

# WHAT HAPPENED?

---

**MACQUARIE**  
**In 2008**



# Global Financial Panic



미국발 금융위기로 전세계 금융기관이  
패닉 상태에 빠져있는데

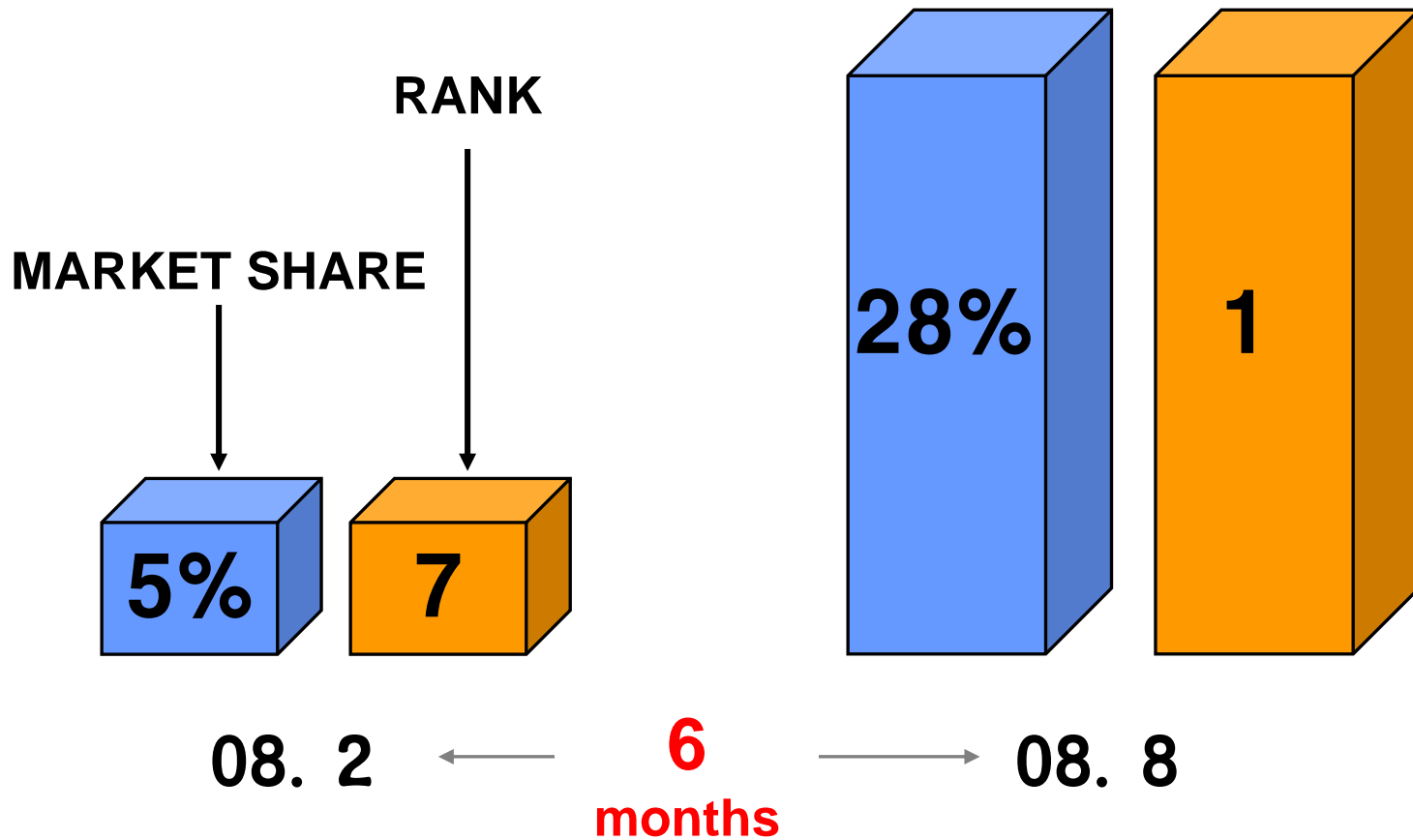


Powerful  
MACQUARIE

유독 호황을 누리고 있는 회사가 있습니다.  
파생상품 ELW를 팔고 있는 호주계 맥쿼리 증권.

# MACQUARIE'S JUMP

in Korean ELW Market



# WHY MACQUARIE?

---

**맥쿼리는 어떻게 해서 1등이 됐을까?  
도대체 맥쿼리증권에 무슨 일이 일어났던 것일까?**

色 다른



# 고객 교육

이 기간 동안 맥쿼리는 고객교육에 총력을 기울였다.

2008년 2월28일부터 시작해서 2008년 말 현재 2000명의 고객이 교육을 받았다.

경쟁사들도 고객교육은 한다. 그러나 맥쿼리의 교육은 뭔가 색다르다.

# 고객 교육의 패러다임 전환

## 타사 교육

- 상품 설명 중심
- 짝어주기
- 금융 전문가
- 일방향

## 맥쿼리 교육

- 고객 중심
- 스스로 생각하기
- 코치
- 대화형

2008년 1월 처음 맥쿼리증권에 갔다.  
ELW 마케팅 담당임원에게 물었다.  
맥쿼리증권이 지향하는 핵심가치는 무엇입니까?

# 바른 투자

‘바른 투자’ 라는 대답이 돌아왔다.  
바른 투자가 무엇입니까?  
바른 투자를 하면 고객은 어떤 유익이 있습니까?  
맥쿼리는 어떤 이익이 있나요?  
바른 투자를 가장 잘 할 수 있는 방법은 무엇입니까?  
질문과 대답이 이어졌다.

# 知彼知己

단 한번의 코칭을 통해  
우리는 맥쿼리의 '바른 투자'라는 고객 가치에서  
<지피지기>라는 컨셉을 끌어낼 수 있었다.

“너를 알고 나를 알면 백 번 싸워도 위험하지 않다”  
고객이 자신을 알고 시장과 상품을 정확히 알면  
최고의 수익을 올릴 수 있는 상품이 바로 ELW였다.

지피지기를 좀더 구체적으로 풀어보니 세가지 원칙이 나왔다.  
이 원칙을 토대로 코칭의 철학과 방법론을 적용한 새로운 교육 프로그램을 구성했다.

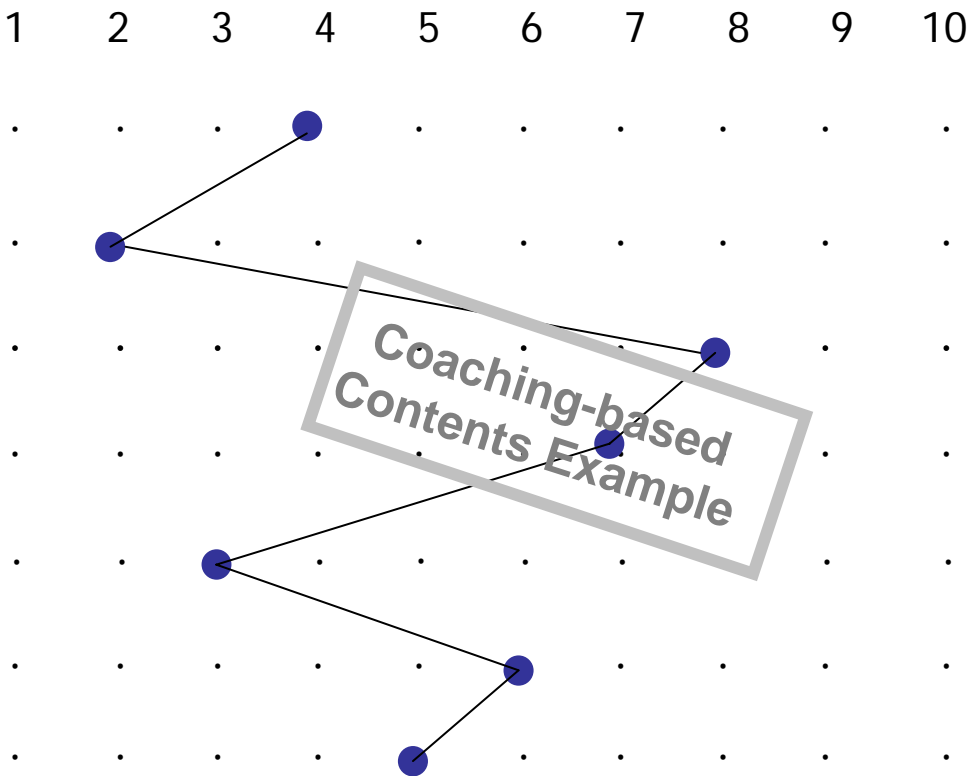
**1 제대로 공부해라**

**2 자기 스타일을 알아라**

**3 포트폴리오를 만들어라**

# 7 Habits to be a Wise Investor

- |                |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 경제신문을 매일 본다    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 고수에게 밥을 산다.    | . | . | . | ● | . | . | . | . | . | .  |
| 잔돈을 아낀다        | . | ● | . | . | . | . | . | . | . | .  |
| 하루에 3시간 투자생각   | . | . | . | . | . | . | . | . | . | .  |
| 목표를 항상 생각한다.   | . | . | . | . | . | . | . | . | . | .  |
| 역발상을 훈련한다.     | . | . | ● | . | . | . | . | . | . | .  |
| 최악의 시나리오를 만든다. | . | . | . | . | . | ● | . | . | . | .  |



## 3 Strengths

1. 잔돈을 아낀다
2. 하루에 3시간 투자생각
3. 역발상을 훈련한다.

## 3 Opportunities

1. 고수에게 밥을 산다.
2. 목표를 항상 생각한다.
3. 경제신문을 매일 본다

전체 고객 교육은  
입문 2시간 + 심화 3시간으로 이뤄진다.

이 가운데 전문 지식이 필요한 부분만  
맥쿼리 담당 임원이 맡고  
교육은 코치가 진행한다.



**= 자신감 + 실전 투자**

코치는 불안감을 자신감으로 바꿔주는 전문가다.  
고객들이 교육과정에서 자신감에 충만하면 곧바로 실전투자로 이어지고  
맥쿼리의 실적상승으로 나타난다.

# 맥쿼리의 성과

---

- 시장 점유율 확대
- 기업 이미지 개선
- 고객 만족도 향상
- 고객 교육 붐

# 모그의 성공 요인

---

- **코칭을 통한 컨셉 도출**
- **교육 콘텐츠 개발 역량**
- **높은 강의 만족도(평균9.3)**
- **꾸준한 코칭 홍보**

# THINK SYNERGY !

