



서비스 교육

Contents

- ◆ 서비스 정의
- ◆ 미소효과
- ◆ 미소연습
- ◆ 화법
- ◆ 화법연습

서비스

- 내가 생각하는 서비스란?
 - 1) 생산된 재화를 운반·배급하거나 생산·소비에 필요한 노무를 제공하는 것
 - 2) 개인적으로 남을 위하여 돕거나 시중을 돕. ‘봉사’, ‘접대’
 - 3) 장사에서, 값을 깎아 주는 것

Service

- ◆ S (smile) – 스마일
- ◆ E (energy) – 열정
- ◆ R (revolutionary) – 혁신
- ◆ V (valuable) – 가치
- ◆ I (Impressive) – 감동
- ◆ C (communication) – 커뮤니케이션
- ◆ E (entertainment) – 즐거움

미소의 효과

- ◆ 대화효과
- ◆ 마인드 컨트롤 효과
- ◆ 감정이입의 효과
- ◆ 건강증진의 효과
- ◆ 신바람 효과
- ◆ 호감 효과
- ◆ 실적 향상 효과



서민정- 미소천사

- 3개월 미소 트레이닝
- 3시간/일 연습
- 연예계 데뷔

김재원- 살인미소

- 김원희와 시트콤 출연
- 무표정한 사무실 직원 역할
- 무명의 생활
- 미소로 여심을 사로잡음

입- 복을 담는 ‘그릇’

* 하늘에서 복이 내려온다

→ 하늘에서 복이 사람의 얼굴로 내려온다.

→ 복이 담기는 그릇 역할 하는 것이 바로 입

◇ 입모양이 _____ 일자모양 또는 

◇  복이 찰랑찰랑 담긴다

미소짓기

- ◇ 와이키키~ 위스키~
- ◇ 어서오세요? 무엇을 도와드릴까요?
- ◇ 안녕하세요? 무엇을 도와드릴까요?

1:1 미소 연습

화면

화법 정의

상대방이 알아듣기 좋게
속도, 발음, 사용언어, 음정
등을 적절하게 구사하는
기술

의
사
소
통

상대방의 기분을 중시해
언어를 구사하는 방법

화법

- ◆ 바람직한 기본 화법
- ◆ 질문화법
- ◆ FAB 화법
- ◆ Yes But 화법

❖ 바람직한 기본화법

저희 제품을 다른 제품으로
바꾼다고요? 안돼요.

어머 전화 하셨어요
왜 전화 하셨어요

잘 모르겠어요

고객이 잘 안 들려요, 뭐라고요

금요일 근무는 안돼요.

저희 제품 말고 다른 제품에도 관심이 있으신 것
같은데요. 구매에 도움이 되도록 장단점을 제가
비교해 드릴까요?

어머님, 전화하셨지요?
무슨 일 때문에 전화하셨어요?

제가 알아보고 말씀 드리겠습니다

고객이 죄송하지만, 다시 한번
확인해 드리겠습니다

죄송합니다만 금요일 근무는 어려울 것 같습니다.

고객과의 대화를 보다 자연스럽게 연결해 주는 역할을 한다.
고객을 대화에 참여 시킴으로써 고객이 원하는 바를
쉽게 알아낼 수 있는 화법이다

“신제품은 어떻게 알게 되셨어요?”

“우리 제품의 어떤 점을 가장 좋아하시나요?”

“전에 사용하셨던 제품의 장점을 못 느껴보셨다고 말씀 하셨는데
어떤 점에서 미흡하다고 느끼셨어요?”

상품을 설명할 때 사용하는 기법으로 제품의 특징, 장점,
이점을 설명 해 주어야 한다는 화법이다.

이때 고객은 제품의 특징이나 장점에 대한 설명 보다는
이점이 주어질 때 심리적으로 더 그 제품을 선호하게 된다.

“고객님, 00는 ~~ 제품입니다.”

“고객님, 00 제품의 특징은 ~~ 입니다. .”

Y
E
S

B
U
T

화
법

고객의 의사를 우선 인정해 주고 그에 따른 반론을
제기하는 화법이다.

그래야만 상대방이 본인이 하고자 하는 이야기를 잘
들을 수 있게 된다.

“제품이 비싸다고 생각하셨습니다.
그렇게 느끼실 수도 있습니다. 하지만 고객님...”

“타사제품이 훨씬 더 저렴하다고 생각하셨습니다.
그렇게 느끼실 수도 있습니다. 하지만 고객님...”

화법 연습 1:1

- 고객이 제품의 장점을 못 느낄 때
- 고객이 자사 제품 대신 저가의 제품에 관심을 보일 때

“聽”

耳 + 王 + 十 + 目 + 一 + 心

“왕(王)처럼 큰 귀(耳)로, 그리고 열 개(十)의 눈(目)으로
즉 진지한 눈빛으로 하나(一)된 마음(心)으로
진심으로 들어주어라.”

경청해 주셔서 감사합니다