

고객 서비스 개선을 위한 **고객불만관리**

- 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 충무빌딩 5층 러너코리아 (3,4호선 충무로역 7번 출구에서 1분 거리)

[추천대상]

- 일상적으로 고객 불만을 직접 마주하는 모든 실무자
- 고객 컴플레인 처리 담당자, 감정노동 직군
- 조직의 서비스 리더 및 관리자
- 고객 응대 경험이 부족한 신입 직원 및 타 직무에서 고객 접점 직무로 이동한 직원
- 조직 차원의 서비스 품질 개선이 필요한 기업

※ 본 과정은 기업 및 기관 재직자에 한해 수강이 가능합니다.

[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. (가접수 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

작은 고객 불만 하나가, 제대로 관리되면 기업 성장의 큰 날개짓이 됩니다.

고객불만관리는 단순한 문제 해결이 아니라,
고객 신뢰와 충성도를 지키고, 조직의 경쟁력을 강화하는 필수 전략입니다.

본 교육은 고객 불만의 본질과 유형을 이해하고,
핵심 스킬 실습을 통해 체득하도록 구성된 실무 중심 프로그램입니다.

2. 교육목표

- 고객 불만의 본질과 패턴을 이해하여 상황을 정확히 판단하고 대응할 수 있다.
- 고객불만관리의 핵심 스킬을 체계적으로 익혀 일관된 응대 품질을 만든다.
- 유형별 불만 행동을 판별하여 적절한 대응 기준과 프로세스를 적용할 수 있다.
- 직원 스스로를 보호하고 마음을 다독이는 방법을 학습하여 지속 가능한 CS 환경을 만든다.
- 불일치를 긍정적 불일치로 전환하는 고객 경험 개선 시각을 갖추어 서비스 품질 향상에 기여한다.

3. 교육특징

- 현장 중심의 실무형 커리큘럼
- 고객과 직원 양측 모두를 고려한 균형 잡힌 접근
- 유형별 고객 분석 제공 및 교류분석(TA) 기반의 대화 공식 적용
- 직접 연습하는 실습 중심 구성
- 정서 회복과 마음 회복까지 지원하는 CS 교육

4. 기대효과

- 불만 응대 품질 향상으로 고객 신뢰도 증가
- 감정 소모 감소 및 직원 번아웃 예방
- 고객 분류 및 상황 판단 능력 강화
- 갈등 상황의 안정적 해결 능력 향상 및 핵심 커뮤니케이션 역량 강화
- 실제 현장에서 바로 적용 가능한 실무 스킬 습득 및 실전 대응력 향상

5. 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"> ▪ 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 ▪ 일상에서 나를 지키는 법 ▪ 바다와 파도 이야기 	0.5H

※ 한 회사에서 4명 이상 참석할 경우, 교육 일정 조율이 가능합니다.

교육 문의. 02-6959-9763

6. 강사소개

이주희 대표

■□ 현직 및 경력

現. 러너코리아 파트너 강사

現. 한국코치협회 인증 코치 (KAC)

現. 평생교육사 (2급)

前. 한국문화예술전문학교 외래교수

前. 경인여자대학교 외래교수

前. KT 사내강사 / SK Telecom 사내 강사



■□ 최종학력

단국대 일반대학원 경영학 전공 박사 수료

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