제4장
발표와
프레젠테이션



주목

환자1명이 병원에 오기까지-AIDA



문제의 인식

관련 정보의 분석

대안의 비교

대안의 선택



방문

진료

결과에 대한 평가



Yes



No



구전

학습목표



-보건의료인들이 직무수행이나 환자 응대에 있어서 언제나 자신감을 가지고 말하는 것이 중요하며, 그것을 위해서는 철저한 사전준비를 해야 한다는 것을 숙지하도록 한다.

-보건의료인들이 직무수행이나 환자 응대 시 언제나 목적에 부합하는 말을 함으로써 직무의 성공적인 수행은 물론 환자의 신뢰도를 높일 수 있도록 한다.

-보건의료인들이 직무수행이나 환자 응대 시 자기 주관대로만 말하는 것이 아니라 상대방의 반응을 잘 살펴서 말하는 습관을 통하여 환자 만족도를 높이는데 기여하도록 한다.

-현대 사회에 있어서 프레젠테이션의 중요성을 이해하고 직무수행 시 효과적으로 활용할 수 있는 능력을 기른다.

제1절 발표의 의의 및 형태

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 발표의 의의



발표란,

자신의 의견을 공개하거나 상대방이 필요하다고 생각되는 정보를 전달하는 것으로 현대인에게는 피할 수 없는 일이다.

- ❖ 공식적 발표 – 문제점 개선 의견 발표
- ❖ 비공식적 발표 – 결혼 발표

☞ 의료기관이 효과적으로 운영되기 위해서는 날마다 다양하고도 많은 발표가 이루어져야 한다. 즉 소통이 원활해야 한다.

제1절 발표의 의의 및 형태

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 발표의 형태

1) 대화(dia + logue)

- 대상이 다양하여 형태도 다양하다.
- 조직생활은 대화를 통해 인간관계를 구축하고 협조를 하면서 일을 해 나가는 과정이다.(talk with ~)

2) 보고

- 일의 진행사항이나 그 결과를 관련이 있는 당사자에게 알리는 것으로 주로 상사의 지시에 대한 피드백으로 이루어진다.
- 모든 조직에서 경영의사결정은 보고를 기반으로 이루어진다.

제1절 발표의 의의 및 형태

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 발표의 형태

3)회의(會議)

- 직무의 수행에서부터 특별하게 부여 받은 프로젝트의 수행에 이르기까지 그 완성도를 높이는데 반드시 필요

4)판매/고객의 유인

- 전형적인 설득커뮤니케이션 영역
- 세심한 단어와 어휘의 선택과 상대방을 감동시킬 수 있는 말하기를 통해 상대방의 마음을 얻어야 함

제1절 발표의 의의 및 형태

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 발표의 형태

5)협상

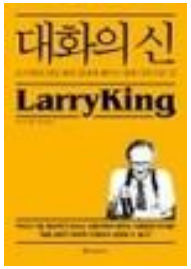
- 원하는 것을 얻어내는 기술
- 다른 사람의 마음을 잘 이해하여 의견을 조율하는 기술 요구

6)프레젠테이션

- 강연이나 연설, 강의, 설득 커뮤니케이션 등의 효과를 높이기 위하여 컴퓨터 운영 도구인 파워포인트를 이용한 발표 형식
- 전달력을 높여 설득의 목적을 달성하는 데 효과적이다.

제2절 효과적 발표의 원리

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY



1. 철저한 사전 준비

❖사전준비 방법

1. 관련 연구 자료나 문서들을 철저하게 준비(Larry King)
2. 준비된 자료는 청중들의 이해를 돕기 위해 발표 전에 배포

   → 발표자와 청중간의 능동적 상호작용이 이루어짐
3. 이야기를 들을 대상 확인

   → 대상의 특성에 따라 발표를 준비해야 한다.
4. 충분한 연습
5. 자신이 해야 할 일이 무엇인지 인식
6. 책임의식과 목표 달성의 마음 자세



제2절 효과적 발표의 원리

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 정확한 목표의 수립

❖ 이야기의 출발점은

1) 발표할 주제와 관련된 목표의 수립

☞ "나는 고객을 설득시키고자 하는가?"

☞ "그밖에 다른 목적은 없는가?"

2) 발표를 해야 할 이유 찾아내기

☞ "그렇다. 나는 외과 의사들에게 최신의 의료장비를 소개하고 이 장비를 외상수술에 사용하는 것이 왜 효과적인지를 교육하고, 그들의 동의를 얻어내 그들에게 이 제품을 판매하는 것이다."

제2절 효과적 발표의 원리

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 정확한 목표의 수립

❖ 이야기의 출발점은

3) 이야기를 전개할 방향 찾기

☞ "나는 왜 이 이야기를 하려고 하는가?"

☞ "내가 발표를 통해서 달성하고자 하는 목표는 무엇인가?"

4) 말하고자 하는 바에 대하여 스스로 확신하기

제2절 효과적 발표의 원리

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 정확한 목표의 수립

❖사례를 통해 본 일반적인 발표 순서

1. 자기 소개 및 인사
2. 오늘날 의료장비의 변화 추세 설명
3. 판매할 의료기의 특성 및 효능 설명
4. 환자 치료의 효과 및 그에 다른 경제적 이익 설명
5. 질의 응답
6. 결론 및 마무리

제2절 효과적 발표의 원리

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 목적에 맞는 이야기의 전개

❖ 타인에게 이야기를 하는 목적

①판매

②교육

③감동

④선동

⑤사실 설명



☞ 어떤 유형의 이야기를 할 것인가를 결정하는 일은 발표자가 청중에게 어떤 정보를 전달해야 하는 가를 결정하는 일

제2절 효과적 발표의 원리

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 목적에 맞는 이야기의 전개

❖판매 목적 대화 시 유의점

1. 처음에는 가벼운 일상대화나 유머로 경계 해소
2. 고객이 꿈꿀 수 이야기 전개
3. 판매한다는 느낌의 금지
4. 대화 중 나타난 고객의 기호를 파고듦
5. 고마워하고 미안하게 만들어라
6. 장점에 대한 칭찬
7. 절대 자존심을 건들지 마라

제2절 효과적 발표의 원리

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

4. 청중의 반응에 대한 부응

❖ 청중의 주의를 더욱 집중시키기 위해서는

1) '그들은 과연 누구인가?'를 면밀하게 분석한다.

☞ 청중의 특성에 따라 사용할 어휘의 수준 결정

2) 청중이 발표에 적극적으로 참여하도록 유도

☞ 청중들의 틈새를 찾아 질문

☞ 청중이 발표내용을 이해하고 있는지 확인하는 방법

☞ 청중을 이야기에 집중하게 만드는 좋은 방법 모색

제2절 효과적 발표의 원리

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

4. 청중의 반응에 대한 부응

❖ 질문 시 주의사항

1)대상자를 지목해서 질문하라

2)같은 질문을 두 사람 이상에게 하라

3)청중의 답변에 노코멘트로 일관하라

4)항상 정답을 제시하라

5)논쟁을 벌이지 마라

6)질문을 너무 많이 하지 마라

7)대답할 수 있는 질문을 하라

8)대답을 반복해서 들려주어라.



제3절 프레젠테이션의 의의

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 의의



프레젠테이션이란,

시청각 도구를 활용하여 개인이나 집단의 의견 또는 생각을 공개적으로 발표하는 것

☞ 예) 각종 세미나, 학회, 국제회의에서 하는 발표, 직장에서의 각종 브리핑이나 보고, 강의시간의 발표, 정견발표, TV토론, 국회 연설 등

제3절 프레젠테이션의 의의

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 의의

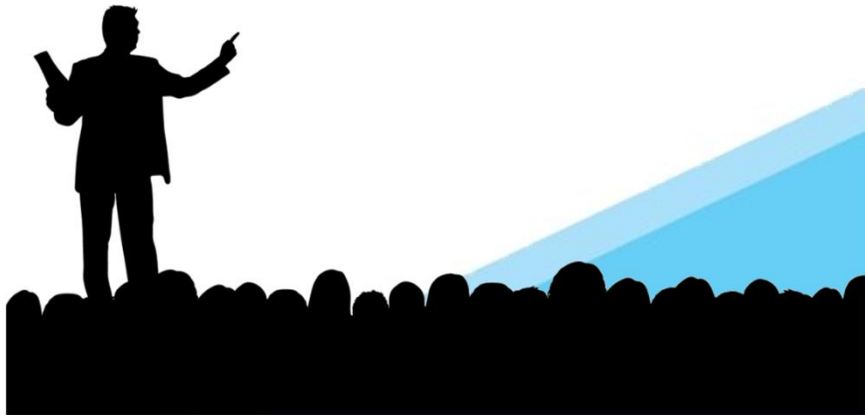
❖ 프레젠테이션의 분류

①대상에 따른 분류

- 소수 : 사내 각종 회의나 회의 사전 준비
- 다수 : 학회, 시사회, 국제회의, 주주총회 및 이사회 등

②장소에 따른 분류

- 사내
- 사외



제3절 프레젠테이션의 의의

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 의의

❖ 최근 사회의 **다원화**, 감각의 퓨전화로 다양한 **계층별, 장소별** 커뮤니케이션 능력과 중요성 요구

❖ 상대방에게 자신의 의사를 분명히 전달하면서 동시에 상대방의 감정을 의도하는 방향으로 이끌 수 있는 **설득력**이나 협상능력이 중요시되고 있다.

☞ 커뮤니케이션 목적을 달성하기 위하여 프레젠테이션 기법이 각광받고 있다.

제3절 프레젠테이션의 의의

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 프레젠테이션의 여섯 가지 요소

-프레젠터, 내용(메시지), 청중, 커뮤니케이션 방법, 피드백, 장소

1) 프레젠터(presenter)

① 프레젠터가 고려할 요소(탁월한 프레젠터의 3요소)

- 프레젠테이션 하고자 하는 동기 : 이유의 분명한 인식
- 프레젠터의 신뢰성 : 발표자의 경쟁력, 열정, 전문성 등
- 프레젠테이션의 스타일 : 스타일이 목적에 부합해야

제3절 프레젠테이션의 의의

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 프레젠테이션의 여섯 가지 요소

2) 내용(메시지)

- 프레젠터가 언어적 또는 비언어적으로 표현하는 모든 것
- 언어적 내용에는 발표내용, 표현스타일, 구조 등 포함

①발표 내용 : 청중의 요구와 주어진 시간을 고려하여 준비

②표현 스타일 : 대상, 장소 등에 따른 다양한 프레젠테이션 수행방식 채택

③메시지 구조 : 배열 방법으로 주로 서론, 본론, 결론 순으로

제3절 프레젠테이션의 의의

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 프레젠테이션의 여섯 가지 요소

3) 청중

- 자신의 메시지를 듣는 청중을 분석
- 연령, 성별, 문화, 지역, 단체 등

4) 커뮤니케이션 방법

- 메시지를 전달할 때 사용하는 수단
- 시각도구 : 제스처, 표정, 행동, 자세
- 그림도구 : 도형, 지도, 그래프, 그림, 실물
- 소리도구 : 성량, 음의 높낮이, 음의 다양성

제3절 프레젠테이션의 의의

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 프레젠테이션의 여섯 가지 요소

5) 피드백

- 프레젠터가 자신의 메시지를 청중들이 어떻게 받아들이고 있는지에 대한 정보를 얻고 이에 대한 적절한 조치를 취하는 것

6) 장소

-방해요소가 없는지를 사전에 잘 살펴야 한다.

1)외적소음 : 술렁대는 소리, 소곤거리는 소리, 기침, 바시락거림, 좋지 않은 엠프 시설, 온도, 나쁜 환기시설 등

2)내적소음 : 프레젠터가 발표하고자 하는 주제에 대한 혼동 등

제4절 화면의 구성과 전달

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 내용 작성시 유의할 점

1) 폰트사용법

①표준폰트 사용, 명조와 고딕 서체를 적절히 사용

②현재 설명하고 있는 부분은 스포트라이트 준비

③글씨체는 두 가지가 넘지 않도록 하며 강조사항은 굵은 글씨 설정

제4절 화면의 구성과 전달

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 내용 작성시 유의할 점

1) 폰트사용법

④제목은 최대한 짧게 한다.

⑤한 줄에 여섯 단어, 한 슬라이드에 여섯 줄이 넘지 않도록 한다.

⑥한 페이지에는 한 가지 주제만 다룬다.

제4절 화면의 구성과 전달

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 내용 작성시 유의할 점

2) 제목 및 글머리 기호

① 강조하고자 하는 내용을 쉽게 전달할 수 있어야

② 제목 : 눈에 잘 띄는 서체로 만들어 슬라이드 중앙 상단에 배치

③ 글머리 기호 : 주제 문장이나 특정한 경우에만 사용하여 청중이 목록을 빠르게 파악할 수 있도록 한다.

3) 레이블, 표, 범례

- 의미가 불분명한 그래프, 표, 정보에는 레이블을 붙여 청중이 내용을 정확하게 인식할 수 있도록 한다.

제4절 화면의 구성과 전달

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 색의 사용

❖ 효과적인 색의 사용 전략

①색깔은 세 가지를 넘지 않게 한다.

②밝은 바탕에 짙은 글씨, 어두운 바탕에 밝은 글씨 사용

③전체 슬라이드의 바탕색을 같은 계통으로 유지

④글자에는 빨간색을 사용하지 않는다.

⑤바탕색을 어두운 색으로 했을 경우 노란색과 흰색을 글자 색으로 사용

⑥색의 순서를 배열할 때는 어두운 색에서 밝은 색 순서로 사용

제4절 화면의 구성과 전달

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 선명성

- ❖ 가장 멀리 떨어진 자리에 앉은 사람도 잘 볼 수 있는 지 확인
- ❖ 크고 읽기 쉬운 글씨체
- ❖ 줄 간격과 여백을 충분히 줘서 너무 복잡해서 눈이 피로하지 않게 한다.(시각 보조자료 사용 시 유의점)

제4절 화면의 구성과 전달

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

4. 애니메이션과 사운드

- ❖ 같은 정보를 가진 부분은 같은 방식의 애니메이션을 사용
- ❖ 적절한 사운드를 사용하여 청중을 주목시킨다.
- ❖ 움직이는 동영상이나 사운드가 크게 효과 있는지는 의문이다.
  - 수준 높은 교육에는 자제

제4절 화면의 구성과 전달

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

5. 그림과 그래프

❖ 숫자들에 대한 정보를 더 효과적으로 전달하는 기능

❖ 차이 등 상대적인 값을 보여주고자 할 때 효과적

❖ 원 그래프, 그림표, 선 그래프, 막대그래프, 계단그래프 등

6. 질적 정보의 전달 방법

❖ **'Show and Tell' 과 같은 증거제시** 기법 사용이 효과적

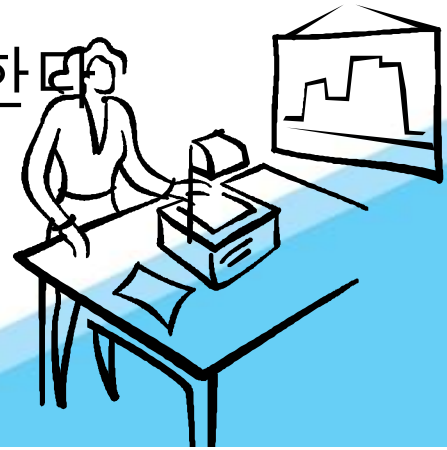
- 통계 자료 등 그래픽을 보여주고 이야기로 설명

제5절 프레젠테이션 과정

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

프레젠테이션의 주요 구성 내용

- **서언** : 자신이 발표하려는 주제에 대해 말한다.
- **본론** : 핵심 내용을 말한다.
- **맺음말** : 자신이 발표한 내용에 대해 핵심을 정리한다.



제5절 프레젠테이션 과정

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 서론

❖ 프레젠테이션 시간 중 10분의 1 이상이 되지 않도록 한다.

❖ **서론에서 참석자들의 관심을 유발하기 위한 방법**

①참석자에게 질문을 해본다.

- 질문에 대한 관심이나 반응도가 어떤지 살펴본다면 발표 진행에 도움이 될 수 있다.

②평범한 사실보다는 특이한 사실을 열거한다.

- 평범한 사실은 이미 알고 있으므로 관심이나 흥미를 유발시킬 수 없다.

제5절 프레젠테이션 과정

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

1. 서론

❖ 서론에서 참석자들의 관심을 유발하기 위한 방법

③비교와 사례를 통해 이야기한다.

- 주제와 관련된 그림을 보여주면 관심을 유발할 수 있다.

④인용문을 사용한다.

- 사람의 마음을 사로잡는 인용문은 주의를 끄는데 효과적이지만 너무 많이 사용하면 식상할 수 있다.

⑤유머를 사용한다.

- 적절한 유머의 사용으로 편안한 분위기를 연출할 수 있다. 하지만 억지유머를 쓰면 분위기가 더 어색해질 수 있다.

제5절 프레젠테이션 과정

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 본론

❖ 중요한 요점과 이에 관련된 자료를 제시한다.

❖ 프레젠테이션 시간의 70~80%를 배정한다.

❖ 프레젠테이션을 제작할 때, 모아진 자료와 정보의 정확성을 다시 점검하여 근거가 불충분한 정보나 자료의 사용은 피하도록 한다.

3. 결론

❖ 발표한 메시지를 최대한 핵심만 요약해서 정리하고, 자신의 주장이나 제안을 덧붙인다.

제5절 프레젠테이션 과정

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 결론

❖효과적인 결론 구성을 위한 유의점

①요점을 다시 정리한다.

- 발표의도를 간략하게 말하고 독특한 표현을 사용하여 주요 요점을 요약

②언제나 결론에서는 미래의 좋은 가능성을 제시한다.

- 결론은 언제나 행동의 개선 또는 수행이라는 점을 명심한다.

③효과적인 결말은 발표의 일관성을 유지하는 것이다.

- 서론과 본론의 연장선상에서 참석한 사람들이 편안한 마음으로 결론을 자연스럽게 수용할 수 있도록 하는 것이 중요하다.

제6절 대 고객 프레젠테이션

1. 프레젠테이션 시 고려사항

1) 분명한 목적의 정립

- 프레젠테이션은 **정보와 아이디어를 전달**하기 위한 중요한 커뮤니케이션 방법이며, 조직의 성과 향상에 기여할 수 있는 것이어야 한다.
- 프레젠테이션이 상대방에게 유익한 정보를 전달하기 위한 것이라는 목적을 분명히 하기 위해 내용 면에서 **정보들간의 연관성**을 강조한다.
- 수신자의 주의를 끌 수 있는 흥미거리도 갖추고 있어야 한다.

제6절 대 고객 프레젠테이션

1. 프레젠테이션 시 고려사항

2) 참석자의 특성 파악

① 사전에 참석자에 대한 핵심적인 정보를 확보한다.

- 모든 참석자는 각기 개성이 다르기 때문에 프레젠테이션의 효과를 극대화하기 위해서는 참석자에 대한 중요한 정보확보가 중요하다.

- 행사 프로그램 기획 담당자에게서 정보를 얻는다.

- 참석자들에 대한 정보는 인구 통계학적 자료, 참석자의 지위 및 경력, 생활양식, 개인적 특성이나 태도를 포함하는 참석자의 프로필을 참고할 수 있다.

제6절 대 고객 프레젠테이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 프레젠테이션 시 유의할 점

대고객프레젠테이션

외부적 차원

-외부에서 특별하고 새로운 임무를 의뢰하는 경우

-업무협조를 하기 전에 그 조직의 역량을 파악하기 위해 관련 업체에서 의뢰를 해옴에 따라서 회의나 브리핑을 해야 하는 경우

내부적 차원

-현재 시행 중인 프로젝트에서 발생되는 문제점들을 논의하기 위해 프레젠테이션을 의뢰 받는 경우

제6절 대 고객 프레젠테이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 프레젠테이션 시 유의할 점

1)고객 요구 사항의 핵심이 무엇인지를 정확하게 이해한다.

- 의뢰인의 목적에 맞도록 준비하는 것이 중요하다.

2) 주변적인 설명보다 항상 핵심적인 것에 강조점을 둔다.

- 주변적인 것을 설명하다가 핵심을 놓치는 경우가 많다.

3) 언어 선택과 음성에 유의한다.

- 정확히 요점에 부합하는 단어를 선택한다.

4) 적극적이고 긍정적으로 말하도록 한다.

- 다른 경쟁사를 설명할 때도 긍정적으로 말하는 것이 좋다.

제6절 대 고객 프레젠테이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

2. 프레젠테이션 시 유의할 점

5) 항상 간단하게 요점만 말하도록 한다.

- 언급하고 싶은 핵심 내용에 대하여 사전에 철저하게 준비한다.

6) 상대방이 도움을 받고 있다는 느낌이 들도록 해야 한다.

- 형식적인 프레젠테이션의 인상보다는 도움을 받고 있거나 이익이 있다는 생각이 들도록 하는 것이 중요하다.
- 바른 자세와 정확하고 친근감 있는 목소리로 발표한다.
- 참석자들과 눈을 마주치면서 발표하는 것이 좋다.
- 강조 부분은 목소리 톤을 높여 강조하는 방법도 효과적이다.



제6절 대 고객 프레젠테이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 효과적인 프레젠테이션 기법

1) 준비하라

- 일반적으로 4번 이상은 미리 연습을 해본다.
- 비언어적인 요소가 중요하기 때문에 녹화를 통한 관찰은 큰 의미가 있다.

2) 경험을 충분히 활용하라

3) 긴장을 풀어라

4) 자연스러운 유머를 활용하라

5) 신체, 손의 위치를 어디에 둘까 계획하고 준비하라

6) 준비하고 또 준비하라!

제6절 대 고객 프레젠테이션

중원대학교 JUNGWON UNIVERSITY

3. 효과적인 프레젠테인션 기법

❖ 성공적 프레젠테이션을 위한 준비 사항

①사전에 발표 장소와 시간 확인

②발표 공간과 참석자 수를 확인

③대상 청중의 분석 : 직업, 성별, 나이 경력 등

④발표 장소와 위치 등의 확인

⑤시각적 보조 매체 준비

⑥30분 전에는 먼저 도착하여 현장 관찰 및 적응



감사합니다

고맙고

사랑합니다