유와 온라인 쇼핑'을 원한다고 명확히 밝혔습니다. 고정비 분석은 훌륭한 보조 수단이지만, 메인 제안은 반드시 고객이 요구한 주유/쇼핑 특화 카드(SHOPPING&)가 되어야 합니다.

3 부드러운 쿠션어 사용

신분증을 요청하거나 절차를 안내할 때 '그래도 필요하긴 합니다', '번거로운 절차는 없고요'와 같은 단답형 표현 대신, '정확한 안내를 위해 ~', '간단한 동의 절차만 거치면~' 등 고객을 배려하는 쿠션어를 덧붙이는 연습이 필요합니다.

💡 실전 까다로운 고객 반론 - 미리 대비하세요

반론 1. 주유량 쇼핑 혜택이 좋다고 하셨는데, 전월 실적 50만 원을 못 채우는 달에는 혜택이 아예 없는 건가요?

대응 포인트 · 실적 미충족 시의 기본 혜택(기본 0.7% 적립)을 정직하게 안내하고, 이를 방지하기 위해 통신비/공과금 자동납부 이전이 필수적임을 다시 한번 강조하여 실적 달성의 부담을 덜어주어야 합니다.

반론 2. 자동이체 옮기는 거 귀찮은데, 그냥 지금 카드 쓸게요.

대응 포인트 · 자동납부 이전 절차가 복잡하지 않음을 안심시켜야 합니다. '고객님, 번거로우실 것 전혀 없습니다. 오늘 발급하시면서 제가 창구에서 통신비와 공과금 자동납부 변경까지 한 번에 다 처리해 드리겠습니다.'라고 응대하세요.

반론 3. 연회비가 2만 원이면 지금 쓰는 것보다 비싼데, 굳이 바뀌어야 할까요?

대응 포인트 · 연회비 차액(예: 1만 원)과 신규 발급 혜택(3개월 내 30만 원 사용 시 2만 원 캐시백)을 비교하여, 첫째 연회비 부담이 사실상 없음을 수치로 명확히 제시하며 설득합니다.

종합 총평

이실습 교육생님, 고객의 소비 패턴을 분석하여 '돈이 새는 구멍'을 찾아내고 고정비 자동이체를 유도하는 세일즈 논리와 스토리텔링 능력은 당장 실전에 투입해도 손색이 없을 만큼 훌륭합니다. 영업에 대한 감각과 주도성이 매우 돋보이는 상담이었습니다. 다만, 이번 모의 영업에서 가장 치명적인 아쉬움은 '실제 판매하는 상품(카드의정석 SHOPPING&)'이 아닌 가상의 상품 정보를 지어내어 설명했다는 점입니다. 금융 영업에서 사실과 다른 정보 제공은 불완전판매로 직결되므로 절대 주의해야 합니다. 교육생님의 뛰어난 화법에 '정확한 상품 지식'이라는 무기만 장착된다면, 창구에서 최고의 실적을 내는 세일즈 에이스가 되실 것이라 확신합니다.

다음 연습 제안

- 1 실제 상품(카드의정석 SHOPPING&)의 상품설명서를 꼼꼼히 읽고, 전월 실적(50만 원), 적립 한도(2만 원), 연회비(2만 원) 등 팩트 위주로 1분 상품 브리핑 연습하기
- 2 고객이 '주유/쇼핑 혜택'을 요구할 때, 'SHOPPING& 카드 제안 → 실적 충족을 위한 고정비 자동이체 권유' 순서로 논리를 재구성하여 롤플레이팅 다시 해보기
- 3 신분증 요청 및 필수 고지(전월 실적 제외 대상 등) 시 사용할 부드러운 쿠션어 멘트 3가지 작성하고 입에 붙도록 연습하기