

아는 척하지 말고 제대로 알아야 혁신한다

01 중요한 건 알지만 고객이 싫은데 어떻게 하죠?

- **고객에 대한 올바른 이해**
 - 우리 회사 매출을 올려주는 사람
 - 우리 회사와 관계된 사람들
 - 매출과 매입 관계가 있진 않지만 회사와 업무상 관련 있는 정부나 공공기관, NGO나 언론사, 협력회사, 동종업계의 경쟁사
- **나의 고객은 누구인가?**
 - 고객은 매출을 올려주는 사람이라는 의미를 넘어 나를 제외한 모두로 확장할 수 있음
 - 나의 고객이 누구이며 고객이 진짜 원하는 숨겨진 욕구를 이해해야 함
- **고객의 마음을 사로잡는 비결**
 - 고객의 마음을 사로잡기 위해서는 감수성과 상상력이 함께 필요함