고객의 마음을 이끄는 서비스 멘트 실천과정

1. 교육개요

- 기업의 특성과 현실적인 환경 등을 고려한 현장 서비스 멘트에 대해 학습하고, 내가 소속된 기업에 가장 적정한 서비스 멘트를 찾아 개발하고 현장에서 활용할 수 있도록 트레이닝하는 과정입니다.

2. 교육대상

- 교육담당자, 사내 서비스 강사, 서비스 담당자, 서비스 관리자, 서비스 개발자 등

※ 본 과정은 프리랜서 강사 및 교육 컨설팅 기업의 파트너 강사는 수강이 제한됩니다.

3. 교육목표

- 우리회사에 가장 잘 맞는 커뮤니케이션으로 매뉴얼 및 서비스 멘트 등을 개발 및 학습하며, 사내 직원들에게 교육할 수 있습니다.

4. 교육특징

- 소수의 인원으로 진행되는 과정이며, 학습자는 각자가 속한 회사의 특징과 시대적인 상황을 고려한 가장 적정하고 실천 가능한 서비스 멘트를 배우고 실천하는 과정입니다.

5. 기대효과

- 서비스에 적합한 커뮤니케이션을 배우고 체득하여 사내 매뉴얼 및 교육자료 수정, 새로운 서비스 도입 시 서비스 멘트 및 프로세스 설계가 가능합니다.

6. 교육내용 (총 4시간)

모듈	상세내용	시간
2021 서비스 트렌드 (비대면 시대의 서비스 전반)	▪ 가장 적정한 서비스란? ▪ 우리 회사의 서비스 돌아보기 ▪ 적정서비스 공식에 따른 우리 회사 서비스 개선 방향 찾기	1H
서커스 (서비스 커뮤니케이션 스킬)	▪ 쓸모 없는 서비스 멘트와 매뉴얼 ▪ 쓸모 있는 서비스 멘트와 매뉴얼 〈서커스1〉 비난 받지 않고 고객을 움직이는 서비스 커뮤니케이션 〈서커스2〉 기억하기 쉬운 공식으로 만드는 서비스 커뮤니케이션 〈서커스3〉 커뮤니케이션 기능에 충실한 서비스 커뮤니케이션	2H
우리 회사의 서커스	▪ 서커스 공식에 따른 우리 회사의 서비스 커뮤니케이션 만들기	1H

6. 강사소개

이주희 소장

■□ 현직 및 경력

現. 적성서비스컨설팅 대표 & 러너코리아 대표강사 (CS 교육 전임)

現. 평생교육사

前. (주)SK Telecom 사내강사, (주)KTF 사내강사

前. 경인여자대학교 외래교수, 한국문화예술학교 외래교수

■□ 최종학력

서강대학교 경영전문대학원 글로벌서비스 경영 석사

■□ 강의분야

1. CS 교육 전반
- CS 접점 현장 모니터링 및 CS 코칭
- 직원 Mindset 변화를 위한 Customer Satisfaction Master 교육
- 공공기관 PCSI 교육 (고객만족도 조사 점수 향상과정)
- 민원응대 CS 교육
- 전화응대 친절도 교육
- 불만고객 응대 및 악성 민원 관리 교육
- 민원 감수성 향상과정 교육
- 서비스 디자인과 고객 경험디자인
- 서비스 매뉴얼 개발

2. 강사양성과정: CS 강사양성과정, 사내강사양성과정, 강의스킬 강화과정, 온라인 도구를 활용한 강사양성과정
3. 이미지메이킹, 퍼스널컬러
4. 성격유형 진단 분석검사 활용: DiSC, 에니어그램, TA(교류분석)
5. 신입사원교육: 직장예절, 비즈니스매너, 셀프리더십, 문서작성 등
6. 리테일샵 교육
7. 매니지먼트: 팀웍, 리더쉽, 코칭, Agile 조직 관리