

Strategy Salad

Insights

TV 탐사보도 프로그램 대응 가이드라인 및 인사이트 정리

2011.07.07

Strategy
Salad

TV 탐사보도 프로그램 대응 가이드라인 및 인사이트 정리



정용민
Strategy Salad 대표 컨설턴트
<http://jameschung.kr>

기업 편에서 탐사보도 (소비자) 프로그램에 대응하는 프로세스들을 자문하면서 반복적으로 얻게 되는 인사이트와 자문의 주제가 되는 가이드라인들을 한번 정리해 본다.

1. 해당 프로그램과 제작진 전부를 우선 존중하라
2. 해당 프로그램이 지향하는 보도 취지에 대해 포커스를 맞추라. 그들이 소비자권익을 이야기하면 기업도 소비자권익에 대해 이야기하라. 그들이 품질을 이야기하면 기업도 품질에 대해 이야기하라.
3. 해당 프로그램의 보도 앵글을 거슬리지 마라. 소용없기 때문이다. 기업은 대신 어떻게 그러한 앵글에서 적게 피해를 보며 살아남을 수 있을까를 고민하라.
4. 서면 인터뷰는 전략적으로만 선택하라. 항상 디폴트로 서면 진행하려 하지 말라. 해야 할 말이 있으면 만나서 인터뷰 하라. 대신 훈련 받고 준비해서 인터뷰 하라.
5. 인터뷰를 하기 위해서는 우선 해당 프로그램이 어떤 취재를 어떤 방식으로 진행했는지 가능한 모든 정보망을 통해 확인하라. 기억하라. 그들이 취재한 대상은 우리다. 우

리가 스스로 어떻게 취재 당했는지 모르는 게 문제다.

6. CEO의 관심을 이끌어라. 실무자선에서 대충 대응하려 하지 말라. TV를 보신 CEO를 놀라게 말라. 만약, 그 대응이 잘 되었다 해도 그 평가는 부정적일 가능성이 많다. CEO를 개입시켜라. (물론 불편하더라도)

7. 해당 프로그램의 보도 앵글에 맞추어 가능한 최악의 질문들을 예측 개발하라. 절대 질문 받고 싶지 않은 질문들을 뽑아 책상 위에 올려 놓고 주관 및 유관부서장들이 다 같이 들여다 보아라.

8. 중의를 모아 전략적인 대응 핵심 메시지를 주의 깊게 선정하라. 외부 컨설턴트들의 중립적이고 전문적인 시각을 포함하라.

9. 민감한 질문들과 이에 대응하는 이상적인 핵심 메시지를 교환하는 연습을 지속적으로 진행하라. 인터뷰 실습을 실제와 유사한 환경에서 경험해 보라. 심리적 압박과 돌발적인 압력을 견디면서 핵심 메시지를 확보하는 능력을 키워라.

10. 기업 입장에서 말하지 말아라. 소비자 고발 프로그램은 소비자 입장을 기반한 언어만 통한다.

11. 기술적인 부분에서 토론하지 말라. 소비자들은 기술에는 관심 없다. 그들에게 가는 베네핏이나 손해 둘 중하나만 관심이 있다.

12. 너무 많이 아는 내부 전문가를 인터뷰이로 추천하지 말아라. 너무 많이 알면 도리어 위험할 수 있다.

13. 인터뷰를 하게 되면 여럿이 인터뷰 대상으로 마주 앉지 말아라. 말이 서로 맞지 않고, 논리들이 충돌하거나. 애드립이 창궐할 가능성이 커진다. 단 한 명의 준비되고 훈련된 인터뷰이면 된다.

14. 미리 준비한 핵심 메시지에서만 머물러라. 제작진의 어떠한 트랩과 유도도 훈련 받은 대로 프로페셔널 하게 관리하라.

15. 핵심 메시지는 문제에 머무르지 말고, 개선책에 집중하라. 개선의 의지를 보여라. 사과할 부분이 있으면 소비자 언어로 사과하라. 기업이 가진 소비자 철학, 품질 철학, 서비스 철학, 우선순위, 가치 등을 핵심 메시지의 근간으로 깔아라.

16. 반복하고, 반복하고, 반복하고, 반복하고, 반복하고, 반복하고, 반복하고, 반복하고, 반복하라.

17. 인터뷰 시간은 가능한 컨트롤 하라.

18. 제작진에게 상품권이나 돈을 주지 말아라.

19. 처음부터 끝까지 해당 프로그램과 제작

진을 존중하고, 공손하게 대우하라. 그리고 그들에게 감사할. 그들도 인간이다.

지난 주말 휴가에서 돌아와 갑작스럽게 자문의뢰를 받아 일요일 만나절을 투자했다. 결국 결과 보도가 나왔고, 자문 시 정한 대변인이 정확하게 하나도 빠짐없이 핵심 메시지를 잘 전달해 주셨다. 커뮤니케이션 자문으로서 이런 보람 때문에 이 일을 한다. 기업도, 그 기업의 CEO도, 대변인 역할을 한 팀장도, 홍보팀도, 우리 자문들까지 모두 최선을 다해 좋은 결과를 얻었다는 공통된 보람이 생기는 거다.

단, 다음에도 소비자 고발 프로그램의 취재 대상이 되지 않기 위해 더욱 개선하고 개선 하길...

###