- **고객의 마음을 사로잡은 카지노 회사의 메시지**

  리더가 반드시 갖춰야 할 능력 중의 하나가 **뛰어난 협상력**이다. 다른 회사와의 협상, 사내에서 다른 팀과의 협상, 심지어 부하 간의 협상까지 리더의 주변에서 늘 일어나는 것이 협상이다. 이러한 협상에서 상대방을 움직이기 위해서는 상대방의 **'감정'**부터 움직여야 한다. 이는 '자율적인 감정', '상대방이 인정받고 있다는 느낌'을 통해 진행될 수 있다.

- **'감정 플랫폼'과 메시지의 관계**

  사람의 감정은 **수많은 스펙트럼**을 가지고 있다. '행복'이라는 것도 '편안한 행복'이 있는가 하면 '가슴 뛰는 즐거운 두려움이 있는 행복'도 있을 수 있다. 이렇게 **감정을 세분화**하고 자신의 메시지에 **가장 잘 맞는 감정 플랫폼 하에서 메시지를 전파**시킬 필요가 있다.

- **정확하게 조준된 메시지 만들기**

  메시지를 전해야 하는 대상의 정체성은 수용과 거부의 과정에서 **매우 중요한 장애물이자 촉진제**가 될 수 있다. 상대가 사회적 배경에서 스스로의 정체성을 어떻게 규정하고 있는지부터 파악해야, 그에 걸맞는 메시지를 전할 수 있다.