

불만 고객 응대 과정

▶ 불만고객의 정의

공감적 경청

사과

신속한 문제해결

긍정적 마무리

불만고객
응대스킬

📖 학습목표

- ▶ 불만고객의 중요성을 인식한다.
- ▶ 불만고객의 심리와 행동을 이해한다.
- ▶ 불만고객 유형별 응대 스킬 및 화법을 체득한다.

🔬 프로그램 특징

- ▶ 불만고객의 유형별 대응 화법의 학습을 통해, 고객응대의 자신감을 갖는다.

📖 학습내용

교육대상

서비스업에 종사하는
전 직원

교육시간

4~8시간

모 들 명	주 요 학 습 내 용
불만고객의 정의	<ul style="list-style-type: none"> • 불만 고객의 중요성 • 왜 컴플레인이 발생하는가 • 컴플레인 고객의 심리와 행동 이해 • 불만고객 우수 관리 사례
컴플레인 처리방	<ul style="list-style-type: none"> • 컴플레인 Process 4단계 <ul style="list-style-type: none"> - 공감적 경청, 사과, 신속한 문제 해결, 긍정적 마무리 • 부정적인 감정 처리 방법 • 감정 완화 테크닉 훈련 • 불만 고객에게 좋은 인상 남기기
불만고객 응대 기법	<ul style="list-style-type: none"> • 컴플레인 처리 성공 및 실패 사례공유 • 컴플레인 제기 유형별 표준 응대 화법 • 불만고객 유형별 응대 스킬 및 화법
종합실습	<ul style="list-style-type: none"> • Role Play를 통한 응대 스킬 실습 • 상호 피드백

“불만고객 유형 별
대응 스킬 체득을 통한
고객응대 자신감”