

2015년도

고객서비스와 커뮤니케이션

SM 서비스 아카데미
이은주 대표



고객서비스와 커뮤니케이션



SMSERVICEACADEMY 이은주 대표
www.smacademy.net

서비스 Trend 따라잡기



서비스의 기준을 정할 사람은

[

당신이 고객에게 물어볼 질문은

단 한가지면 충분하다

[

서비스의 가치



1차적 가치 : 포만감

2차적 가치 : ‘즐거운 외식’ 가족이 하나되게

1차적 가치 :

2차적 가치 :

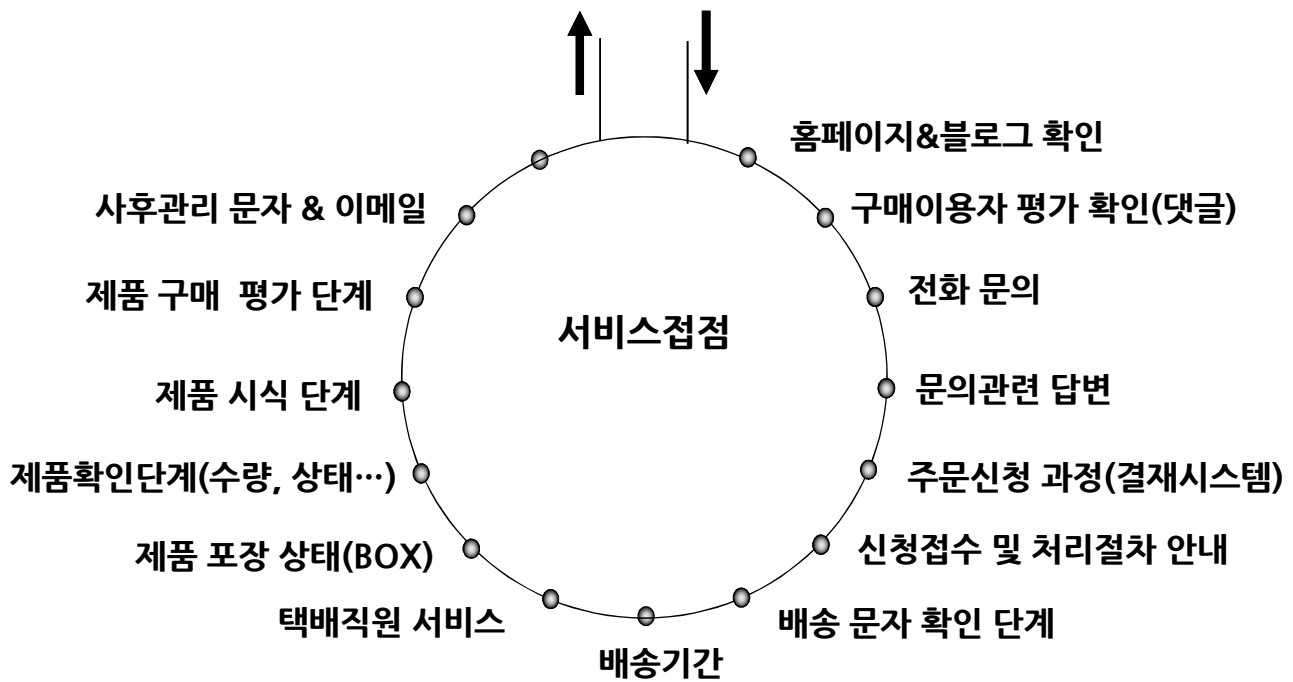
차 산업



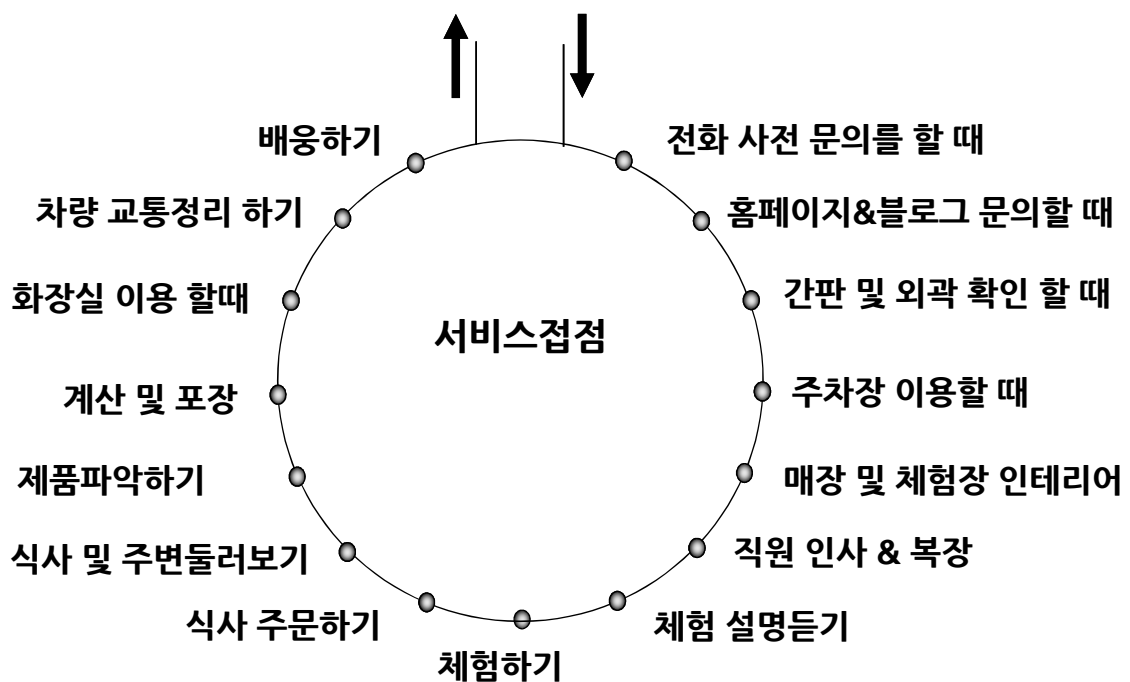
지역경제 활성화 부가가치 증대

공동체 회복 및
생산적 복지

2. 서비스접점을 파악하라



서비스접점을 파악하라



불만이 일어나는 이유는?

1.

2.

3.

4. 기계처럼 일하는 무심한 태도

5. 전문가가 아닌 아마추어 일때

고객들이 바라는 서비스란?



따뜻한 표정과 눈길

고객에 대한 관심 쉬운설명

복장 반가운 인사

전화응대매너

제품지식 기분좋은 말투

응대태도 경청과 공감

약속지키기



타겟고객의 심리 분석

1 즐거운 경험, 좋은 추억... []

2 고객만족시대 []

3 1 : 1 케어는 필수 []

4 나는 기억되고픈 고객 []

정확한 정보 따뜻하게 전달하기

전문성

✓ 정확한 []

- 제품의 효능
- 제품의 차이점
- 제품과 관련된 설화
- 체험안내 (입장절차, 체험방법, 동선)
- 이후 진행상황
(모임장소, 모임시간, 인솔자, 화장실)

앞선 설명으로 신뢰감 전달하기

➔ []를 알려주자

제품 활용법 및 보관방법
예상대기시간, 체험시간, 다음 진행순서
체험 주의사항(불, 칼, 도구사용 시, 위험한 장소..)
앞치마, 물티슈, 비닐봉투 준비

➔궁금증을 [] 물어보자

- 오해의 소지를 없애준다.
- 준비할 수 있는 여유를 준다.

정중한 표현으로 정성 기울이기



그렇게 말한적 없는데요?

거짓말?



원래 그렇게 처리하는데요.

무시?



잘모르는데요. 내 잘못이 아니다.

회피!



문제해결 4단계

문제해결 4단계

1단계 : 경청하기

고객의 이야기에 귀를 기울인다.

2단계 : 사과&공감하기

고객의 감정을 존중하고 있다는 것을 표현한다.

3단계 : 설명 &대안제시

고객에게 사실(이유)을 알려준다.

우리가 해 줄 수 있는 것을 강조한다.

4단계 : 확인하기

고객이 이해하고 있는지 확인한다.

세상에 하나뿐인 초상화

함께 할 수 있어
행복했습니다.

감사합니다.

SMSERVICEACADEMY

이 은 주 대표

010 - 4526 - 3317

jazz0814@hanmail.net

www.smacademy.net