7차시
브레다 미술관에서 배우는 고객접점 관리전략

학습 내용

1. 브레라에서 만나는 찰나의 미학
2. 경영자가 놓쳐서는 안될 '진실의 순간(MOT)'
3. MOT를 관리하자

1. 브레라에서 만나는 찰나의 미학

- 밀라노에 있는 브레라 미술관은 원래 미술학교의 학교 내 미술관으로 시작하여, 유명한 이탈리아 회화 등을 소장한 것이 알려지면서 전 세계적인 명성을 쌓게 되었다.

- 헤이즈의 '키스'라는 작품은 최고의 인기를 끌고 있는데, 그 이유에는 여러 가지가 있겠지만, 남녀가 서로 사랑하고 헤어지는 그 애틋한 찰나의 순간을 잘 잡아냈다는 점이 가장 높은 평가를 받고 있다.

- 고객 응대를 포함한 경영활동에서도 이와 유사한 장면이 있는데 고객이 구매를 결정하거나 그와 비슷한 수준으로 경영활동에 중요한 영향을 미치는 결정적인 순간을 일컬어 '진실의 순간', 'MOT(Moment of truth)'라고 한다.

2. 경영자가 놓쳐서는 안될 '진실의 순간(MOT)'

- MOT는 원래 투우에서 난폭한 소와 한바탕 결전을 치른 투우사가 긴 창이나 칼로 소의 숨통을 끊어 투우를 마무리 짓는 그 결정적인 순간을 뜻하는 단어 '모멘 델라 베르다드'에서 유래했다.

- 기업경영에 이 MOT라는 단어가 쓰이게 된 것은, 스칸디나비아 항공의 CEO였던 얀 칼슨이 그의 저서에서 활용하면서 부터이다. 이후 수많은 기업들이, 특히 고객응대 혹은 소매를 주로 하는 기업들 사이에서 유행한 개념이 되었다.

3. MOT를 관리하자

- MOT를 관리하기 위해서는 제품을 구매하거나 서비스를 이용하는 고객의 라이프 패턴(life pattern)에 대한 집요한 관찰에서부터 시작해야 한다.

- 면밀한 관찰과 조사를 통해 파악된 고객의 구매활동을 하나의 프로세스로 정리하고 그 프로세스 중 가장 결정적인 순간(spot or point)를 찾아내서 그 순간에 자신의 제품이나 서비스가 고객에게 어떤 편익(benefit)을 제공하는 지를 꼼꼼하게 살펴, 그 편익을 최대한 증진시키는 방법을 찾아내야 한다.