

고객 서비스 개선을 위한 고객 불만 관리

○ 일 시: 일정은 홈페이지에서 확인해 주세요. | 10:00-17:00(6H)

- 강 사: 이주희 대표 (적정서비스컨설팅)
- 교육비: 300,000원 (2인 이상 참석시 인당 2만원 할인)
- 제공사항: 교재, 교육 후 강의용 PPT 제공
- 교육장소: 서울시 중구 퇴계로 197 총무빌딩 5층 러너코리아 (3,4호선 총무로역 7번 출구에서 1분 거리)

[교육비★결제방법] *선결제 필수!

- 사전 모바일 카드결제 (결제톡 발송)
- 사전 입금 후 세금계산서 발행 (영수)
- 사전 입금 후 현금영수증 발행 (소비자/사업자)
- 입금계좌: 국민 815-25-0011-219 (주)학습인

[필★독] 미리 신청해 주세요!

본 교육은 소수 대상의 모집성 교육입니다.
적정 인원이 모집되지 않을 경우, 불가피하게 취소될 수 있습니다.
가능한 1-2주 전에 미리 신청해 주세요. (가점수 환영!)

[필★독] 성숙한 교육문화 함께 만들어 나가요!

지적재산권 보호와 원활한 교육진행을 위해
강의 중 녹음, 녹화, 촬영, 태블릿 PC 및 노트북 사용을 금지하고 있습니다.
성숙한 교육 문화를 만들기 위한 교육생 여러분의 적극적인 협조 부탁드립니다.

1. 교육개요

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

2. 교육대상

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

※ 본 과정은 기업 및 기관 재직자에 한해 수강이 가능합니다.

3. 교육목표

- 고객불만에 대한 전반적인 이해와 불만 고객의 유형에 따른 응대 전략을 통해 보다 효과적으로 고객불만을 처리할 수 있습니다.

4. 교육특징

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

5. 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.

6. 교육내용 (총 6H)

모듈	상세내용	시간
고객불만의 이해	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 고객불만의 이해 ▪ 고객 불만의 새로운 패러다임 ▪ 고객 불만 응대의 핵심 Point ▪ 고객불만과 직원 태도의 중요성 ▪ 불만고객의 분류하기 	1.5H
[1단계] Pure 고객 응대	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 어떻게 Happy Ending: 우수 사례로 보는 불만관리 A to Z ▪ 고객의 불만을 마주하는 직원의 마음 ▪ 경청의 이해와 실습 ▪ 공감과 인정이 함께 하는 사과 ▪ 대안 제시의 2가지 핵심 Point ▪ 끝났다고 끝이 아니다! 불만 처리 마무리 	1.5H
[2단계] Demanding 고객 응대	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demanding 고객의 특징 ▪ 고객의 불일치를 긍정적인 불일치로 만들기 ▪ 교류분석(TA)로 보는 고객의 불만 패턴 ▪ 교류분석(TA)을 활용한 고객과의 안전한 대화 공식 ▪ 고객의 불만에서 우리 직원 보호하기 	1.5H
[3단계] Evil 고객 응대	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evil 고객의 특징 ▪ Evil 고객 응대의 기준 ▪ Evil 고객 응대 Process ▪ Evil 고객 응대 주의 사항 	1H
고객의 불만에서 우리를 지키는 법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 불만 응대 처리 후 나의 마음 다독이기 ▪ 일사에서 나를 지키는 법 ▪ 바다와 파도 이야기 	0.5H

7. 강사소개

이주희 대표

■□ 현직 및 경력

現. 적성서비스컨설팅 대표

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