

dōTERRA®

# Sales

도테라 IPC를 위한  
세일즈 가이드



ō



# The doTERRA Way 도테라의 방식

여러분이 어떻게 도테라 제품을 사용하는지를 다른 사람에게 공유한다면, 그들의 삶에는 큰 변화가 일어날 수 있습니다. 왜냐하면 여러분은 이미 도테라만의 건강한 라이프 스타일이 가진 특별함을 경험하였고, 그것들이 우리 삶에 끼치는 영향력을 잘 알고 있기 때문입니다. 다른 사람들이 삶을 변화시키는 제품을 경험하도록 돕는 것이 당신의 중요한 목표가 될 때, 판매하는 것이 훨씬 편하게 느껴질 것입니다.

“사업자”가 되어야 한다는 생각은 여러분이 많은 것을 생각하게 할 수도 있습니다. 하지만 도테라의 방법은 여러분의 생각과 다릅니다. 먼저 다른 사람에게 손을 내밀고, 경청하며 관계를 구축합니다. 그리고 그 사람들을 진심으로 보살피며 다른 사람들에게 봉사하는 것입니다. 도테라의 “사업자”는 그들이 필요로 하는 “솔루션”을 제안하며 판매에 대한 정의가 진정성과 진실성으로 표현됩니다.

이 가이드에는 여러분의 세일즈 테크닉을 향상 시키고, 비즈니스를 성공적으로 성장시키는 데 사용할 수 있는 도구와 자원들이 정리되었습니다. 이 가이드북을 활용하시어 “사업자”로서의 역할에 대한 여러분의 믿음과 자신감을 높여보세요.

## 무엇을 판매하는지 이해하기

도테라 제품을 공유한다는 것은 당신이 전체적인 라이프 스타일을 판매한다는 것을 의미합니다. 여러분은 사람들이 더 잘 먹고, 더 많이 운동하고, 잘 자고, 스트레스를 줄이고, 그들의 삶에서 화학 제품들을 멀리하도록 돕고 있습니다. 여러분은 단지 에센셜 오일을 판매하는 것이 아닙니다. 그들이 더욱 건강하고, 행복하게 살 수 있도록 돕고 있는 것입니다. 다른 사람들이 도테라가 제안하는 건강한 라이프 스타일이 어떤건지 느끼게 하기 위해서는 여러분 자체가 도테라 라이프 스타일을 가지고 있어야 합니다. 제품을 당신의 생활 습관에 접목시키고 자신의 삶이 변화될 수록 도테라 제품을 다른 사람에게 판매할 때 자신감을 갖게 될 것입니다.

“판매는 다른 사람들 또한  
당신처럼 좋아할 것이라는 것을  
알고, 열정적으로 무언가를  
공유하는 일이다.”

- 헤일리 홉슨  
Hayley Hobson



## 판매하는 이유 이해하기

도테라를 공유하기 위한 목적을 분명히 설명하는 것은 당신이 진정으로 원하는 결과에 집중할 수 있도록 하는데 매우 중요합니다. 판매는 당신이 그 순간에 무슨 말을 해야 할지 굳이 생각할 필요가 없을 때 스트레스를 덜 받습니다. 도테라의 제품 및 웰니스 솔루션을 판매하는 이유를 좀 더 명확히 하기 위해 아래 연습문제를 활용하세요.

도테라가 당신의 삶에 영향을 미치는 세 가지 방법은 무엇입니까?

1

2

3

당신이 도테라® 제품을 공유함으로써 다른 사람들의 삶에 어떤 변화가 생길 수 있을까요?

왜 다른 사람들에게 그러한 변화를 주고 싶습니까?

누군가가 당신에게 왜 도테라® 제품을 공유하는지 물었다면, 당신은 어떻게 대답하겠습니까?

## 판매 방법 알기

판매 프로세스 또는 일련의 반복 가능한 단계를 따르는 것은 판매의 성공에 매우 중요합니다. 도테라 세일즈 사이클은 에센셜 오일 소개부터 도테라에 등록하는 것까지, 새로운 잠재 고객과 함께 당신이 취해야 할 각 단계를 안내합니다.

당신이 관계형성을 가장 우선순위에 둔다면, 판매는 자연스럽게 따라올 것입니다. 모든 단계에서 서비스 마인드를 유지하는 것이 중요합니다. 당신은 도테라의 내추럴 솔루션으로 사람들에게 힘을 실어줄 수 있는 기회를 가지고 있으니, 사람들의 말을 경청하고 그들의 니즈를 이해하도록 노력하세요.



# Embrace selling 판매에 대한 거부감 없애기

## 누구나 판매의 경험이 있습니다

어렸을 때부터, 당신은 큰 성공을 거두며 판매를 해 왔습니다. 당신은 운동장에서 친구들에게 어떤 게임을 할 지 설득하기 위해 여러 제안을 한 경험도 있을 것입니다. 심지어 바로 어제, 당신은 좋은 미용실이나 새로운 레스토랑, 혹은 휴가 여행지를 친구들에게 판매 했을지도 모릅니다. 왜냐하면 당신이 그것에 대해 아주 열정적이었고 그것에 대해 공유하지 않을 수 없었기 때문입니다. 이렇듯 당신은 항상 판매원이었습니다.

"좋은 판매란 고객을 교육하여 그들이 각자의 필요에 따라 최선의 결정을 내릴 수 있도록 하는 것이다."

- 베티 토레스  
Betty Torres

## 판매의 전문가

판매의 전문가로서 당신의 일은, 사람들에게 가치를 창출하고 그들이 앞으로 나아갈 것인지 아닌지를 결정하는데 도움을 주는 것입니다. 당신이 만약 제대로 해낸다면, 판매는 자연스럽게, 만족스럽고, 재미있게 느껴질 것입니다. 당신이 전문적인 태도를 취하면 고객과 자신 모두에게 편안한 경험이 될 것입니다. 당신의 목표는 이러한 소통을 하는 동안 긍정적인 경험을 만드는 것입니다. 이 중 많은 부분은 당신이 발휘하는 지식 및 전문성 수준에 따라 달라집니다.

아래의 차트를 사용하여 자신이 발전하고 싶은 판매의 전문가로서의 특성을 파악해보세요.



| 아마추어              | 전문가                    |
|-------------------|------------------------|
| 무엇을 판매하는지 상관하지 않음 | 제품을 잘 알고 신뢰함           |
| 강요적인 분위기를 형성      | 공유하는 분위기를 형성           |
| 거절에 좌절            | "아니오"라고 하는 사람들과의 관계 구축 |
| 사람들이 갈등을 느끼게 함    | 모두를 기분 좋게 하고 함         |
| 잘난 척, 다 아는 듯한 태도  | 배울 자세가 되어 있음           |
| 비관적               | 긍정적                    |
| "이유"가 없음          | 자신의 삶과 사업에 대한 비전이 있음   |
| 변명을 찾음            | 방법을 찾음                 |

## 오해를 해소하기

판매에 대한 거부감을 없애기 위한 첫 번째 단계는 "판매원"이 된다는 것이 무엇을 의미하는지에 대한 오해를 해소시키는 것입니다. 여러분은 판매에 대한 부정적인 고정관념이 있을 수 있습니다. 이 섹션을 사용하여 판매에 대한 여러분의 인식을 살펴보고 도테라만의 판매 방식을 수용합니다.

이전에 겪었던 판매원과의 부정적인 경험을 생각해 보십시오. 그들이 했던 행동 중 당신이 싫어했던 행동은 무엇이었습니까?

1

2

3

어떤 느낌이 들었습니까? 그것이 당신에게 부정적인 경험이 된 이유를 설명하십시오.

부정적인 점을 살펴보았으니 이제 긍정적인 경험을 살펴보겠습니다. 필요한 것을 정확하게 찾을 수 있도록 도와준 판매원과 멋진 경험을 한 적이 있을 것입니다. 전문 판매원이 미칠 수 있는 영향력을 이해하려면 이러한 상호 작용을 기억하는 것이 중요합니다.

이전에 겪었던 판매원과의 긍정적인 경험을 생각해 보십시오. 그들이 했던 행동 중 당신이 좋아했던 행동은 무엇이었습니까?

1

2

3

어떤 느낌이 들었습니까? 그것이 당신에게 긍정적인 경험이 된 이유를 설명하십시오.

농부가 씨앗을 심는 것처럼, 당신이 쌓는 관계는 시간과 관심을 필요로 합니다. 모든 소통을 그 관계를 발전시키는 중요한 부분으로 생각하세요. 오늘 당신이 심은 씨앗은 강해질 것이며 이것은 누군가가 더 나은 삶을 위해 변화하는 것을 보거나, 당신의 사업이 성장하는 것을 지켜보거나, 또는 평생 함께할 친구가 생기는 훌륭한 당신의 열매가 되어 수확하게 될 것입니다.



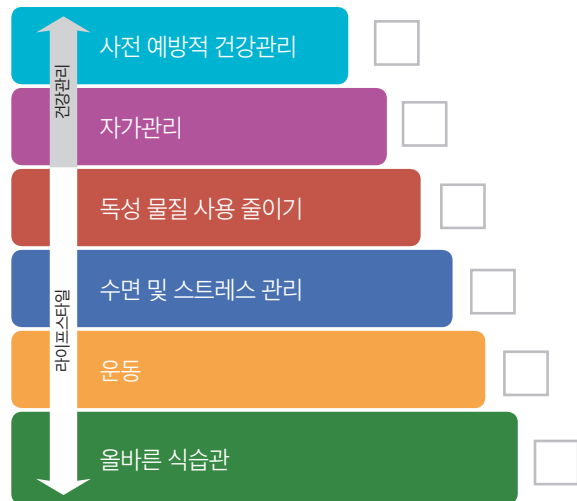
# Sales Essentials 판매의 필수요소

## 판매 하기 전에 경청하기

성공적인 사업자들은 경청하는 것이 판매에 있어 중요한 부분이라는 것을 이해합니다. 판매를 하려는 압박으로 인해 고객에 대해 배우는 것을 방해 받아서는 안됩니다. 이것이 관계를 형성하는 과정이라는 것을 기억하세요. 귀 기울여 듣는 것은 다른 사람의 요구에 대해 이해할 수 있게 해주므로 당신이 그들이 당면 과제를 해결하는 데 도움이 되는 솔루션을 제공해 줄 수 있습니다. 당신이 아무리 설득력이 있고 제품에 대해 자신이 있다고 해도 모든 사람이 당장 구매할 준비가 되어 있는 것은 아닙니다. 마케팅 조사에 따르면 **대부분의 판매는 5번째에서 12번째 만남 사이에 발생**<sup>1</sup>하므로 계속해서 씨앗을 심고 관계를 키워나가야 합니다. 당신은 오늘 어떤 사람에게 '아니오'라고 말하는 것이 미래에 그들에게 '예'라고 하는 결과를 가져온다는 것을 알게 될 것입니다. 고객이 제품 구매에 관심이 있는지 여부에 관계없이, 항상 고객의 말을 경청하고 존중해야 합니다.

도테라 웰니스 피라미드를 사용하여 각 고객의 니즈를 파악한 후, 도테라® 제품을 통해 솔루션을 제공하세요.

각 영역에서 자신을 평가하세요. (1-10)



도테라 웰니스 피라미드

## 고객에 대한 경청으로 시작하십시오

고객의 자체 평가를 유도하기 위해 다음과 같은 질문을 하는 것을 고려해 보십시오

“

당신의 평가 점수를 살펴봤을 때,  
어떤 분야에 가장 많은 도움이 필요합니까?  
내추럴 솔루션을 찾고자 하는 동기는 무엇입니까?  
우리가 90일 동안의 웰니스플랜을 함께 만들어  
볼 수 있을까요?

”

## 솔루션 제공

도테라® 제품을 판매하는 것은 사람들의 건강 문제에 내추럴 솔루션을 제공함으로써 희망을 줍니다. 틀림없이 당신이 제공할 것을 찾고 있는 사람들이 있습니다. 당신의 임무는 이 사람들을 솔루션과 연결하고 그들의 삶이 어떻게 개선될 수 있는지 알려주는 것입니다.

## 돌아보기

판매원과의 과거 상호 작용을 평가한 후 다음 질문에 답합니다.

판매원이 당신에게 말할 기회를 주지 않고 혼자서 이야기할 때 어떤 느낌이 듭니까?

고객의 요구를 파악해내기 위해 지나치게 많이 말하지 않는 방법은 무엇일까요?

<sup>1</sup>로버트 클레이, "리드(Lead)를 팔로우업 해야 하는 이유", 2019년 1월 23일, <https://www.marketingdonut.co.uk/sales/sales-techniques-and-negotiations/why-you-must-follow-up-leads>.





"당신이 고객의 요구에 집중할 때, 도테라에 고객의 마음을 열리게 하는 능력도 향상됩니다. 훌륭한 질문을 하는데 더욱 능숙해지십시오. 더 많이 그들을 이해할수록 그들의 필요에 맞는 솔루션을 더 쉽게 찾을 수 있습니다."

- 멜로디 와츠  
Melody Watts

## 특별한 언어로 고객과 소통하십시오

| 덜 효과적                                     | 더 효과적                                                                                                     | 이유                                                                                                   |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| "저는 에센셜 오일을 팝니다."                         | "저는 에너지, 수면 및 건강을 향상시키기 위해 천연 제품을 사용함으로써 여성들이 스스로 최고의 자신이 될 수 있도록 도와줍니다."                                 | 많은 사람들이 이미 에센셜 오일을 판매합니다. 당신은 완전히 건강한 라이프 스타일을 제공하고 있습니다.                                            |
| "아무것도 사지 않아도 됩니다"                         | "강의가 끝나면 이 오일을 집에서 어떻게 받을 수 있는지, 그리고 가족을 위한 최상의 솔루션을 선택하는 방법을 보여 드리겠습니다."                                 | 구매할 수 있는 기회에 대해 소개하고, 그것을 그대로 둡니다.                                                                   |
| "제게 지인들의 이름을 알려주신다면 정말 큰 도움이 될 것 같습니다."   | "당신이 아시는 분 중에 제가 이야기를 나눠야 할만한 분이 계신가요?"                                                                   | 혹시 도테라에 대해 그들만큼 배우고 싶어하는 사람을 알고 있는지 알아보십시오.                                                          |
| "나는 당신이 어떻게 느끼는지 압니다. 다른 사람들도 똑같이 느꼈습니다." | "저는 전적으로 이해합니다. 마리아도 거의 같은 말을 했습니다. 가족을 돕기 위해 내추럴 솔루션 키트로 할 수 있는 모든 것에 대해 이해한 후, 그녀는 사업을 시작할 사실에 기뻐했습니다." | 제3자의 특정 경험을 예를 들어 이야기함으로써 공감을 얻을 수 있습니다.                                                             |
| "약속(appointment)을 예약하십시오"                 | "몇 분 정도 서로 이야기해 볼 시간을 정해볼까요?"                                                                             | "만남 예약"이라는 말은 사람들로 하여금 마치 치과에 가는 것처럼 느끼게 할 수 있습니다. 당신은 그런 만남이 아니라 마치 친구나 가족과 함께 하는 시간을 마련하고 싶은 것입니다. |

# Fundamentals of Success 성공의 핵심요소



성공적인 도테라 IPC는 다음 세 가지 주요 요소로 구성된 프레임워크 내에서 그들의 핵심 습관을 형성합니다. ① **마음가짐**: 당신이 생각하는 방식, ② **기술역량**: 당신이 취하는 행동들, ③ **도구모음**: 당신이 사용하는 시스템과 도구들입니다. 최고의 IPC들은 이러한 핵심요소에 집중함으로써 성공을 거두게 됩니다.

성공의 핵심요소를 직접 형성하고 비즈니스 성장을 더욱 가속화하십시오. 긍정적인 마음가짐, 전문적인 기술역량 및 입증된 도구 모음을 확립하면 핵심습관이 형성될 것입니다. 이러한 핵심 습관을 개발하는 데에는 시간이 걸리므로 꾸준히 하는 것이 중요합니다.

## 마음가짐 MINDSET

판매는 마음가짐이며 자신과 제품에 대한 자신감을 필요로 합니다. 이 가이드의 시작 부분에서 '판매하는 이유 이해하기'라는 연습을 했습니다. 이 부분을 자주 검토하여 다른 사람의 삶에서 당신이 만들 수 있는 차이점과 왜 당신이 그런 변화를 주기 원하는지 기억하세요. 긍정적이고 자신감 있는 마음가짐은 자연스럽게 더 성공적인 판매로 이어지고 핵심 습관을 강화하는 데에도 도움이 됩니다.

자기 동기부여는 올바른 마음가짐의 핵심 요소입니다. 상황이 어려워지거나 자신감이 흔들렸을 때에는 동기부여를 할 수 있는 방법을 찾으세요. 예를 들어, 멘토에게 전화하거나, 당신의 비전 보드를 검토하거나, 영감을 주는 영상을 시청하는 등 무엇이든 도움이 되는 것을 찾으세요. 판매를 하면서 느끼는 좌절감은 피할 수 없는 것이므로, 필연적으로 이러한 어려움이 발생할 때 정신을 바짝 차리고 집중하는 전략을 세우는 것이 더욱 중요합니다.

마음가짐/MINDSET



## 핵심 마음가짐 습관

각각의 습관을 실행한 후에 체크하세요.

- ☐ **책임감** - 당신이 스스로의 성공에 책임이 있다는 것을 이해하고 핑계를 대려 하지 않습니다.
- ☐ **배움의 자세** - 피드백과 다른 사람의 조언을 열린 마음으로 듣습니다.
- ☐ **비전** - 당신이 무엇을 성취하고 싶은지, 그리고 왜 그런지를 알아야 합니다.
- ☐ **인내** - 고객의 "아니오"에 대해 개인적으로 받아들이지 않아야 하며, 관계를 구축하려면 시간이 걸리고 대부분의 판매는 여러 번의 만남 후에 이루어진다는 것을 인식합니다.
- ☐ **긍정적인** - 양질의 제품, 회사, 그리고 당신의 팀원들에게 그들의 참여 수준에 관계없이 감사를 표합니다.
- ☐ **친절함** - 자신과 다른 사람들에게 친절해 지세요. 고객들과 빌더들을 그들이 있는 곳에서 만나보세요.



## 기술역량 SKILLSET

성공적인 도테라 IPC는 다양한 재능과 장점을 가지고 있지만, 공통적으로 매우 중요한 판매 기술을 가지고 있습니다. 성공의 길은 대체로 자신을 단련시키는 과정입니다. 스스로 사업을 하려면 높은 수준의 자기 관리가 필요합니다. 집중하기 위한 목표를 스스로 설정하고 일정을 잡으세요.

"행동은  
모든 성공의  
열쇠다."

- 파블로 피카소  
Pablo Picasso

### 최고의 판매기술 TOP SELLING SKILLS

최고의 IPC들은 이미 이러한 기술들을 숙달했습니다. 아래의 자료를 활용하여 각각의 기술에 대한 지식을 높이고 자신이 생길 때까지 연습하십시오. 당신이 현재 숙달한 기술들을 확인하고, 충점을 하단에 기록합니다. 모든 것을 실행한 후에는 다시 한번 처음으로 되돌아가 당신이 가진 기술들을 더욱 정제하고 향상시키십시오.

- ☐ **섹세스 트래커(Success Tracker)**를 작성하고 지속적으로 업데이트합니다. (Launch 7p 참조).
- ☐ **사람들과 진심으로 교류하고** 신뢰를 쌓습니다. 판매의 성공은 당신이 교류를 맺는 인원과 관련이 있습니다. (Launch 8p / Train 5p 하단 참조).
- ☐ **강의에 초대**하십시오. 항상 강의일자를 당신의 스케줄러에 표기하세요. (Launch 9p 참조).
- ☐ **설득력 있는 강의**를 하십시오. (Train 10-11p /웹페이지-임파워드 섹세스 → 내추럴솔루션 섹션에서 교육 영상 확인).
- ☐ **신규등록에 성공**하십시오. (Launch 11p 참조).
- ☐ **반대의견을 극복**하십시오. (Launch 11p / Train 11p 참조).
- ☐ **강의 때마다 다음 강의를 기약하고 약속하도록 합니다.** (Train 12p 참조).
- ☐ 고객에게 라이프스타일 오버뷰에 대해 소개하고 그들의 다음 세 가지 LRP주문에 대한 **맞춤형 계획**을 수립합니다. (Launch 12-13p / Live 가이드 참조).
- ☐ 성공적인 강의를 위한 **진행자를 준비** 합니다. (Share 가이드 참조).
- ☐ 고객이 도테라를 통해 사업을 계획하도록 유도합니다. (Train 9p /Build 가이드 참조).

☐ 위 내용을 이해하고 숙지함

### 핵심 기술역량 습관

각각의 습관을 실행한 후에 체크하세요.

- ☐ **책임감** - 뭔가 하겠다고 했을 때는, 해야만 합니다.
- ☐ **시간/우선순위 관리** - 시간을 효율적으로 사용하고 매주 PIPES 활동을 합니다.  
대부분의 업무 시간을 초대, 프레젠테이션 및 등록에 할애합니다.
- ☐ **관리가능 요소들을 관리** - 모든 것을 통제할 수 없다는 것을 알지만, 당신은 당신의 행동, 일정, 활동을 관리할 수 있습니다.
- ☐ **연습** - 판매기술을 계속해서 연마합니다.
- ☐ **일관성** - 원하는 결과를 가져다 줄 수익성 있는 활동에 당신의 에너지를 집중하세요.

# Fundamentals of Success 성공의 핵심요소

## 도구모음 TOOLSET

가장 효율적인 성공의 길은 검증된 시스템과 도구들을 사용하는 것입니다. 도테라®는 에센셜 오일을 효과적으로 전달하고, 교육하고, 등록하고, 내추럴 솔루션을 통해 건강한 라이프스타일에 고객을 참여시키고, 당신의 비즈니스를 가속화하는 데 필요한 도구들을 제공합니다.



### ① 임파워드 석세스 EMPOWERED SUCCESS

도테라의 리더들이 작성한 임파워드 석세스 시스템은 제품을 성공적으로 판매하고 비즈니스를 성장시키기 위해 입증된 방법과 정보를 제공합니다. 임파워드 석세스 시스템에 대해 알아가다 보면, 각각의 도구들에 목적이 있음을 알 수 있습니다. 당신은 이러한 가이드들을 활용하여 특정 작업들을 수행하고 다른 사람들도 쉽게 동일한 작업을 수행하도록 교육할 수 있습니다. [doterra.com](http://doterra.com) 웹 페이지에서 임파워드 석세스에 대해 더 자세히 알아보십시오.

### ② 임파워드 유 EMPOWERED YOU

임파워드 유-빌더를 위한 강점 활용 가이드는 비즈니스를 구축하는 데 있어 당신이 가진 본연의 장점을 활용하고 싶은 분들을 위해 도테라에서 제공하는 도구입니다. 이러한 도구들을 활용하면 판매할 때 더 많은 기쁨과 성공을 발견할 수 있습니다.

매일 자신의 장점을 이용하는 사람들이 더욱 생산적이고 열정적으로 일을 할 확률이 여섯 배 더 높다는 연구 결과가 있습니다. 실제로 자신의 장점을 활용한 사람들의 삶의 질이 높을 확률이 3배 더 높았습니다.<sup>2</sup>

[doterra.com](http://doterra.com) 웹 페이지에서 빌더를 위한 강점 활용 가이드를 다운로드 할 수 있습니다.



## 핵심 도구모음 습관

각각의 습관을 실행한 후에 체크하세요.

- ☐ **자제력** - 열심히 일하고, 도구와 시스템을 일관성 있게 사용하는 데에 전념하며, 쓸데없는 일에 시간을 낭비하지 않습니다.
- ☐ **시스템** - 도테라 판매 프로세스의 각 단계에 집중하고 다른 사람들이 성공을 위해 동일한 작업을 수행할 수 있도록 임파워드 석세스 같은 교육시스템을 마련합니다.
- ☐ **준비성** - LRP주문에 핵심 도구들을 추가하여 필요한 것을 미리 확보하고 서두르지 않도록 합니다. 일정을 짜고 일정대로 활동합니다.

<sup>2</sup> (주)갤럽, [gallup.com](http://gallup.com).

# The doTERRA Sales Cycle 도테라 세일즈 사이클

도테라 세일즈 사이클은 소개부터 등록까지 반복 가능한 일련의 단계로, 당신이 도테라만의 건강한 라이프스타일을 공유할 때 가이드 역할을 합니다.

## 간단한 9단계

- 1 Connect 소통
- 2 Invite 초대
- 3 Introduce 소개
- 4 Educate 교육
- 5 Close 가입 안내하기
- 6 Enroll 회원등록
- 7 Answer Objections 반대의견 극복하기
- 8 Gather Referrals 지인 소개받기
- 9 Follow up 후속 관리하기

위 9단계는 당신에게도 이미 익숙한 PIPES 프레임워크에 정확히 들어맞아 당신이 고객에게 설명하거나 신규 고객을 등록할 때에 중요한 단계를 건너뛰지 않도록 명확한 로드맵을 제공합니다. 당신의 성공을 위해서 이 프로세스를 신뢰하십시오.



## 도테라 세일즈 사이클 실행

다음 페이지에서는 도테라 세일즈 사이클의 9단계에 대해 자세히 설명합니다.

각 단계에서 당신은 다음 작업을 수행하게 됩니다.

- 각각의 의미를 배웁니다.
- 기술역량을 개발하는 실용적인 방법에 대해 읽어봅니다.
- 샘플 스크립트를 연습합니다.
- 자신이 얼마나 자신 있는지 스스로 평가해 봅니다.

판매 능력을 더욱 발전시키기 위해 각 단계별 기술/역량 향상법을 실천하여 여러분이 원하는 세련되고 전문적인 IPC가 될 수 있도록 하십시오.





# The doTERRA Sales Cycle 도테라 세일즈 사이클

## ① 단계: 소통 CONNECT

당신이 가는 곳마다 만나는 사람들과 진정한 관계를 형성하세요. 그들의 연락처를 얻어서 관계를 지속해 보세요. 기존의 관계든 새로운 관계든 모든 교류에 대한 신뢰를 구축해야 합니다. 여러분이 어디에 있든 누구와 함께 있든 간에 여러분이 사랑하는 것을 공유함으로써 삶을 변화시켜 보세요.

### 기술/역량 향상법:

- 미소를 짓고 그 사람을 이름으로 부릅니다.
- 질문을 하고 고객의 관심사와 요구를 파악합니다. 주로 당신이 이야기하는 것보다는 그들의 이야기를 들어줍니다.
- 건강, 목적 및 자유를 중시하는 모든 사람의 목록을 작성합니다. 그들과의 관계를 발전시키세요.
- 긍정적이어야 합니다. 사람들은 여러분의 긍정적인 에너지에 끌리게 될 것입니다.
- 소통은 일회성 활동이 아닙니다. 도테라® 제품을 소개할 수 있는 자연스러운 기회를 찾을 때까지 계속 소통해야 합니다.



### 샘플 스크립트

안녕하세요? 잘 지내고 계신가요?  
가족분들도 잘 지내시나요?  
요즘 어떻게 지내고 계신가요?



### 당신은 얼마나 잘 소통하나요?

자신감의 정도를 1-10으로 평가하세요.



“당신이 먼저 다른 사람에게  
관심을 보이면,  
당신한테 관심을 갖게 애써서 2년 동안  
사귄 수 있는 친구보다  
훨씬 더 많은 친구를  
2달 안에 사귄 수 있다.”

- 데일 카네기  
Dale Carnegie

## ② 단계: 초대 INVITE

당신의 명단 또는 석세스 트레이커에 있는 사람들에게 연락하여 강의나 프레젠테이션에 참석하도록 초대합니다. 훌륭한 초대는 개인에게 맞춤화되고, 열정적이며, 가치를 전달해야 하며, 본인이 초대한 사람들을 진심으로 케어해 주어야 합니다. 그들이 어떤 사람인지에 대해 진정으로 관심을 가지고, 그들이 경험하고 있는 것에 대해 좋은 관계를 형성하면서 그들에게 가장 중요한 것을 발견하게 되면, 수업에 나오라는 당신의 초대도 그들에게 자연스럽게 느껴질 것입니다.

### 기술/역량 향상법:

- 전화 통화를 할 때는 상대방이 당신을 볼 수 없다고 해도 자리에서 일어나, 웃으면서, 열정적으로 통화 합니다. 이렇게 하는 것은 당신이 자신감을 갖도록 도와주고 그들은 여러분의 목소리에서 미소로 들을 것입니다.
- 이 단계에서 여러분의 목표는 여러분의 목록에 있는 사람들에게 연락하는 것이지 그들이 구매하도록 만드는 것이 아닙니다. 제품을 팔려고 하지 마세요. 강의참여나 일대일 만남을 유도하세요
- 초대자가 적어도 둘 중 하나를 선택할 수 있도록 일정에 최소한 두 개의 강의 또는 프리젠테이션이 있어야 합니다.
- 긍정적으로 생각하고 결과에 대해 걱정하지 마세요. 사람들은 보통 "예"라고 말하기 전에 몇 번이고 거절하기 때문에, 계속해서 좋은 관계를 쌓으세요.
- 어떤 사람들은 "예"라고 할 것이고, 어떤 사람들은 "아니오"라고 할 것이고, 어떤 사람들은 여러분이 그들에게 어떻게 접근하느냐에 따라 방향이 달라질 것입니다. 무엇이 당신에게 효과적이었는지 메모하세요.

"사람들은 건강, 재정, 정서적 행복, 관계 등 네 가지에 대해 이야기하는 것을 좋아합니다.

IPC로서 제 직업은 간단합니다.

내가 해야 할 일은 멈추고, 듣고,

관계를 맺는 것뿐입니다.

그것은 제가 해본 일 중 가장 쉬운 일입니다."

- 캐시 보드리

Kacie Vaudrey



### 샘플 스크립트

안녕하세요? 잠깐 이야기 좀 할까요?  
잘됐네요, 저도 시간이 좀 있어요. 저는 에센셜 오일에 대해 배워왔고 그것들은 저와 제 가족에게 큰 변화를 주고 있어요. 우리는 수면, 에너지, 면역력 향상, 무독성 세정 등 모든 것에 에센셜 오일들을 사용합니다. 나는 당신이 \_\_\_\_\_ (예: 환절기/계절변화, 긴장성 두통)과 씨름하고 있다는 것을 알고 있고 그래서 당신이 생각이 났어요! 제가 건강에 대해 가르치는 전문가와 함께 짧은 건강 강의를 진행하는데, 제 손님이 되어 주시면 정말 좋겠어요. 수업은 목요일 7시에 우리 집에서 진행하고요, 아니면 다음 주 월요일에 같이 점심식사도 괜찮아요. 어느 쪽이 더 편하신가요?



Launch 가이드에서 도테라 세일즈사이클을 지원하는 더 많은 스크립트를 찾아보십시오.



### 당신은 초대를 얼마나 잘 하시나요?

자신감의 정도를 1-10으로 평가하세요.





# The doTERRA Sales Cycle 도테라 세일즈 사이클

## ③ 단계: 소개 INTRODUCE

도테라 판매 주기의 소개 단계는 잠재 고객이 필요성을 깨닫는 단계입니다. 이것은 구매 환경을 형성합니다. 프레젠테이션의 시작 부분에서, 사람들이 현재 그들의 전반적인 건강 상태와 원하는 웰빙 목표 사이의 차이를 확인할 수 있도록 도와주세요. 이를 위한 한 가지 방법은 Live 가이드의 도테라 건강한 라이프스타일 피라미드를 이용해 자신들을 평가하도록 하는 것입니다. 그들에게 그들의 삶을 바꿀 무언가를 보여줄 것이라는 것을 분명히 이야기하고 프레젠테이션이 끝날 때 그들에게 그것을 구매할 기회가 있을 것이라는 것을 알려주세요.

### 기술/역량 향상법:

- 밝고 긍정적인 오프닝으로 시작하세요. 참석자들과 소통하고 그들을 맞이하겠다는 의사를 표현하세요.
- 산만함을 없애야 합니다. TV를 끄고 모두 한 방에 모이도록 하세요.
- 프레젠테이션 준비를 하고, 자신감을 갖고, 열정적으로 이야기함으로써 분위기를 장악하십시오.
- "음", "어", "알다시피"와 같은 단어를 사용하지 마세요.
- 제품이 아니라 그들을 위한 솔루션을 판매합니다.
- 프레젠테이션에서 가장 중요한 사항을 다룰 수 있도록 각 참석자가 와서 어떤 답을 찾고 있는지 물어봅니다.
- 여러분의 도테라 스토리를 1분 정도 길이로 자연스럽게 느껴질 때까지 연습하세요.

### 샘플 스크립트

“여러분, 환영합니다, 그리고 저를 초대해 주셔서 감사합니다! 저는 도테라의 힘과 그것이 사람들의 삶을 향상시키기 위해 할 수 있는 일들을 공유하는 것을 참 좋아합니다. 도테라의 라이프스타일은 제 삶과 세계의 많은 사람들의 삶을 바꿔놓았습니다. 오늘 밤, 우리는 더 많은 에너지를 가지고, 면역 체계를 강화시키고, 수면의 질을 향상시키고, 불안감을 줄이고, 심지어 가정에서의 독성물질 줄이는 데 도움을 주는 몇 가지 내추럴 솔루션들을 소개할 것입니다. 수업이 끝날 때, 저는 여러분에게 이 솔루션들을 여러분의 집으로 가져가고 여러분이 가족들을 위해 가장 좋은 것을 고르도록 돕는 방법을 알려드리겠습니다. 여러분이 오늘 이 자리에 함께 해 주셔서 정말 기쁘네요!”



당신은 도테라를 얼마나 잘 소개하시나요?

자신감의 정도를 1-10으로 평가하세요.

“고객을 위한 가치를 창출하는 데 중점을 두세요. 우리는 솔루션 제공자입니다. 우리가 누군가에게 그들의 문제에 대한 해답을 제시할 때, 그것은 가치를 창출하고 반복된 판매를 일으킬 수 있습니다.”

- 셰리 브레이먼  
Sherri Vreeman





#### 4 단계: 교육 EDUCATE

도테라 세일즈 사이클의 교육 단계는 소개 단계에서 생성된 고객의 요구를 그들에게 도움이 될 특정 도테라® 제품과 연결하는 것입니다. 그들이 그 힘을 스스로 인식할 수 있도록 수업 내내 에센셜 오일로 경험을 만들어보세요. 도테라® 제품이 건강한 목표를 달성하는 데 어떻게 도움이 되는지 시연하세요. 내추럴 솔루션이 효과적인 이유를 설명하고 사용 방법을 설명합니다. 에센셜 오일에 대한 첫 번째 소개 자체 만으로도 충분히 압도적일 수 있으므로, 프레젠테이션을 심플하게 유지하세요.

#### 기술/역량 향상법:

- 제품의 주요 이점을 간결하게 설명하고 이 제품들이 어떻게 웰빙을 지원하는지 보여줍니다.
- 프레젠테이션의 목표는 고객에게 제품에 대한 모든 것을 가르치는 것이 아니라 그들이 도테라를 시작할 수 있도록 고객을 등록하는 것입니다.
- 프레젠테이션 내내 질문을 합니다.
- 프레젠테이션 중에 참가자의 이름을 사용하여 그들의 경험을 개인화합니다.
- 프레젠테이션을 녹화하여 나중에 다시 보고 더욱 완벽하게 준비할 수 있도록 하는 것이 좋습니다.
- 여러 사람이 볼 수 있도록 에센셜 오일을 돌려주세요. 수업 내내 제품에 대한 경험을 쌓을 수 있도록 돕습니다.

#### 프레젠테이션용 질문

"무엇을 더 느끼고 싶습니까? 무엇을 덜 느끼고 싶습니까?"

"당신이 할 수 있었으면 하고 바라는 일 중에 할 수 없는 일이 있나요?"

"이것이 당신의 삶에 어떤 영향을 미칩니까?"

"현재의 해결책은 무엇입니까? 그리고 비용이 얼마나 들죠?"

"현재 솔루션은 당신에게 어떻게 작용합니까?"

"만약 제가 당신에게 도움이 될 만한 것을 보여드리다면, 예를 들어 \_\_\_\_\_ 은 사용하기 쉽고 저렴합니다. 당신은 이것에 대해 알아보고 싶으십니까?"

"만약 \_\_\_\_\_ 이 이슈가 되지 않았다면, 그것이 당신의 삶의 질에 어떤 영향을 미칠까요?"



**당신은 교육을 얼마나 잘 하시나요?**

자신감의 정도를 1-10으로 평가하세요.



# The doTERRA Sales Cycle 도테라 세일즈 사이클

## 5 단계: 가입 안내하기 CLOSE

도테라 세일즈 사이클의 가입 안내 단계에서는 프레젠테이션의 주요 내용들을 다시 요약하고, 멤버십 자격 및 키트 옵션들을 검토하고, 회원등록 옵션을 소개합니다. 가입 안내는 사람들이 자신에게 가장 좋은 결정을 내릴 수 있도록 도와주는 서비스입니다. "단 한 권의 책과 하나의 상자"만으로 집에서 우리의 건강 우선순위의 80%를 다룰 준비가 된다는 것을 수업에 참석한 사람들에게 상기시켜주세요. 당신 자신에게도 진정성이 느껴지는 스토리를 만들고 그것을 효과적으로 잘 말할 수 있을 때까지 연습하세요.

### 기술/역량 향상법:

- 가입 안내하기는 여러분이 "누군가에게"가 아닌 누군가를 위해서 한다는 것을 기억하세요. 여러분은 그들에게 그들의 삶을 바꿀 수 있는 이 지구의 소중한 선물을 제공하는 것입니다.
- 클로징 도중에는 "질문이 있습니까?"라고 묻지 마십시오. 이것은 추진력을 떨어뜨립니다. 대신 아래에 설명된 클로징 질문을 하세요.
- 당신이 고객의 요구에 가장 적합한 키트를 조언해 줄 수 있다는 믿음을 심어줍니다.
- 모든 것을 그들에게 최우선 순위로 해주세요. 그들의 어려움에 대한 내추럴 솔루션들을 보여주고 그들에게 전달해주세요.

### 프레젠테이션에 클로징 질문 자연스럽게 연결하기

"왜 당신의 배우자가 이런 제품들을 집에 들여놓으면 기뻐할 것 같나요?"

"다음 달 안에 당신이 어떤 어려움을 겪을 것으로 예상했을 때, 이미 이러한 제품들을 집에 구비되어 있다면 어떤 느낌을 받을까요?"

만약 당신이 "가정에서 사용할 수 있는 더 안전하고, 저렴하고, 더 효과적인 건강한 옵션에 접근할 수 있다면 이것이 당신의 가족에게 어떤 도움이 될까요?"



### 샘플 스크립트 #1

제가 제대로 들었다면 당신에게는 스트레스 관리가 최우선인 것 같아요. 손에 당신에게 꼭 필요한 딱 맞는 오일을 발라드릴게요. 당신에게는 이모셔널 아로마 테라피 시스템 키트를 추천합니다.

### 샘플 스크립트 #2

여러분께 질문을 하나 드리겠습니다. 이제 여러분은 몇몇 제품들을 경험하고, 이것들이 안전할 뿐만 아니라 어떻게 여러분을 도울 수 있는지에 대해 더 많이 알게 되셨을 텐데요, 왜 이렇게 많은 사람들이 오일들을 사용해왔는지 알 수 있나요?  
다음은 모든 사람이 가장 좋아하는 부분입니다. 오늘 여러분께 주문을 받겠습니다. 그러면 여러분의 제품들이 이틀 후에 배달될 것이고, 이제부터 여러분은 건강한 라이프 스타일을 시작할 수 있을 것입니다. 수업 때 나눠드린 유인물을 뒤로 뒤집어서 주문 양식에 음영 처리된 부분을 채워 주세요. 제가 돌아다니면서 질문이 있으신 분들을 도와드리겠습니다.



당신은 가입 안내를 얼마나 잘 하시나요?

자신감의 정도를 1-10으로 평가하세요.



## ⑥ 단계: 회원등록 ENROLL

고객들에게 주문 양식에서 음영 처리된 부분에 내용을 기입하여 에센셜오일이 그들의 집으로 배송될 수 있도록 안내합니다. 고객들이 작성할 때, 돌아다니면서 직접 개별적 질문에 대해 대답해 주세요. 키트에 대해 당신이 가장 좋다고 느끼는 점을 그들에게 공유하세요. 고객의 건강 우선순위와 이 키트가 고객의 요구에 맞게 어떻게 고안 되었는지를 연결 지어 설명하고 확인시켜 줍니다. 한두 가지가 아니라 여러 제품을 체험할 수 있기 때문에 키트를 구입하는 것이 중요하다는 것을 강조하세요.

### 기술/역량 향상법:

- 혼란스러운 마음이 되면 "아니오"라고 말하기 마련입니다. 지나치게 많은 샘플을 보여주어서는 안됩니다. 몇 가지만 보여 주며, 특별한 것들을 제공하고, 모든 것을 심플하게 유지하세요. 강의에서 즉시 주문하는 사람들에게 무료로 와일드 오렌지를 선물하는 것도 고려해보세요.
- 대부분의 사용자를 소비자로 등록하세요. 사업자는 셰어링 하거나 빌딩하려는 사람을 등록하세요.
- 집에 여러 개의 오일을 가지고 더 많은 혜택을 누릴 수 있도록 등록 키트에 대해 긍정적으로 이야기하세요.
- 도테라 웰니스 라이프스타일을 통해 얻을 수 있는 이점에 초점을 맞추어 설명하세요.

### “ 샘플 스크립트

처음 등록했을 때, 저는 키트로 시작했는데, 제가 봤을 땐 키트가 처음에 오일을 쓸때 가장 좋은 가치를 주는 것이었습니다. 저희 가족은 내추럴 솔루션 키트로 시작했습니다. 여기에는 많은 제품들이 포함되어 있고 저희와 함께할 여정을 시작하는 데 꼭 필요한 인기 있는 제품들로 구성되어 있습니다. 이 제품들은 여러분의 수면, 면역 체계, 에너지, 집중력, 심지어 요리나 청소용 기름으로 여러분에게 도움을 줍니다.”

성공적으로 등록하는 방법에 대한 자세한 스크립트는 Launch 가이드 11p를 참조하세요.



당신은 회원등록을 얼마나 잘 합니까?

자신감의 정도를 1-10으로 평가하세요.





# The doTERRA Sales Cycle 도테라 세일즈 사이클

## 7 단계: 반대의견 극복하기

### ANSWER OBJECTIONS

고객의 반대의견에 대한 답변은 세일즈 사이클을 진행하는 동안 제공하는 중요한 서비스입니다. 고객이 관심을 가질 만한 있는 질문을 하고 그들이 자신의 경험과 우려하는 부분에 대해 공유하도록 하세요. 말은 적게 하고 더 많이 들으세요. 당신은 그들이 진정으로 원하는 것이 무엇인지 발견하고 그것을 얻을 수 있는 방법을 찾도록 도와줌으로써 반대의견을 극복할 수 있을 것입니다. 그들이 집에서 오일을 주문해 사용하는 것에 대해 관심은 지 물어보세요.

고객의 반대의견에 대한 답변의 프레임워크로서 아래의 단계를 활용하십시오.

그들이 주저하는 원인에 대해 친절하고 정직한 답변을 해주세요. 고객들의 공통된 반대 의견을 당신의 비즈니스를 더욱 효과적으로 만들기 위한 핵심 인사이트로 활용하시기 바랍니다.



당신은 고객의 반대의견에 얼마나 잘 답변하나요?

자신감의 정도를 1-10으로 평가하세요.

#### 1 그들의 우려가 타당하다는 것을 이해해 주세요.

사람은 자신의 이야기를 누군가가 들어주고 이해받고 싶어하는 정서적 욕구가 있습니다.

"저는 그것이 왜 당신에게 걱정거리가 되는지 이해할 수 있습니다."

#### 2 당신의 말로 그들의 우려를 요약하고 공감을 표현하세요.

문제를 정확하게 이해하고 그들의 말 뒤에 숨은 감정을 관찰하는 것이 중요합니다. 당신이 그들과 같은 입장인지 확인하고 그들의 감정에 응답하세요.

"제가 제대로 들었다면 당신은 지금 투자하고 싶은 금액보다 키트 구입 가격이 더 비싸다고 느끼시는 겁니다. 맞나요? 저도 완전히 이해합니다. 예산이 빠듯할 때 참 힘들죠"

#### 3 옵션을 찾아보고 솔루션을 함께 브레인스토밍 할 수 있는지 여부를 확인합니다.

"당신에게 맞는 솔루션이 있을 것 같습니다. 몇 가지 옵션을 같이 브레인스토밍 해볼 수 있을까요?"

#### 4 제3자의 경험을 참고하여 동일한 어려움을 해결한 것에 대해 설명합니다.

실제 사용자로부터의 실제 사례를 공유하면 고객이 문제를 극복하도록 도와줬다는 사실을 더욱 잘 입증하고 고객에게 확신을 심어줄 수 있습니다.

"지난 주에 수잔도 같은 고민이 있었는데요, 그녀는 열 명을 초대해서 수업을 진행했고 원하는 키트를 살 수 있을 만큼 충분한 돈을 벌었습니다. 그녀는 너무나 기뻐했어요!"

#### 5 초대를 합니다. 브레인스토밍 세션에서 나왔던 내용들로 추진력을 얻어 회원등록을 진행하도록 도와줍니다.

"당신이 원하는 키트를 얻을 수 있도록 당신의 지인들을 초대하는 것이 가능한가요?"



"서번트셀링(Servant Selling)"은 판매의 대가로 받는 것에 관계없이 주는 것을 의미합니다. 판매에 대해 걱정하기보다, 고객의 입장에 서서 고객을 위한 가치를 창출할 수 있도록 노력하는 것입니다"

- 닐 앤더슨  
Neal Anderson

## 기술/역량 향상법:

- 고객을 등록할 때 발생할 수 있는 몇 가지 공통된 질문들이 있습니다. 아래의 주제들에 대처하고 잠재적인 답변을 연습함으로써 답변에 확신을 가질 수 있도록 하세요.

| 공통질문                                                                                                  | 샘플 스크립트                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>왜 도테라® 오일인가?</p>  | <p>"당신이 이 부분에 왜 관심을 가지는지 충분히 이해합니다. 이렇게 많은 에센셜 오일 회사들이 있으니 어떤 브랜드를 사야 할지 헷갈리는 것이 당연합니다. 지난 주에 이레나도 같은 걱정을 했어요. 제가 그녀와 어떤 이야기를 나누었는지 말해도 될까요? 도테라는 업계에서 가장 많은 테스트를 거치고 신뢰받는 브랜드라고 설명했습니다. 우리의 오일과 블랜드의 96%는 최고의 효능을 위해 가장 이상적인 장소에서 전분 재배농부들에 의해 독점적으로 재배됩니다. 그녀는 sourceyou.com에서 더 많은 내용을 배웠고 도테라의 차이점을 확인한 후 깜짝 놀랐습니다. 당신과 당신의 가족도 가장 순수하고 효과적인 에센셜 오일을 누려야 마땅하죠. 오늘 주문해서 그 차이를 직접 한 번 체험해 보시겠어요?"</p> |
| <p>금전적</p>           | <p>"그것이 왜 당신에게 걱정거리가 되는지 이해합니다. 제가 당신의 말을 맞게 이해했다면, 지금 투자하고 싶은 금액보다 키트를 사는 가격이 더 비싸다고 느끼실 겁니다. 맞나요? 제가 당신에게 맞는 해결책을 생각해 낼 수 있을 것 같습니다. 이 문제를 해결할 수 있는 몇 가지 방법을 함께 찾아봐도 괜찮으신가요? 며칠 전에 수잔은 같은 이야기를 했는데요, 평소 그녀가 퍼스널케어에 쓰는 돈을 도테라 제품으로 바꾸면 오히려 돈을 절약할 수 있다는 것을 깨달았습니다. 그녀는 가족의 건강을 위해 집에 내추럴 솔루션 키트를 구비하는 것에 대해 매우 기뻐했습니다. 당신이 평소 사용하는 일상 생활 용품을 보다 내추럴하고 고품질의 도테라 제품으로 교체해 보시는 건 어떨까요?"</p>               |
| <p>배우자</p>           | <p>"전 당신이 어떤 이야기를 하는지 완전히 이해해요. 남편이 이 구매를 달가워하지 않을까 걱정되세요? 같은 고민을 했던 분들을 제가 많이 알고 있는데 그분들은 어떻게 극복했는지 같이 이야기해도 될까요? 저는 사람들이 오일을 직접 경험할 때, 훨씬 더 마음이 열린다는 것을 알았습니다. 남편분이 체험해 볼 수 있도록 덤블루® 샘플을 집으로 가져가 보시겠어요?"</p>                                                                                                                                                                                          |
| <p>필요를 느끼지 못함</p>  | <p>"이해합니다. 저도 처음에는 에센셜 오일이 필요 없다고 생각했어요. 강의시간에 당신은 더 많은 에너지를 원한다고 말씀하셨습니다. 저는 몇 주 전에 같은 고민을 가진 휘트니와 이야기를 나눴습니다. 그녀는 더 많은 에너지를 주면서 불편함도 줄여주는 도테라 라이프롱 바이탈리티 팩®(LLV팩)을 체험해 보았습니다. 이 팩이 30일 안에 당신의 삶을 변화시킬 수 있는지 한 번 체험해 해보시겠어요?"</p>                                                                                                                                                                      |
| <p>MLM에서의 구매</p>   | <p>"저도 당신을 전적으로 이해합니다. 많은 사람들이 그렇게 느낍니다. 제가 도테라를 좋아하는 이유는 네트워크 마케팅 사업 중에서도 독특하다는 점 때문입니다. 실제로 도테라 제품을 사는 사람의 82%는 해당 제품을 팔지 않는 단순 고객일 뿐입니다. 이런 이야기는 직접 판매회사에서는 들어본 적이 없으실 겁니다. 우리가 이렇게 많은 고객을 유치하고 있는 이유는, 사람들이 믿고 의지할 수 있을 만큼 가장 많은 테스트를 거친 신뢰성 있는 제품을 보유하고 있기 때문입니다. 당신도 내추럴 솔루션으로 삶을 변화시키고 있는 수백만 명의 사람들과 함께해 보시는 것이 어떤가요?"</p>                                                                      |

## 상당 유형을 이해하세요

여러 상황을 극복할 수 있는 역량을 개발하는 위해서는 이의제기에 두 가지 유형이 있다는 것을 이해해야 합니다. 바로, 진정한 근심과 변명입니다. 두 가지의 차이점을 인식하면 언제 어떻게 응대해야 하는지 알 수 있습니다.

| 진정한 근심                            | 변명                        |
|-----------------------------------|---------------------------|
| 진실됨, 긴급함, 상세함                     | ➤ 모호함, 사소함, 불특정           |
| 해결 가능                             | ➤ 당신의 시간 낭비               |
| 관심을 표현                            | ➤ 무관심을 표현                 |
| 이해하고자 하는 욕구에서 비롯됨                 | ➤ 동기부여가 부족하여 발생           |
| 클로징할때에 장애물로 나타남<br>(예: 가격, 두려움 등) | ➤ 구매하지 않는 것을 정당화하기 위해 나타남 |

여러분은 희망의 메신저입니다. 당신이 사람들을 케어하는 데에 집중하고 그들의 행동을 촉발시킬 만큼 밝은 희망을 나눌 때, 거절에 대한 걱정들은 사라지고 진정한 사랑과 염려는 당신의 이해와 함께 커질 것입니다.

# The doTERRA Sales Cycle 도테라 세일즈 사이클

## ⑧ 단계: 소개자 모으기

### GATHER REFERRALS

강의에서의 즐거움을 활용하여 소개자를 모으고 강의에 참여한 멤버들과 함께 다음 강의를 예약합니다. 사람들이 그들의 친구와 가족을 돕고 싶어할 것이라고 예상할 수 있습니다. 만약 당신이 갑작스레 "아시는 분 있나요?"라고 묻는다면 그들은 아무 생각이 나지 않을 수도 있습니다. 그럴 때엔 친구, 가족, 직장 동료 등의 범주를 제시하면서 그들이 기억해 낼 수 있도록 도와주세요.

### 기술/역량 향상법:

- 참석자들을 초대하여 그들의 지인들을 위한 강의를 진행하세요. 당신의 스케줄에 항상 두 번 이상의 강의를 준비할 수 있도록 하세요.
- 당일 날 즉시 새로운 강의를 예약한 사람들에게 인센티브를 제공하세요. 수업 시간에 수업을 들읍시다. 저렴한 인센티브용 선물을 구매하려면 LRP 포인트를 사용하면 됩니다.
- "소개(Referral)"라는 단어를 사용하지 마세요. 그대신 강의 중에 혹시 누가 생각났는지, 그들이 함께 있었다면 즐거워했을 거라고 생각하는지 등을 물어보세요.

### 샘플 스크립트



개인:

오늘 밤 함께 참여해 주셔서 정말 감사드리고요, 당신은 분명 이 등록 키트를 마음에 들어 하실 겁니다. 이 프레젠테이션에 온 많은 사람들이 10분 정도 시간을 들어서 우리가 방금 한 것과 같은 일을 배우고 싶어했을 친구나 가족들을 떠올리고 있습니다. 당신이 이 수업을 놓쳤다고 느끼는 사람들을 위해 새로운 수업을 개설하는 것이 저에게는 아주 즐거운 일입니다. 친구들, 가족, 피트니스 파트너 중에 생각나는 분이 있나요?

그룹:

지금쯤이면 여러분 대부분이 오늘 밤 진행한 내용을 누가 좋아했는지 서너 명, 어쩌면 20명이 떠오르셨을 것입니다. 만약 당신이 당신만의 수업을 주최하고 싶다면, 나중에 저와 함께 따로 준비를 하실 수 있을 것입니다. 하지만 계획이 있으신 분들은 서둘러주세요, 선착순으로 진행할 예정입니다.



당신은 소개자를 얼마나 잘 모으나요?

자신감의 정도를 1-10으로 평가하세요.





## ⑨ 단계: 후속관리 FOLLOW UP

고객과의 다음 단계를 당신의 캘린더에 기입합니다. 등록하는 모든 사람들에게 대해 라이프스타일 오버뷰 일정을 잡으세요. 비즈니스 기회에 대해 논의하고자 하는 고객을 위해서는 비즈니스 오버뷰 일정을 잡으세요. 아직 등록할 준비가 되지 않은 사람들이 반드시 몇 명은 있을 것입니다. 하지만 계속해서 관계를 발전시켜 나가세요. 강력한 관계는 당신의 비즈니스에서 가장 가치 있는 자산입니다.

### 기술/역량 향상법:

- 모든 고객과 라이프스타일 오버뷰 일정을 잡고 웰니스 목표를 검토한 후 이를 LRP에 등록합니다.
- 다음 단계의 시간/날짜 약속 없이 강의를 마무리 짓지 마세요.
- 기분 좋게 끈질긴 사람이 되세요.



#### 샘플 스크립트

제가 강의에서 말했듯이, 다음 단계는 라이프스타일 오버뷰를 통해 제가 키트 사용법을 가르쳐 드릴 예정입니다. 시간은 30분 정도밖에 안 걸려요. 저는 수요일 저녁 7시 30분이나 목요일 아침 11시에 시간이 됩니다. 어느 쪽이 당신에게 편한 시간인가요?



당신은 후속조치를 얼마나 잘 하나요?

자신감의 정도를 1-10으로 평가하세요.

"사람들은 라이프스타일 오버뷰를 좋아합니다. 모든 사람이 바라는 고객 지원 서비스이기 때문이죠"

- 로드 리처드슨  
Rod Richardson



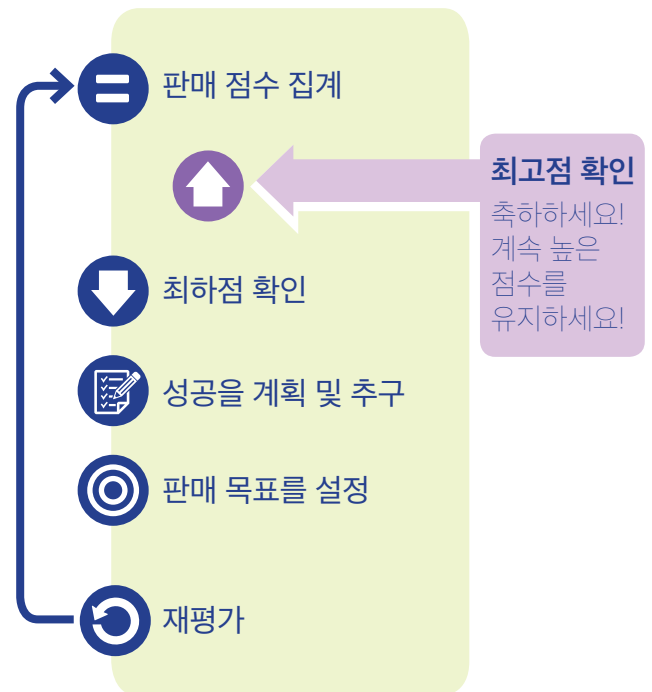
# Unlock Your Potential 당신의 잠재력을 드러내세요

당신은 이 가이드를 통해 도테라 사업가로서의 잠재력을 드러내는데 도움이 되는 원칙들을 배웠습니다. 도테라® 만의 방식으로 판매하는 것은 다른 사람을 케어하고 그들과 관계를 형성하는 것을 의미합니다. 당신은 도테라® 제품을 판매하는 이유를 명확히 설명하고 오해를 해소한 후, 판매원으로서 당신의 정체성에 대해 받아들이게 되었습니다. 당신은 핵심 기술들을 배우고, 마음가짐, 기술역량, 도구모음 등 성공의 기본 원리를 파악하고, 도테라 세일즈 사이클에 대해 공부했습니다. 당신의 목표를 달성할 수 있도록 앞으로도 계속해서 이러한 판매 원칙을 적용하고 기술을 연마하십시오.

## 판매 점수 집계

이전 페이지에서 나온 점수들을 기입하고 첫 번째 열에 점수를 기록하여 당신의 현재 판매 점수에 대한 총점을 작성합니다. 이 판매 점수를 통해 당신의 진행 상황에 대한 정량적 평가를 할 수 있으며, 당신이 가장 강하고 가장 약한 영역을 쉽게 식별할 수 있습니다.

| 판매 점수                                          | 분기별로 재평가             |                      |                      |                      |
|------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|                                                | 오늘                   | 날짜                   | 날짜                   | 날짜                   |
| 최고의 판매기술<br>Top Selling Skills (pg. 9)         | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 소통<br>Connect (pg. 12)                         | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 초대<br>Invite (pg. 13)                          | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 소개<br>Introduce (pg. 14)                       | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 교육<br>Educate (pg. 15)                         | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 가입 안내하기<br>Close (pg. 16)                      | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 회원등록<br>Enroll (pg. 17)                        | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 반대의견 극복하기<br>Answer Objections (pg. 18)        | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 지인 소개받기<br>Gather Referrals (pg. 20)           | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 후속 관리<br>Follow Up (pg. 21)                    | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <b>총 판매점수</b><br><b>TOTAL YOUR SALES SCORE</b> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |



## 팀을 코칭하세요

이 가이드는 팀을 코칭하고 판매 능력을 개발하기 위한 훌륭한 도구입니다. 팀원들이 가이드를 작성하고 점수를 기록하도록 장려하세요. 코칭을 할 때, 그들의 현재 판매 점수가 무엇인지 물어보고 그들이 도움이 필요한 영역을 개선해 나갈 수 있도록 도와주세요.

## 성공 계획 및 실행 확인

당신의 세일즈 사이클에서 가장 강력한 두 가지 영역을 확인합니다. 먼저 그 영역에서 당신이 어떤 독특한 기술과 재능을 사용하여 성공했는지 분석한 다음, 같은 특성을 이용해 가장 약한 두 영역을 개선할 방법을 찾아보세요. 예를 들어, 초대에는 자신감이 넘치지만 클로징에 어려움을 겪고 있다면, 당신이 초대하는데 사용하는 강점을 파악해보고 클로징에는 이 강점들이 어떻게 도움이 될 수 있는지 알아보세요. 아래에 당신의 점수를 높이기 위한 행동 계획을 수립하세요. 이 가이드에서 제시되었던 기술역량 강화법을 활용해보세요, 예를 들어 자신감을 얻기 위한 롤플레이팅, 또는 업라인 리더와 함께 일하는 것이 좋습니다.

1

최하점

이 영역을 개선하기 위해 어떤 구체적인 행동을 취할 것입니까?

이 행동을 언제 취하시겠습니까?

당신이 이 영역에서 향상되었다는 것을 어떻게 알 수 있을까요?

2

최하점

이 영역을 개선하기 위해 어떤 구체적인 행동을 취할 것입니까?

이 행동을 언제 취하시겠습니까?

당신이 이 영역에서 향상되었다는 것을 어떻게 알 수 있을까요?

## 판매목표 설정

이제 당신이 무엇을 해야 할 지 알게 되었으니, 판매 목표를 설정하십시오.

다음 기간별 당신의 조직 볼륨 OV(Organizational Volume) 판매 목표는 무엇인가요?

30 일 \_\_\_\_\_ 90 일 \_\_\_\_\_ 12 개월 \_\_\_\_\_

이 목표들을 달성했을 때 당신은 어떻게 축하할 건가요?

## 재평가

영업 점수를 정기적으로 재평가하여 개선을 통해 가장 많은 이점을 얻을 수 있는 영역에 노력을 다시 집중하세요. 당신의 판매점수가 오르는 것을 지켜보면서 당신은 도테라의 방식을 판매하는 즐거움을 느낄 수 있으며 당신의 비즈니스가 함께 번창함에 따라 보너스도 만끽할 수 있을 것입니다.

당신은 다른 사람들이 성장과 변화를 경험하는 것을 보면서, 당신의 도테라 사업을 단지 고객과 판매가 전부가 아닌 지역사회와 세상을 변화시키는 방법으로 보게 될 것입니다.



"도테라®제품을 공유하면 사랑하는  
사람들과 지역사회, 그리고 궁극적으로  
세상에 **희망**과 **웰니스라이프**를  
가져다 줍니다.

도테라의 방식을 판매한다는 것은  
바로 **서비스**를 제공하는 것입니다.  
한 번에 한 방울씩, 한 번에 한 사람씩,  
우리는 **웰니스 솔루션**을 통해  
전 세계에 서비스를 제공하고  
있습니다."

-그렉 쿡, 이그제큐티브 창립자  
Greg Cook, Executive Founder



