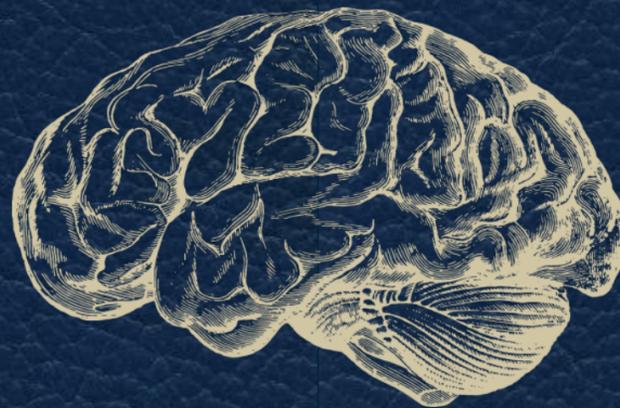


MIND CRAFT

일하는 당신을 위한 심리학

— PSYCHOLOGY PROGRAM (직무편) —

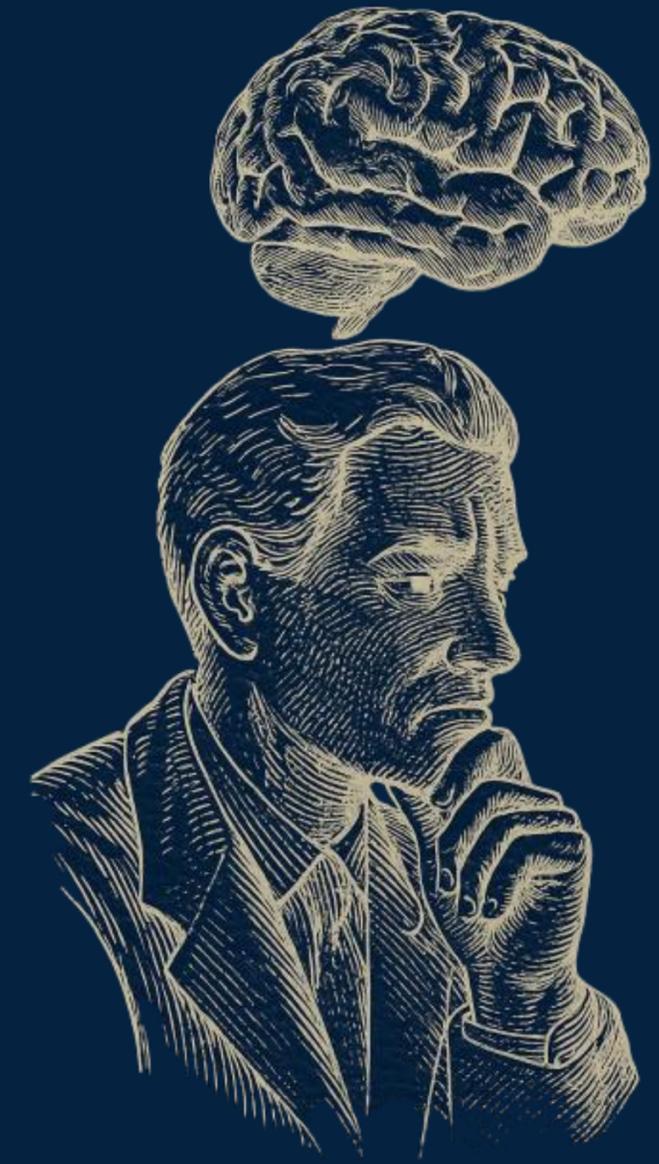


우리가 심리학을 알아야 하는 이유

직무 수행 과정에서 담당자들은 항상 여러 고민에 마주합니다.

- 좋은 인재를 뽑았는데, 왜 금방 퇴사할까?
- 교육은 했는데, 왜 현장에서는 변화가 없을까?
- 팀원은 왜 침묵하고, 리더는 왜 소통이 안 될까?
- 고객은 왜 설득되지 않고, 소비자는 왜 반응하지 않을까?

직무마다 고민은 달라도 결국 중심에는 '사람의 심리'가 있습니다.
KMA는 직무별 과업에 맞는 심리적 관점과 전략을 제시합니다.



KMA <일하는 당신을 위한 심리학>의 특징

01

직무별 심리학 기반
실무 맞춤 교육

직무별 특성을 반영하여 실제 현장에서 겪는
대인관계와 소통에 대한 이슈를 심리학 이론과
연결하여 명쾌하게 해석합니다.

02

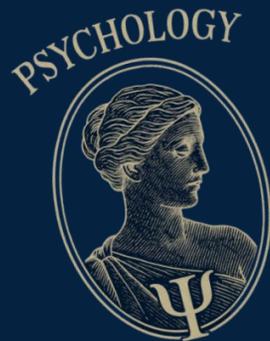
데이터, 사례,
실습 기반 학습

이론 뿐 아니라 실제 사례 분석, 소비자 반응
데이터 시연, 역할극 및 멘트 실습 등
풍부한 참여형 콘텐츠를 제공합니다.

03

즉시 적용 가능
실전 중심

강의 후 바로 현장에서 적용할 수 있도록
설득/대화/분석/전략 등의 실용 역량
중심으로 구성되었습니다.



국내 대표 지적 네트워킹 플랫폼, 〈트레바리〉와 함께합니다

TREVARI

세상을 더 지적으로

사람들을 더 친하게

트레바리 강남 아지트



- 강남역 12번 출구, 도보 5분 거리
- 경기도에서도 좋은 접근성
- 쾌적한 인테리어와 대한 민국의 최대 변화가인 강남이 한눈에 내려다보이는 멋진 뷰
- 외부 음식 / 음료 반입 가능
- 동일 직무 사람들과 편안히 네트워킹 가능한 공간

직무 담당자별 심리 프로그램 구성

직무	교육 대상자	강사	학습 목표	주요 심리학 이론 및 개념
영업	- 영업, 고객상담, B2B/B2C 세일즈 등 고객과 직접 커뮤니케이션하는 실무자	김광영 대표 (웰컴커뮤니케이션)	신뢰 형성과 설득 과정에서 작동하는 심리 원리를 이해하여 고객 설득 및 관계 형성 역량 강화	신뢰 형성의 심리적 원리, 거절의 심리적 배경, 비언어 전략 등
마케팅	- 브랜드 마케팅, 디지털 마케팅, 프로모션, CRM 등 마케팅 직무 종사자	전문 강사진 (TBWA KOREA)	소비자 심리에 기반한 마케팅 전략 수립 및 실습을 통해 실전 적용 역량을 강화	프레이밍과 손실회피, 휴리스틱 처리, 심리적 거리와 해석, 의사결정 여정 등
HRM	- 채용, 평가, 승진 등의 인사 운영 업무를 수행하는 담당자 - 면접관 역할을 맡는 팀장 및 관리자	유선명 교수 (KMA)	채용, 평가, 조직 내 관계 등에서 심리적 원리를 활용해 더 나은 의사결정을 할 수 있도록 함	동기부여 이론, 지각 오류 및 편향, 성격분석도구, 확증 편향, 후광 효과 등
HRD	- 사내 교육 과정(리더십, 직급/직무 등)을 설계 및 운영하는 HRD 담당자		구성원 성장과 학습을 촉진하고, 리더십과 팀 성장을 위한 심리 기법을 활용	동기유발과 지속학습의 심리, 몰입 이론, 학습 전이 등
조직문화	- 사내 조직문화를 개선하고자 하는 조직문화 담당자 및 관련자		건강한 조직문화를 설계하고, 구성원의 몰입과 만족을 높이는 심리 기반 전략을 실무에 적용	심리적 안전감, 조직 권력, 침묵과 방어의 심리 등

(1) 영업 담당자가 알아야 할 고객심리와 영업 적용

교육 시간 및 기대효과

- 교육 시간 : 1DAY 교육 (6H)
- 교육 방향 : 신뢰 형성과 설득 과정에서 작동하는 핵심 심리 원리를 이해하고, 고객 유형과 상황에 맞는 심리적 접근 전략을 익혀봅니다.



모듈	주제	시간	세부 내용	강의 방법
M1.	고객심리 이해: 신뢰와 거절의 메커니즘	1H	<ul style="list-style-type: none"> • 신뢰 형성의 심리적 원리 (유사성, 정직성, 능력 등) • 거절이 발생하는 심리적 배경 (반발심리, 통제욕, 회피 심리) • 고객 저항 진단 관점 소개 	강의
M2.	신뢰를 주는 대화와 설득 전략	1H	<ul style="list-style-type: none"> • 초반 대화 설계 및 비언어 전략 (눈빛, 제스처) • 단정형 vs 질문형 말투, 권유형 말투 전략 • 설득 메시지의 몰입 유도 기법 	강의 예시
M3.	신뢰 기반 스크립트, 멘트 실습	1H	<ul style="list-style-type: none"> • 상품/서비스 맞춤형 신뢰 대화문 작성 • 설득형 한 줄 메시지 구성 • 상황별 멘트 튜닝 	실습 피드백
M4.	고객 유형별 반응과 거절 대응 시나리오	1H	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 유형별 거절 반응 분석 • 거절 후 전환 멘트 구조화 • 응대 시나리오 템플릿 제공 	조별활동 피드백
M5.	실전 롤플레이: 신뢰&설득&거절 대응	1H	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 역할 시뮬레이션 • 즉석 반응형 멘트 및 설득 대화 실습 • 심리적 퇴로 제공 대화 기술 적용 	상황극 멘트 피드백
M6.	피드백 & 정리: 현업 적용 전략	1H	<ul style="list-style-type: none"> • 주요 실수 피드백 공유 • 영업현장에 바로 적용할 수 있는 팁 정리 • 개인 액션플랜 작성 	그룹 피드백 액션플랜

(2) 마케팅 담당자가 알아야 할 고객심리와 마케팅 적용

교육 시간 및 기대효과

- 교육 시간 : 1DAY 교육 (6H)
- 교육 방향 : 소비자 의사결정 구조와 심리 메커니즘에 대한 이해도를 높이고 브랜드와 카테고리별 맞춤형 마케팅 전략을 세움으로써 실무 적용력을 강화합니다.



모듈	주제	시간	세부 내용	강의 방법
M1.	마케터가 꼭 알아야 할 소비자 심리학 이론	1.5H	<ul style="list-style-type: none"> • 프레이밍과 손실회피, ELM, 휴리스틱 처리와 체계적 처리 • 심리적 거리와 해석수준 • 의사결정 여정, 앵커링과 조정, 브랜드 연상과 노드 	강의
M2.	사례 분석	1.5H	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자 심리 분석을 활용한 광고, 마케팅 캠페인 사례 	사례 탐구
M3.	소비자 심리 기반 분석과 니즈 발굴	1.5H	<ul style="list-style-type: none"> • 소셜버즈 분석 (Sometrend) 시연 • 검색 데이터 분석 (Consumer in Search Ai) 시연 	강의 시연
M4.	소비자 심리 기반 마케팅 전략 도출 분임 실습	1.5H	<ul style="list-style-type: none"> • 소셜 버즈 및 검색 데이터 분석 실습 • 소비자 니즈 파악 및 경쟁 상황 분석 인사이트 • 실습 브랜드의 next 마케팅 전략 도출 	실습 토의 피드백

(3) HRM 담당자가 알아야 할 심리학

교육 시간 및 기대효과

- 교육 시간 : 2DAY 교육 (16H)
- 교육 방향 : 조직 내 행동의 심리적 원리를 이해하고, 채용, 평가, 피드백, 갈등관리 등 인사 전반에 심리학을 실질적으로 적용할 수 있는 역량을 갖추게 됩니다.



모듈	주제	시간	세부 내용	강의 방법
M1.	HRM 담당자가 꼭 알아야 할 심리학의 기초	4H	<ul style="list-style-type: none"> • HRM과 심리학의 연관성 • 조직 내 인간 행동의 심리적 구조 이해 • 동기부여 이론(매슬로우 욕구단계이론/자기결정이론) 학습 <ul style="list-style-type: none"> ↳ 동기부여 선호도 진단 • 지각 오류 및 편향이 HRM업무에 미치는 영향 	강의 진단 토의
M2.	채용에서의 심리학	4H	<ul style="list-style-type: none"> • HEXACO모형(성격분석도구) 이해 • 직무적합성과 성격의 상관관계 이해 • 인터뷰 과정에서의 인지 편향(확증 편향, 후광 효과, 첫인상 오류 등) 진단 및 학습 • 심리검사의 이해와 실무 적용 포인트 	강의 실습
M3.	평가와 피드백에서의 심리학	4H	<ul style="list-style-type: none"> • 공정의 시대, 조직 내 인사평가의 공정성 패러다임 • 공정성 인식과 평가 수용 • [실습]우리 조직의 인사평가 방식 분석 및 토의 • 피드백 불안과 방어기제 • 심리적으로 수용되는 피드백 구조 	강의 실습
M4.	갈등관리에서의 심리학	4H	<ul style="list-style-type: none"> • 조직 내 갈등 관리 중요성 • 조직 내 갈등 유형 및 해결 접근 • 토마스 킬먼 갈등 해결 모델 이해 • [실습] 롤플레이밍을 통한 갈등 해결 	강의 실습 롤플레이밍

(4) HRD 담당자가 알아야 할 조직심리

교육 시간 및 기대효과

- 교육 시간 : 1DAY 교육 (7H)
- 교육 방향 : 학습자 중심의 동기와 몰입을 이해하고, 성장을 유도하는 교육 설계와 커뮤니케이션 전략을 체계적으로 학습합니다.



모듈	주제	시간	세부 내용	강의 방법
M1.	학습의 심리학	1.5H	<ul style="list-style-type: none"> • Knowles의 성인학습 5원칙(자기주도, 경험중심, 실용성, 문제중심, 내적동기) • 동기유발과 지속학습의 심리 메커니즘 <ul style="list-style-type: none"> ↳ 동기과 지속학습 간의 관계성 이해 	강의
M2.	성장 마인드셋과 몰입	2H	<ul style="list-style-type: none"> • Carol Dweck의 고정 vs 성장 마인드셋 • 몰입(Flow)의 3요소와 학습 설계 • [실습] 우리 조직의 학습 방해 요인 진단 	강의 토의 실습
M3.	학습전이 촉진	1.5H	<ul style="list-style-type: none"> • 학습전이의 정의와 중요성 • 전이 방해요인 분석 • 학습전이 촉진 전략 <ul style="list-style-type: none"> ↳ [토의] 조직 내 학습전이 방해요인 극복전략 및 촉진전략 모색 	강의 분석 토의
M4.	교육 설계	2H	<ul style="list-style-type: none"> • [실습] 조직에 적용 가능한 심리 기반 교육 설계 초안 작성 <ul style="list-style-type: none"> ↳ 자신이 속한 조직의 니즈를 기반으로 하나의 교육 목표 설정 ↳ 학습한 내용을 토대로 기본 구성안 작성 ↳ 조별 구성원들과 토의 및 피드백 진행 	실습

(5) 조직문화 담당자가 알아야 할 조직심리

교육 시간 및 기대효과

- 교육 시간 : 1DAY 교육 (8H)
- 교육 방향 : 건강한 조직문화를 설계하고, 구성원의 몰입과 만족을 높이는 심리 기반 전략을 실무에 적용합니다.



모듈	주제	시간	세부 내용	강의 방법
M1.	조직문화와 심리적 기반	2H	<ul style="list-style-type: none"> • 조직문화 이해 • 조직문화 중요성 • 구성원 인식의 심리적 기반(기대, 감정, 동일시) • 조직문화 유형 진단 도구 소개 (OCAI) 	강의
M2.	심리적 안전감의 조직문화	2H	<ul style="list-style-type: none"> • 심리적 안전감의 의미 • 심리적 안전감을 해치는 요인 탐색 • [실습] 우리 조직의 심리적 안전감 자가 진단 • 우리 조직의 심리적 안전감 결과 분석 및 토의 	강의 토의 실습
M3.	권력과 커뮤니케이션의 심리학	2H	<ul style="list-style-type: none"> • 조직 내 권력 인식과 심리 반응 <ul style="list-style-type: none"> ↳ 직급 외 비공식 권력의 존재 • 침묵과 방어 커뮤니케이션의 심리적 배경 <ul style="list-style-type: none"> ↳ ‘말해봤자 바뀌지 않아’라는 학습된 무기력의 정착 과정 • 수평적 조직을 위한 심리적 리프레이밍 <ul style="list-style-type: none"> ↳ [토의] 조직 내 수평적 문화를 정착시키기 위한 방안 논의 	강의 토의
M4.	조직문화 변화 전략	2H	<ul style="list-style-type: none"> • 조직문화 전환의 심리적 설계 • [실습] 마이크로 방식 액션 설계: 작지만 강한 변화 • [실습] 구성원 중심 조직문화 현장/Culture Deck 기획 • [토의] 우리 조직에 필요한 변화 키워드 도출, 파급효과 예측해보기 	실습 토의

영업 직무 심리학 강사



성명	김광영 웰컴커뮤니케이션 대표
학력	<ul style="list-style-type: none"> 서강대학교 언론대학원·광고 PR학
경력	<ul style="list-style-type: none"> 現 웰컴커뮤니케이션 대표 現 세일즈연구소 SELLAB 선임연구원 現 입찰전문기업 이기는PT 전문프레젠테이션 現 한국교육놀이문화협회 교육이사 前 삼성멀티캠퍼스 B2B세일즈센터장 前 삼성전자 한국총괄 프리미엄마케팅센터 선임강사
강의분야	<ul style="list-style-type: none"> 세일즈 역량 세일즈 커뮤니케이션 설득 스킬 가치 제안 심리학 기반 영업 직무 교육
강의실적	<ul style="list-style-type: none"> 마세라티 영업사원 세일즈 스킬 교육 진행 포드 신입 입문 세일즈 기본 교육 진행 제네시스 글로벌 표준 고객응대스킬 교육콘텐츠 기획 아우디 세일즈 역량 향상 교육 진행 삼성전자 판매상담사 교육 기획 및 교육 진행 삼성화재, 신한생명, DB생명, 동부화재, 메리츠화재, 신한 라이프 주제별 맞춤 세일즈 교육 에스원 직무전환자 세일즈 교육 및 B2B법인영업 전문가 과정 등

마케팅 직무 심리학 강사진

국내 최고 광고·마케팅 전문 기업, **TBWA**의 강사진 소개



심리 기반 마케팅 전문가

이연후 | TBWA 수석국장

- [투썸플레이스] 스초생 - 이름있는 케익 / 스초생이 맛있어지는 계절 캠페인
- [KCC] 세상을 연결하는 창 캠페인
- [현대카드] 챕터 II / Architect of Change / 컬처프로젝트 / 슈퍼콘서트 등 다수 캠페인
- [SSF샵] 세상이 사랑하는 패션 캠페인
- [트렌비] 트렌비, 보고만 있을거야? 캠페인
- [SKT] 되고송 / 부스트파크 캠페인
- [유튜브] 왜 다들 그럴때 있잖아 캠페인
- [유튜브 뮤직] 유튜브가 만든 진짜 뮤직앱 캠페인 등



심리 기반 마케팅 전문가 / 심리학 박사(수료)

오성호 | TBWA 컨설턴트

- [LG Display] 온라인 채널 진단 컨설팅
- [ABC마트] 멤버십 브랜드 컨설팅 등
- [피플라이프] 보험클리닉 캠페인 - 검색어 기반 소비자 분석
- [네스프레소] 캠페인 지원 - 커피음료 시장 분석 및 성과분석
- [트로마츠] 검색어 기반 소비자 분석 및 마케팅 전략 컨설팅
- [LG 휘센] 캠페인 지원 - 검색어 기반 소비자 분석
- [대상 웰라이프] 아르포텐 캠페인 지원 등



심리 기반 마케팅 전문가 / 심리학 석사

김영지 | TBWA 데이터 애널리스트

- [코웨이] 얼음정수기 시장/소비자 분석
- [ABC마트] 멤버십 브랜드 컨설팅
- [LG휘센] 캠페인 지원 - 에어컨/냉방가전 시장/소비자 분석
- [LG OLED] 캠페인 지원 - TV 시장/소비자 분석
- [피플라이프] 보험클리닉 캠페인 지원 - 보험 시장/소비자 분석
- [신한라이프] 캠페인 지원 - 생명보험 소비자 분석
- [경동 나비엔] 캠페인 지원 - 시장/소비자 분석 및 성과분석
- [투썸플레이스] 캠페인 지원 - 시장/소비자 분석 및 성과분석 등

HRD, HRM, 조직문화 직무 심리학 강사



전문분야
심리학,
역량평가
인사선발

강의경력
8년 6개월

성명	유선명 한국능률협회 교수	
학력	<ul style="list-style-type: none"> • 산업심리학 석사 • 상담심리학/경영학 학사 	
경력	<ul style="list-style-type: none"> • 한국능률협회 교수 • 한국능률협회 연구위원 • 대한상공회의소 선임연구원 	
강의분야	<ul style="list-style-type: none"> • 리더십 역량개발(Development Center) • 역량평가(Assessment Center) 교육 • 역량평가 실무자 양성 • 역량개발교육(DC) Facilitator 양성 • 역량평가(AC) Assessor 양성 • 전문 면접관 양성 • 커뮤니케이션 스킬, 조직 소통, 갈등관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 인적성검사 개발, 실시 및 해석 • 역량평가/역량면접 설계 • 역량개발교육(DC) 설계 • 선발/승진 평가 설계 • 리더십, 신규 관리자, 신입사원 교육 • 심리학 기반 과정, 리더십 과정 • MBTI, DISC 기반 조직 활성화 워크샵
강의실적	<ul style="list-style-type: none"> • 공공기관 : 도로교통공단, 국립외교원, 도로교통공단, 농식품공무원교육원, 감사원, 지방자치인재개발원, 대전광역시교육청, 강원도교육청, 부산광역시 인재개발원, 법무보호복지공단, 한국산업기술평가관리원, 건강보험심사평가원, 금융감독원, 지방공기업평가원, 한국고용정보원, 가축위생방역지원본부, 지자체 시설관리공단, 한국원자력안전기술원, 농어촌공사, 한국해양진흥공사 외 다수 • 민간기관 : KB국민은행, KEB 하나은행, 우리은행, SBC제일은행, 신한은행 외 다수 	

사내 맞춤형 & 모집형 교육 일정



순번	프로그램명	사내 맞춤형 교육 진행 일정	모집형 교육 진행 일정/장소
1	영업 담당자가 알아야 할 고객심리와 영업 적용	상시 가능	7월, 9월, 11월/트레바리 강남
2	마케팅 담당자가 알아야 할 고객심리와 마케팅 적용	상시 가능	7월, 9월, 11월/트레바리 강남
3	HRM 담당자가 알아야 할 심리학	상시 가능	7월, 9월, 11월/트레바리 강남
4	HRD 담당자가 알아야 할 조직심리	상시 가능	7월, 9월, 11월/트레바리 강남
5	조직문화 담당자가 알아야 할 조직심리	상시 가능	7월, 9월, 11월/트레바리 강남

*세부 일정은 15p의 QR코드를 통해 문의사항을 남겨 주시면 안내 드리겠습니다.

KMA



교육문의

CONTACT

KMA 박아름 팀장 | T. 02.3274.9250 | E. ar7173@kma.or.kr
KMA 유영서 연구원 | T. 02.3274.9261 | E. ysyu@kma.or.kr