

# 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

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

“불만고객 유형 별  
대응 스킬 체득을 통한  
고객응대 자신감”