

## TELEMARKETING의 3요소

TELEMARKETING하면 모두 전화로 무언가를 판매하는 것이라고 생각을 한다. 대부분이 TELE만 들어가면 전화를 연상한다. 물론 이해가 간다. TELE는 TELEPHONE이라는 용어로 가장 빈번하게 사용되어 왔으니 TELE만 들으면 TELEPHONE을 연상하는 것은 당연한 것인지도 모른다. 마치 우리나라에 와 있는 외국인들을 보고 국적에 상관없이 미국인으로 착각하는 것처럼 그 사람이 독일인이든, 프랑스인이든 상관치 않고 외국인이 지나가면 아이들은 '야, 미국인 지나간다' 고 한다. 하지만 TELE가 들어 있는 단어를 보면 그 의미를 금방 알 수 있다. TELEPHONE, TELESCOPE, TELEPATHY, TELEVISION, etc. 즉, 가까이 있지 않은, 멀리 있는 것을 의미하는 단어들이다. 즉 TELEMARKETING이란 멀리 있는, 가까이 있지 않은, 즉 얼굴을 마주 대할 수 없는 고객들에게 하는 마케팅을 의미한다. 그래서 일반적인 판매나 마케팅보다도 훨씬 어렵다.

그럼 마케팅이란 무엇인가? 말은 필요에 의해서 만들어진다고 한다. 우리의 이름들도 어머니님이 임신을 하시고 태어날 때가 되면 어른들이 작명을 하신다. 그냥 막 짓는 것은 아니다. 그렇듯 마케팅이란 말도 필요에 의해서 탄생한 단어일 것이다. 먼 옛날에는 서로가 필요한 물건을 교환해서 사용했으니 물물교환이라는 단어가 있었을 것이고, 그 후에 거래가 많아지면서 물물교환이 어려워지자 돈이 만들어졌다. 이때까지만 해도 마케팅이란 용어는 태동할 필요가 없었다. 산업혁명 초창기에는 독과점으로 물건이 없어서 못 파는 시기였으니 그러다가 경쟁사가 생기면서 고객이란 단어가 만들어졌고, 더 많은 고객을 확보하기 위해 고객만족을 시켜야 했으므로 마케팅이란 용어가 태동하였다. 즉 마케팅을 고객을 만족시키기 위한 모든 활동으로 설명할 수 있을까.

즉, *TELEMARKETING*이란 보이지 않는, 멀리 있는 고객들을 만족시키기 위한 모든 활동들을 말한다.

연극의 3요소가 무대, 배우, 관객이라 했던가? 그럼 **텔레마케팅의 3요소**는 무엇인가? 무대에 해당하는 콜센터, 배우에 해당하는 **텔레마케터**, 관객에 해당하는 **고객**이 있다. 어느 것 하나 중요하지 않은 것이 없지만 콜 센터의 시설들은 하루가 다르게 발전하고 있어 내가 언급하기보다는 전문가들의 의견 개진을 부탁 드리며, 여기서는 3요소 중 가장 중요한 요소인 배우에 해당하는 우수 텔레마케터(Right People)을 어떻게 선발해야 하는 지에 대해 심층 분석을 하고, 또한 그들이 최대의 능력을 발휘할 수 있도록 하기 위한 TIP을 주고자 한다.

“Every Jack has his Jill”. 영어로 천생연분이라고 한다. 제 눈에 안경이라고 해야 하나. 즉 이 일에 적합한 인재상을 명확히 하고, 그에 맞는 인재를 엄격하게 선발하여야 한다는 뜻이다. 그렇지만 적합한 인재는 언제라도 뽑히, 아니라는 생각이 들면 아무리 급해도 안 뽑는 원칙을 견지해야 한다. 나는 사람을 뽑을 때 다음의 3가지에 가장 중점을 두고 본다. 표정, 순발력, 열정.

## 1. 표정

텔레마케터와 고객이 접촉할 때 고객이 텔레마케터에 대해 알 수 있는 것은 얼굴 생김새, 학력, 결혼여부, 몸매, 경력 등이 아니라 오직 목소리만을 듣게 된다. 오래된 이야기이지만 지금도 최고의 인기를 구사하고 있는 라디오 여자 MC 한 분은 아름다운 목소리로 아침 출근길에 못 남성들을 설레게 했다. 모두들 어떤 분인 지 만나보고 싶어 했고, 드디어 그 바램이 실현되었다. 하지만 TV를 통해 그 모습을 드러냈을 때, 그 실망하는 소리는 천지를 진동했다고 한다. 진의여부는 알 수 없지만 소문에는 그 이후로 청취율이 떨어졌었다고 한다. 그 분의 방송을 듣고 있으면 나도 기분이 좋아지는 느낌이 들었는데 이는 아마도 항상 즐거운 표정과 마음으로 방송을 즐기면서 했기 때문이 아닌가 생각해본다.

그런데 그 목소리라는 높은 그 날의 몸 상태 즉, 감정, 기분 등에 따라 약간의 영향을 받을 수도 있겠지만 가장 중요한 변수는 얼굴 표정인 것 같다. **얼굴 표정에 따라 목소리가 좌지우지된다.** 혹여러분들 라디오를 들으면서 MC가 화났을 때 화난 목소리로, 슬플 때 슬픈 목소리로 방송하는 것을 들은 적이 있는가. 만약 그런 MC가 있다면 당장 교체될 것이다. 이렇듯 프로 MC들은 어떤 상황에서도 목소리를 청취자들이 듣기 좋아하는 톤과 음색으로 낼 수 있다. 그것이 가능한 것은 표정 때문이다.

그래서 나는 표정이 밝은 사람은 뽑는다. 표정이 밝은 사람 즉 소리를 내는 소리 통의 모양이 아름다운 사람은 듣는 사람을 기분 좋게 만드는 아름다운 소리를 낸다. 반대로 표정이 일그러져 있거나 어두운 사람은 소리통이 찌그러져 듣는 사람도 함께 기분 나쁘게 만드는 소리가 나게 되는 것이다. 나는 하고 싶어도 안 되는데 하는 분들이 있을 것이다. 남은 되는데 왜 여러분이라고 안되겠는가. 연습은 천재를 낳고, 훈련은 기적을 일으킨다고 한다. 해서 안 되는 것이 어디 있겠는가.

실제로 우리나라 사람들은 외국인에 비해 표정이 많이 굳어 있다. 그래서 오래 전에 인기가 있었던 납량특집 '전설의 고향'의 여 주인공을 뽑는데 아무 어려움이 없었다고 한다. 한국인이라면 누구나 무표정하게 가만히 있으라고 한 다음, 분장을 잘하고 조명만 잘 비추면 다 무섭게 보인다는 것이다. 그래서 그런지 사진 찍을 때 우리처럼 웃으라고 얘기를 많이 하는 민족도 별로 없을 것이다. 그렇지만 정작 나온 사진을 보면 그리 마음에 들지도 않는다. 왜 그럴까? 평상시에 웃는 근육을 쓰지 않아서다. 요즘 살인미소라고 불리는 배우들이 많다. 그들이라고 태어날 때부터 그런 미소를 갖고 태어났겠는가. 연습과 훈련을 통해 지금의 모습이 되었을 것이라 믿어 의심치 않는다.

### 표정을 밝게 하는 TIP1.

우리도 해보자. 방법은 간단하다. 외국인들을 보면 아는 사람은 물론이요, 모르는 사람들과 마주쳐도 그냥 지나치는 법이 없는 것 같다. 대부분 방긋 미소를 짓거나 'Hi!'라고 인사를 한다. 그들에 비해 우리는 어떤가. 아는 사람에게 한 번 인사하면 많이 하는 것이요, 하물며 모르는 사람은 어색함을 피하기 위해 얼굴을 마주치지 않으려고 고개를 돌리고 걷는다. 이 차이가 미스 유니버스의 밝은 미소와 미스코리아의 어색한 미소를 차이를 만들어낸다고 생각한다.

미국인들의 인사말인 'Hi!'와 한국인들의 인사말인 '안녕하세요!'의 공통점은 '아' 모음이라는 것이다.

우리가 그 동안 사진을 찍을 때 많이 불렀던 '김치, 치즈, 위스키'의 공통점은 '이'모음이다. 그런데 '이'모음은 아랫니가 주로 보이는데다 근육에 힘을 주어야 하기 때문에 오래 하고 있

을 수가 없다. 하지만 실제 사람이 자연스럽게 웃을 때는 윗니가 가지런하게 보이는데 이것은 '아'모음이 훨씬 좋다. 오늘부터 아는 사람들에게는 마주칠 때마다 '안녕하세요'라고 인사를 해보자. 표정도 밝아지고, 인사성 밝다고 칭찬도 받고, 동료들과 인간관계도 좋아질 것이다. 아침에 인사한 사람을 또 만나더라도 한번 더 하자. 두 번 했다고 큰 일 날 일 있겠는가.

나는 호텔에 가면 좋다. 기분이 좋다. 그 곳에 근무하시는 분들은 모든 손님들에게 오랫동안 알고 지냈던 사람을 대하듯 밝은 미소를 머금은 얼굴로 인사를 한다. 우리도 회사 내에서 같은 부서는 아니지만 같은 회사 사람인 것 같으면 그냥 고개를 돌리지 말고 자연스럽게 미소를 지으면 어떨까. 즉, 맛있는 음식을 먹을 때 우리는 맛을 음미하면서 '음~'이라고 하듯이 혹 누가 아는가. 언젠가 그 분의 도움이 필요할 지.

## 2. 순발력

위에서 얘기한대로 목소리만 들리다 보니 무언가 고객이 질의를 했을 때 빨리 응대하지 않으면 고객은 답답할 수 밖에 없다. 얼굴이 보여도 상대방이 너무 오래 생각하면 답답한데 얼굴도 보이지 않는 상대방이 뭐 하는지도 모르는데 얼마나 답답하겠는가. 아마 상대방이 침묵하는 순간은 벽을 보고 있는 듯한 기분일 것이다. 알면 아는 대로 신속하게 답을 하고, 모르면 모른다고 빨리 대답을 한 후 고객이 원하는 답을 찾아서 제공해야 할 것이다. 어찌 모든 것을 다 알 수 있겠는가? 하지만 가능하면 빠른 시간 내에 고객들이 기대하는 수준의 서비스를 할 수 있도록 노력을 해야만 한다. '연습은 실전처럼, 실전은 연습처럼'이라는 말이 있다. 연습을 철저히 하면 실전은 아주 자연스럽게 어려움 없이 치를 수 있다는 말인 듯 하다. 그래서 그런지 뛰어난 배우일수록 시나리오를 받고 나서 오랜 시간 연습에 몰두한다고 한다. 시나리오를 받으면 실제 상황을 연상하며 연기 연습을 하고, 영화 속 인물의 성격에 맞게 몸도 만들어야 하고 말이에요.

오래 전에 TV 단막극을 본 적이 있는데 그 여자 주인공에 극에서도 배우로 나온다. 그런데 그 배우는 너무 그役に 빠져서 연기를 하다 보니 밤마다 꿈에서 그 역할을 하는 지 옆에서 자고 있던 남편이 매일 밤 악몽에 시달렸다고 한다. 그 여배우의 역이 사람을 죽이는 역이었다니 남편이 얼마나 힘들었을 지 상상이 갈 것이다.

12월에 개봉 예정인 '역도산'이라는 영화를 예로 들면 설경구씨가 실존 인물인 역도산 역을 소화하기 위해 주인공 성격에 맞게 몸을 만든 것을 보면서 대단하다는 생각이 들었다. 배우들의 몸은 고무줄인가보다 원하면 살 찌웠다. 필요하면 살을 빼니 말이다. 쉬운 일이 아니겠지만 또한 레슬링 기술도 배워야 하고, 시나리오도 외워야 하고, 배우가 그 주인공의 역할에 몰입할 수 있을 때까지 연습을 한다고 한다. 그래야 촬영 중에 애드립도 할 수 있고, 자연스럽게 상황에 맞춰 임기응변으로 연기를 할 수 있을 테니. 하지만 그렇게 연습을 해도 NG가 많이 난다고 한다. 그런 영화관에서 사는 프로 배우들도 그런데 하물며 이제 입문하는 초보 텔레마케터들이 아무런 사전 준비 없이 업무에 임한다면 당연히 실전에서 당황할 수밖에 없고, 순발력은 기대할 수도 없다. 가능한 한 모든 경우의 수를 예상해서 틈나는 대로 자투리 시간을 이용해서 연습에 매진해야 합니다. 그렇게 된다면 고객의 어떤 질문에든 유연하게 대처할 수 있지 않을까요. 이제 텔레마케터들도 전문직이라는 프로의식을 가지고 영화배우처럼 업무에 임해야 한다고 생각한다.

2004.10.7일자 한국경제신문에 난 대기업 채용과정을 보면 황당한 질문으로 순발력 체크를 한다고 한다. 여자친구와 연극 보려는데 야근하라면? 왜냐하면 이제는 전공이 별 의미가 없

어진 데다 실력차이가 크지 않다 보니 위기상황에서 잘 대처할 수 있는 그런 사람을 선발한다고 한다. 특히 항공기 승무원들의 경우를 보면, 그런 순발력이 있는 승무원들은 비행기가 추락했을 때 침착하게 대처를 해서 피해를 최소화하지만, 그렇지 않은 승무원은 어떻게 해야 할 지 그저 망연자실한 자세로 있는다고 한다. 그만큼 순발력과 위기대처능력은 어느 업종에나 매우 중요한 요소다.

우리는 표정만 무덤덤한 것이 아니고, 말도 참 무뚝뚝하게 한다. 경상도 사나이가 그렇다고 하던가. 퇴근해서 집에 돌아와 딱 3마디만 한다고. **밥은? 아는? 자자?**

또한 이런 말도 한다. 우리나라 남자들은 외국 남성들에 비해 참 표현을 하지 않는다고 한다. 그래서 남자들에게 물으면 꼭 표현을 해야 아냐고 반문을 한다. 이처럼 우리나라 사람들은 남녀를 불문하고 참 무뚝뚝하다. 집에 귀가해서 엄마가 "오늘 어땠니?"라고 물으시면 대부분은 "그냥!" 그리고 자기 방으로 들어가 버린다. 점심 먹은 후 화장실 풍경은 어떤가? 특히 여성들은 화장실에서 이도 닦고 화장도 고치면서 꽤 남자들에 비해 동료들과 함께 하는 시간이 많은데 누군가가 "오늘 점심 어땠어?"하고 물으면, "그냥!"하고 만다. 대화란 탁구처럼 주고받아야 한다. 그래야 탁구가 재미있지. 한 번 칠 때마다 볼이 바닥으로 떨어진다면 탁구는 참 재미없는 스포츠가 될 것이다. 어떻게 하면 고칠 수 있을까?

#### 순발력은 기르는 TIP1. 질문을 질문으로 받기

영어에서 "How are you?"하고 물으면 "I'm fine. Thank you! And you?"라고 배웠다. 그렇다. 질문에 대해 답을 하고 다시 물어봐 주는 것 이것이 대화의 기본이다. 누군가가 무엇에 대해 질문을 하면 답을 하고, 다시 물어봐 주는 것을 습관화하면 된다. 대화상대와 죽이 맞아서 대화가 단발에 끝나는 것이 아니고 여러 번 연결할 수 있다면 아니 5번까지 대화를 나눌 수 있다면 개그맨을 해도 될 것이다. 그들은 참 말을 잘한다. 특히 분위기가 어색할 때마다 애드립도 잘한다. 어떻게 그럴 수 있는가?

#### TIP2. 독서

그들은 책을 무척 많이 읽는다. 그리고 마음에 드는 문장이 있으면 꿈에서 잠꼬대를 할 정도로 여러 번 반복해서 기회 있을 때마다 만나는 사람들에게 얘기를 해주며 자기 것으로 만들어버린다. 그렇게 반복하다 보니 필요할 때는 자연스럽게 입으로 튀어나와 애드립의 대가가 되는 것이다.

#### TIP3. 게임

요즘 인기 있는 프로 중에 아리따운 여성들 5명이 나오는 '여결5'라는 TV프로그램이 있다. 그 프로그램 중에서 서로 말 잇기 시합을 하는데 순발력을 기르는데 참 좋을 듯 하다. 그냥 말 잇기처럼 '게임 임시직 직장'이 아니라 '게임의 게 - 계죽의 죽 - 죽마고우의 마'처럼 어떤 말로 이어야 할 지 순간적인 순발력이 많이 요구된다. 이런 게임을 친구들과 재미있게 하다 보면 자연스럽게 뇌가 유연화 되면서 순발력이 좋아질 것이다.

### 3. 열정

우리는 무언가에 빠져서 한 가지에 몰두하는 사람을 보고 "미쳤다"는 표현을 쓴다. '미쳤다'는 말을 달리 표현하면 열정이다. 무언가에 미쳐서 최선을 다하는 것 그런 열정이 있어야 진정한 프로가 아닐까. 우리의 현재를 있게 한 위대한 사람들 대부분이 그 당시에는 다 '미

쳤다'는 소리를 들었을 것이다.

흔히 미친 사람이란 가까이 하고 싶지 않은 비정상인을 의미하기도 한다. 하지만 두드러지게 성공하기 위해서는 정상적인 사람처럼 움직여서는 안 된다. 자신이 몸담은 일에 매진하여 남들로부터 '미쳤다'라는 소리를 들어야 오히려 정상이다. 일에 미친 사람은 남들이 보지 못하는 것을 보기 때문에, 당연히 정상이 아니라는 소리를 듣게 되는 것이다. 정작 큰일을 내는 사람은 미친 사람들이다. 주체할 수 없는 열정으로 '미쳤다'라는 소리를 들을 정도로 일에 몰두하는 그들이야말로 성공의 열쇠를 쥐고 있는 사람들이다.

성공의 길을 발견하는 사람은 자신이 몸담은 분야에 미친 듯이 몰두하는 사람이다. '미쳤다'라고 세상 사람들이 손가락질하더라도 아랑곳하지 않고 자신의 길을 굳건히 가는 사람, 한 가지 일에 미쳐가는 상황이 자신의 힘으로는 통제되지 않는 사람, 그들만이 세상의 틈새를 볼 수 있다. 그들이 그 틈새를 통해 자신의 길을 개척했을 때, 비로소 다른 사람들은 그 곳에 길이 있었다는 것을 깨닫게 된다. 한 가지에 미친 사람은, 보이지 않는 것을 본다.

자신이 하는 일에 확신이 있고, 스스로 필요하다고 생각되는 정보는 미세한 안테나를 통해 수시로 흡수하지만, 보통 사람들의 시각에서 우려하는 목소리는 아무렇지도 않게 무시해버린다. 자신이 가진 잠재 에너지를 미친 듯이 한 곳으로 집중해 레이저처럼 강력하게 쏘아 보낼 때, 어려움은 더 이상 어려움일 수 없다.

우리가 뽑고자 하는 사람들도 텔레마케팅이라는 일에 열정을 쏟을 수 있는 미친 사람들이면 좋겠다. 요즘 같이 대졸자의 40%가 '놀고먹는 백수'인 상황에서 취업 희망자들 사이에 '가장 가고 싶은 회사'로 꼽히는 외국계 회사는 그 만큼 경쟁도 치열하다. 그런데 그런 바늘구멍을 뚫고 입사에 성공한 사례가 신문에 소개가 되었는데 이 정도의 열정은 있다면 여러분들도 이것저것 따지지 않고 뽑지 않을까 라는 생각이 들어 소개한다. 다국적 제약회사에 취업한 홍씨는 대학 2학년 때인 2000년 "여자들이 다니기 좋고 발전 가능성이 무한한 제약회사에 취직하겠다"고 마음을 먹은 뒤 당장 동네 약국에 아르바이트생으로 일자리를 얻었다고 한다. 약학 전공이 아니기 때문에 생소하기 짝이 없는 약의 이름과 약국의 생리를 몸소 체험하기 위해서다. 또한 남들 앞에 나서기 싫어하는 내성적인 성격을 개조하기 위해 거리에서 학원 전단지를 나눠주는 아르바이트도 했다. 2002년엔 중국으로 6개월 동안 어학연수도 다녀왔다. 다양한 경력을 쌓기 위해 중국에서 발 마사지사 자격증도 땀다. 외국계 제약사 입사 시험을 앞두고 2달 정도 집중적으로 이 회사에 대해 공부했다. 토익 7백 점대의 영어 실력을 극복하기 위해 영어 면접문제 1백여 개를 뽑아 달달 외웠다. 이런 홍씨를 뽑은 외국계 제약사의 인사부 차장은 "다양한 경력 때문에 창의성 부분에서 높은 점수를 주었으며, 영어 점수보다 우리 기업에서 무엇을 원하는지 잘 파악해 공략한 것이 주효 한 것 같다"고 말했다. 그 외에도 우리가 익히 알고 있는 독일 슈투트가르트 발레단 수석무용수로 활약 중인 세계적인 발레리나 강수진씨. 그녀는 매일 아침 침대에서 눈을 뜨면 어딘가가 아프단다. 아픈 것도 무용수 생활의 일부분이라고 하면서 아무 데도 아프지 않은 날은 오히려 '내가 어제 연습이 부족했나'하는 생각이 든다고 할 정도다. 매일 하루에 열 시간 넘게 연습을 하는 연습 벌레인데, 발레 신발인 토슈즈를 한 시즌에 무려 150여 개를 버렸다고 하니 발레에 대한 열정이 어느 정도인 지 알 수 있다. 그리고 그녀의 발은 보면 어떤 고통을 견디고 그 자리에 서있는지 짐작하고도 남음이 있다.

또한 여러분들을 잘 모르겠지만 정말 일에 미쳐 전문가들을 물리치고 세계적인 옷칠 전문가가 된 전용복의 일화를 소개하고 싶다. 그는 가구 제작자였는데 어느 날 일본의 유서 깊은 연회장인 메구로자조엔이 철거 후 복원할 예정이라는 소식을 듣고, 꼭 그 일을 하겠다고 마

음먹었다. 먼저, 대학에 들어가서 일본어를 익히기 시작했고, 방학이 되면 일본의 옷칠 산지를 두루 찾아 다니며 옷칠기법을 익혔고, 메구로가조엔을 술하게 드나들며, 그 곳에 전시된 작품들을 꼼꼼히 조사하여 복원 방법을 연구했다. 드디어 면접 날 면접관이 질문 했다. "정말 할 수 있습니까? 이곳을 조사한 일본의 전문가들은 모두 어렵다고 했는데 어째서 선생은 가능하다고 하는 겁니까?"

"분명히 얘기하지만, 나는 할 수 있소. 불가능하다고 한 사람들과 내가 무엇이 다른 줄 압니까?"

**그들은 목숨을 걸지 않았지만 나는 목숨을 걸었다는 점이요. 아시겠소?"** 정말 멋진 말이다.

그런 열정이라면 무엇이든 할 수 있다.

#### TIP1.

**일단 목표가 있어야 한다.** 뭔가에 미쳐 일을 낸 사람들 그들처럼 미칠 만한 일을 찾아야 한다.

세상에 똑똑한 사람이 얼마나 많은가? 그들 가운데 정말 소수만이 자신이 원하는 방식대로 삶을 만들어 가면서 정상에 우뚝 서는데 성공하게 된다. 그 비결은 무엇일까? 물려받은 지적, 정신적, 육체적 역량의 많고 적음이 아니라 객관적으로 부족하나마 자신에게 주어진 것을 갖고 그것을 어떻게 활용하느냐에 성공과 실패 그리고 행복과 불행이 결정된다. 때문에 자신의 내면 속에 숨겨진 가능성의 영역을 발견해서 최대한 가치 있는 그 무엇으로 만들어 가야만 한다. 아테네올림픽 5연패의 위업을 달성한 한국여자양궁. 그들도 화살을 쏘야 할 과녁이 있었기에 연습을 할 수 있었고, 매일 과녁을 보면서 신궁의 꿈을 키워왔기 때문에 오늘의 영광을 달성했다고 생각한다.

그럼 텔레마케팅도 그들처럼 비전이 있는가? 당연하다. 대부분의 부모들이 자녀들에게 골프가 유명세를 타면 골프를 시키려 하고, 야구가 유명세를 타면 야구를 시키려고 한다. 그렇지만 진짜 비전은 이미 정상에 오르고 사양길에 접어든 업종이 아니라 지금부터 시작이고 향후 10년 이상 지속적으로 성장할 가능성이 있는 업종일 것이다. 그렇다면 텔레마케팅이 딱이다. 우리가 일본을 위시한 선진국보다 10년 정도 뒤쳐져서 따라 가고 있는데 텔레마케팅이 아직도 선진국에서 성장하고 있기 때문이다. 인터넷이 발달로 모든 것이 온라인으로 이루어진다고 해도, 그럴수록 더 필요해지는 것이 텔레마케팅이 될 것이다.

**선택의 힘** 우리는 지식이 많다고 해서무언가를 선택하는 것이 쉬워지지 않는다는 것을 잘 알고 있습니다. 지식은 선택을 위해서 필요한 것이 아니라선택한 것을 이루기 위해 필요한 것입니다. 언제나 선택의 순간에는 갈등이 있게 마련입니다.선택에 결정적인 영향을 미치는 것은 얼마나 많은 지식이 있는가가 아니라'내가 무엇을 원하는가'와'그것을 선택할 의지가 있는가'입니다.