

위험한 고객을 다루는 안전한 고객불만관리

※ 본 교육은 ZOOM 온라인으로 진행됩니다.

◆ 교육대상

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

(★) 본 과정은 프리랜서 강사 및 교육 컨설팅 기업의 파트너 강사는 수강이 제한됩니다.

◆ 교육비용

190,000원

[2인 이상 참석시] 1만원 할인

◆ 교육비 결제방법

1) 교육비 사전입금 / 국민 815-25-0011-219 (주)학습인

2) 필요에 따라 세금계산서 발행가능 (결제관련 문의. 02-6959-9763)

◆ 교육장소

ZOOM 온라인 강의실

1. 교육개요

- 기업의 특성과 현실적인 환경 등을 고려한 적절한 서비스 클레임 처리 기법을 학습하고 자사에 맞게 개발하여 현장에서 활용할 수 있도록 트레이닝하는 과정입니다.

2. 교육목표

- 우리 회사에 가장 잘 맞는 적절한 고객불만 관리로 직원들에게 고객불만 관리의 가이드 라인을 제공하고, 이를 사내 직원들이 실천하도록 교육할 수 있습니다.

3. 교육특징

- 소수의 인원으로 진행되는 과정이며, 학습자는 각자가 속한 회사의 특징과 시대적인 상황을 고려한 가장 적정하고 실천 가능한 고객 불만 처리 과정을 배우고 실천하는 과정입니다.

4. 기대효과

- 내가 소속된 기업 및 시대에 맞는 가장 적절한 고객불만 처리의 기준을 만들고 직원을 트레이닝 할 수 있습니다.
- 현실적이고 실천이 가능한 고객불만 관리의 기준으로 고객과 직원을 모두 보호할 수 있습니다.

5. 교육내용 (총 4시간)

모듈	상세내용	시간
2021 서비스 트렌드 (직원과 고객관계 및 불만처리)	- 비대면 시대 고객과 직원의 관계?! - 고객이 원하는 서비스 - 비대면 시대 고객 불만 처리의 Point	1H
서클렌즈 (서비스 클레임 들여다보기)	- 고객 불만의 새로운 패러다임 - 위험한 고객을 다루는 안전한 고객불만 관리 - 고객의 불만에서 우리 직원 보호하기 - 서클렌즈1 : 여전히 유용한 고전적인 기법 - 서클렌즈2 : 고객의 심리를 활용한 불만처리 - 서클렌즈3 : 고객불만의 핑퐁잉 관리 - 서클렌즈4 : 공정서비스 - 고객의 불만에서 우리 직원 보호하기	2H
우리 회사의 서클렌즈	서클렌즈 공식에 따른 우리 회사의 고객불만 가이드라인 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, 리더십, 코칭, Agile 조직 관리