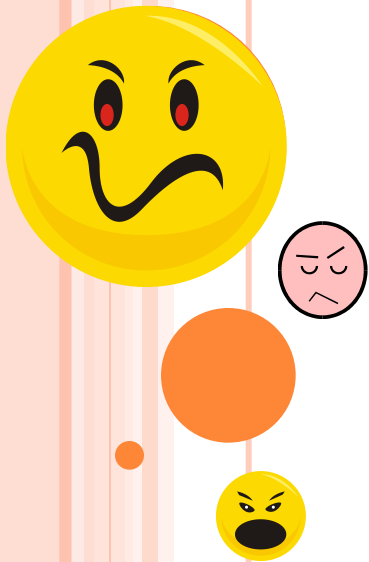


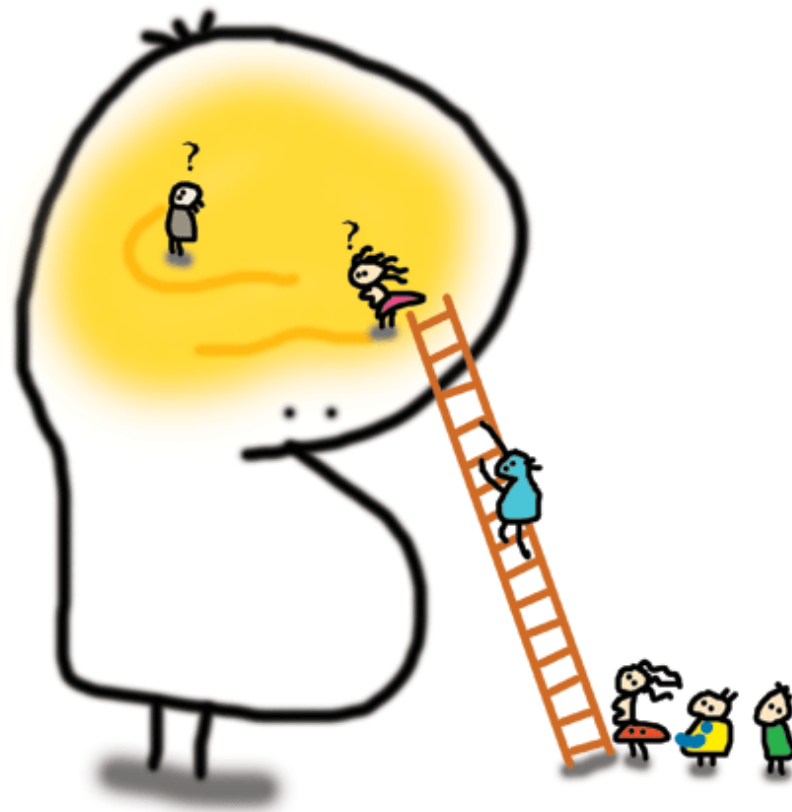
불만 고객 응대법



(주)제일거장 마케팅 센터장
이기순

고객의 머리속에 들어가라!

그들이 원하는게 무엇인지
고객의 입장에서 생각하라!



1

클레임 **응대력** 향상

2

클레임의 **효율적** 처리방법

3

스트레스 관리

1.

클레임 응대력 향상

•불만고객 관리의 중요성

- 불만고객 확산 경로
- 불만고객 응대의 기본 요령
- 클레임 상담의 기본 법칙(1)
- 클레임 상담의 기본 법칙(2)
- 클레임 상담의 기본 법칙(3)
- 클레임 상담의 기본 법칙(4)
- 불만 처리 5단계



표출하는
불만고객 5%

침묵하는 불만고객
95%

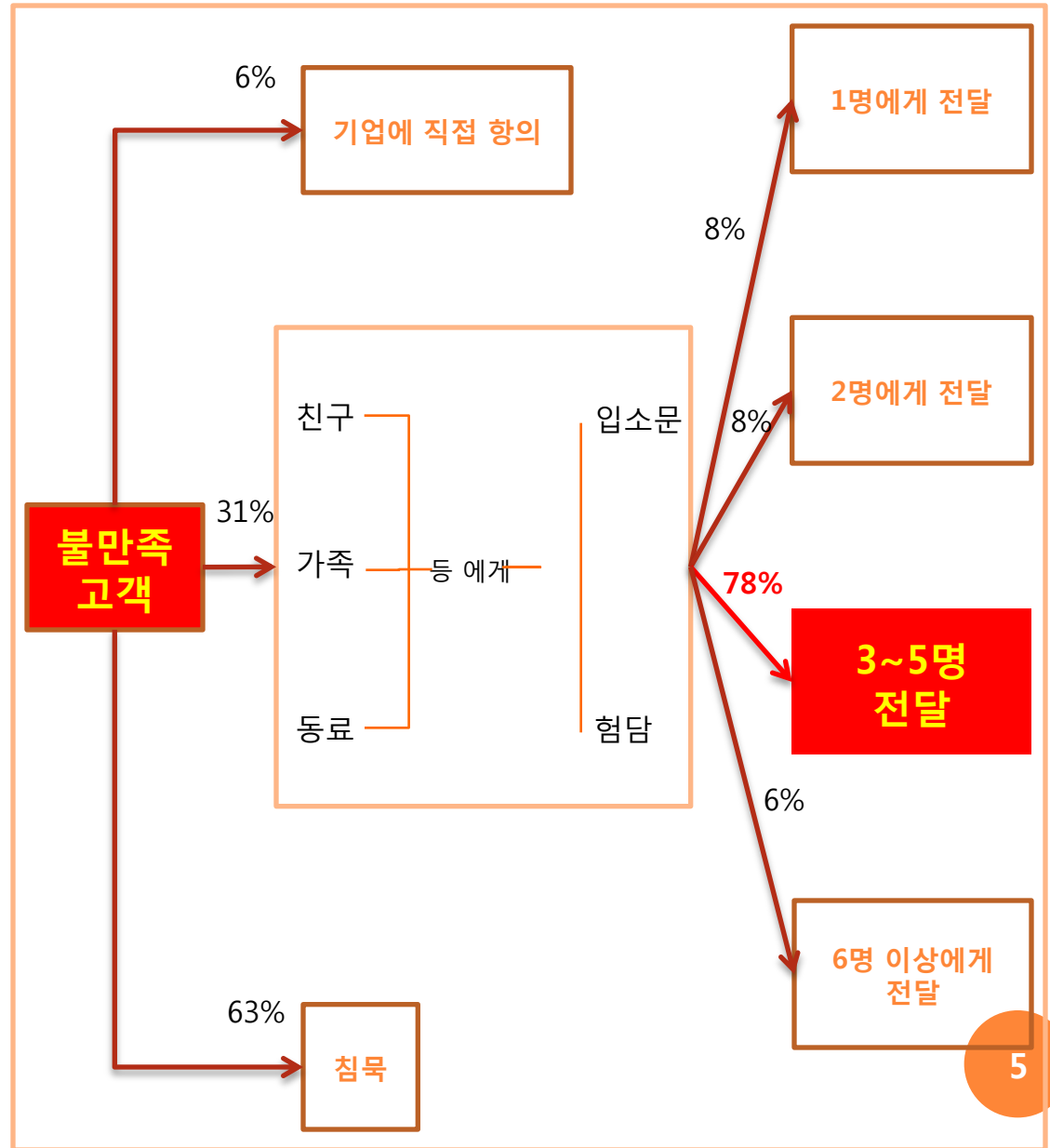
1.

클레임 응대력 향상

•불만고객 관리의 중요성

•불만고객 확산 경로

- 불만고객 응대의 기본 요령
- 클레임 상담의 기본 법칙(1)
- 클레임 상담의 기본 법칙(2)
- 클레임 상담의 기본 법칙(3)
- 클레임 상담의 기본 법칙(4)
- 불만 처리 5단계



1.

클레임 응대력 향상

•불만고객 관리의 중요성

•불만고객 확산 경로

•불만고객 응대의 기본 요령

•클레임 상담의 기본 법칙(1)

•클레임 상담의 기본 법칙(2)

•클레임 상담의 기본 법칙(3)

•클레임 상담의 기본 법칙(4)

•불만 처리 5단계

1

최초의 응대가 가장 중요하다. 먼저 고객의 불만에 대하여 “죄송합니다.”라는 사과의 뜻을 표시한다.

2

고객의 불만을 경청한다. 단, 능동적으로 경청하는 것이 중요하다.

3

고객이 원하는 바가 무엇인지를 정확히 파악해야 한다.

4

고객과 말다툼이 될 소지가 있거나 이미 화나 있는 고객의 경우에는, 대화시 가능한 톤을 낮추어서 상대방의 감정이 가라앉도록 한다.

5

끝까지 거절해야 할 경우에는 직접적인 표현을 삼가 하고 우회적인 말을 사용하여 감정의 대립을 완화한다. 즉 “안됩니다.” 대신 “죄송합니다.”

6

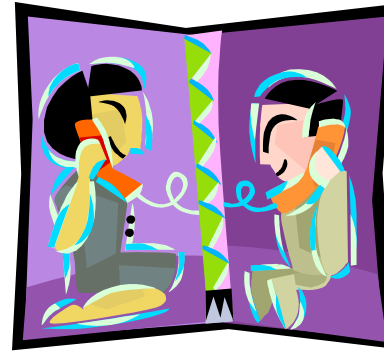
고객 불만을 적극적으로 해결하려는 노력을 보여 주어야 한다. 책임 주체가 회사인지 고객인지 판별하기 어려운 경우, 고객의 입장에서 문제 해결을 위해 최대한 노력한다.

7

언쟁을 피하라, 지든 이기든 회사의 이미지에 손상을 끼친다.

1.

클레임 응대력 향상



- 불만고객 관리의 중요성
- 불만고객 확산 경로
- 불만고객 응대의 기본 요령

•클레임 상담의 기본 법칙(1)

- 클레임 상담의 기본 법칙(2)
- 클레임 상담의 기본 법칙(3)
- 클레임 상담의 기본 법칙(4)
- 불만 처리 5단계

EMPATHY
고객의 입장에서 생각하라.

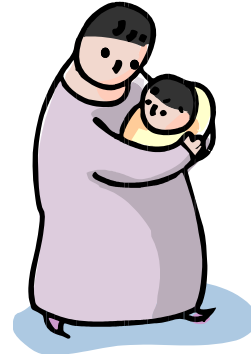
1.

클레임 응대력 향상

- 불만고객 관리의 중요성
- 불만고객 확산 경로
- 불만고객 응대의 기본 요령
- 클레임 상담의 기본 법칙(1)

•클레임 상담의 기본 법칙(2)

- 클레임 상담의 기본 법칙(3)
- 클레임 상담의 기본 법칙(4)
- 불만 처리 5단계



SOOTHE

공감대를 표시하고, 고객의 마음을 달래 주어라.

1.

클레임 응대력 향상

- 불만고객 관리의 중요성
- 불만고객 확산 경로
- 불만고객 응대의 기본 요령
- 클레임 상담의 기본 법칙(1)
- 클레임 상담의 기본 법칙(2)
- 클레임 상담의 기본 법칙(3)**
- 클레임 상담의 기본 법칙(4)
- 불만 처리 5단계



NO EXPLAIN

회사의 규정을 먼저 설명하려 하지 말라.

1.

클레임 응대력 향상

- 불만고객 관리의 중요성
- 불만고객 확산 경로
- 불만고객 응대의 기본 요령
- 클레임 상담의 기본 법칙(1)
- 클레임 상담의 기본 법칙(2)
- 클레임 상담의 기본 법칙(3)
- 클레임 상담의 기본 법칙(4)**
- 불만 처리 5단계



NO EXPOSE

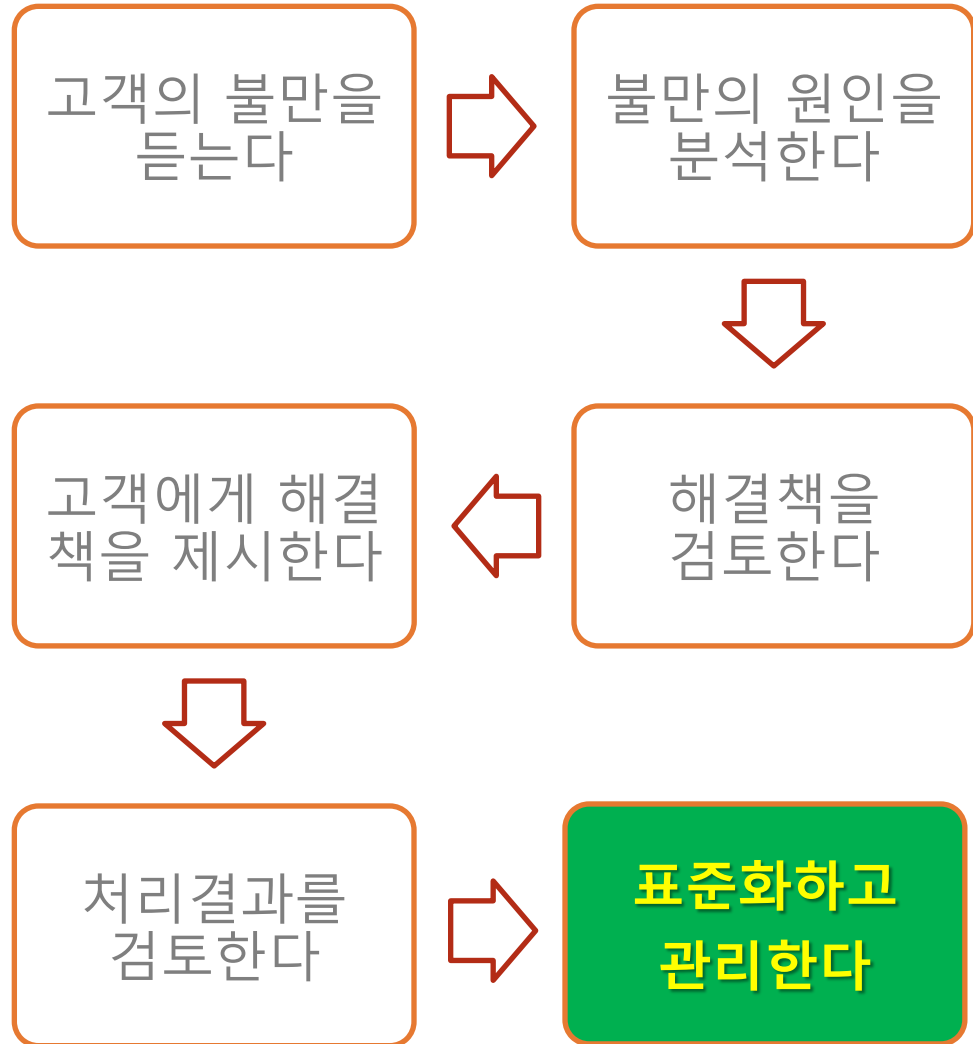
상담자의 개인 감정을 드러내지 말라.

1.

클레임 응대력 향상

- 불만고객 관리의 중요성
- 불만고객 확산 경로
- 불만고객 응대의 기본 요령
- 클레임 상담의 기본 법칙(1)
- 클레임 상담의 기본 법칙(2)
- 클레임 상담의 기본 법칙(3)
- 클레임 상담의 기본 법칙(4)

•불만 처리 6단계



2.

클레임 효율적인 처리방법

•잘못된 대응 VS 올바른 대응

- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령
- 고객 유형별 응대 요령



고객 불만에 대한 **잘못된** 대응

- 고객이 틀렸다는 것을 증명하는 것
- 어느 누구의 잘못도 아니라는 것을 고객에게 증명해 보이는 것
- 나의 잘못이 아니라는 것을 고객에게 보이는 것
- 어떠한 책임도 지지 않는 것
- 내가 옳다는 것을 고객에게 증명하는 것



고객 불만에 대한 **올바른** 대응

- 어떠한 비난도 하지 않고 문제를 해결하는 것
- 일을 올바르게 처리 하기 위해 모든 책임을 지는 것
- 염려와 동정을 보이는 것
- 사과하는 태도를 보이는 것
- 도움이 되는 것
- 계속해서 관심을 보이는 것

2.

클레임 효율적인 처리방법

•잘못된 대응 VS 올바른 대응

•효과적인 경청 기법

- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령
- 고객 유형별 응대 요령

“작은 소리도 크게 들겠습니다”

비판하거나 평가하지 않는다.

편견을 갖지 않고 고객의 입장에서 듣는다.

주의를 고객에게 집중하고 듣는다.

고객에게 계속 반응을 보인다.

고객의 말을 가로막지 않는다.

주요 요점은 기록한다.

이해할 수 없을 때는 질문을 하라.

속단하지 말고 냉정 하라.

정확한 이해를 위해 고객이 말한 것을 복창한다.

2.

클레임 효율적인 처리방법



- 잘못된 대응 VS 올바른 대응

- 효과적인 경청 기법

•고객의 말에 맞장구 치는 법

- 고객 음성에 따른 응대 요령

- 고객 유형별 응대 요령

1

타이밍을 맞추자

2

맞장구를 멈출 때를 알 것

3

맞장구는 짧게 감정을 넣어서

4

맞장구는 교묘하게 쳐라

2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법

•고객 음성에 따른 응대 요령

- 고객 유형별 응대 요령

木 성음

부드럽게 시작해서 분명하게 끝맺음

성향

차분한 성격이고 후회가 적은 편이다.
솔직한 것을 좋아한다.
활동적이어서 동적인 취미생활을 즐긴다.
시작하면 악착같이 밀고 나간다.
싸우기 싫어하지만 싸우면 꼭 이기려 한다.
초록색, 청색, 하늘색을 좋아한다.

응대

차분히 요점을 간략하게 설명해야 한다.



2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법

•고객 음성 따른 응대 요령

- 고객 유형별 응대 요령

火 성음

쉼 목소리

성향

욕심이 많고 자유분방하다.
매우 성급해 순간에 결정하며 화끈한 것을 좋아한다.
스트레스 해소가 늦다.



응대

상대의 말을 중단시키지 말고 대화 도중 묻는 것부터 말한다.

2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법

•고객 음성 따른 응대 요령

- 고객 유형별 응대 요령

土 성음

울리는 목소리

성향

신의 있고 화합적이다.
남의 이야기를 잘 들어준다.
성격이 느긋해 천천히 결정한다.
정적인 취미생활을 즐긴다.



응대

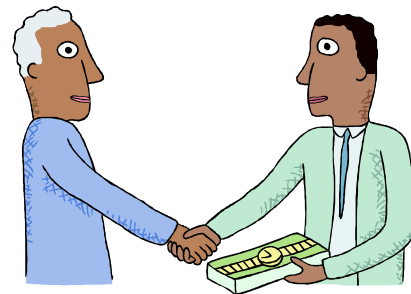
확실한 반응을 얻으면서 말하고 결정단계는 박력 있게 밀고 나간다.

2.

클레임 효율적인 처리방법

金 성음

맑고 깨끗한 목소리



- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법

•고객 음성에 따른 응대 요령

- 고객 유형별 응대 요령

성향

시간관념이 철두철미하고 신사도를 잘 지킨다.
깨끗한 선, 울동, 색깔을 좋아한다.
처음 결정이 어렵지만 한 번 결정하면 반복하지 않는다.

응대

예절 바른 첫인상이 중요하고 재질문은 금물이다.
많은 장점 강조가 필요하고 부가적인 서비스를 좋아한다.

2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법

•고객 음성 따른 응대 요령

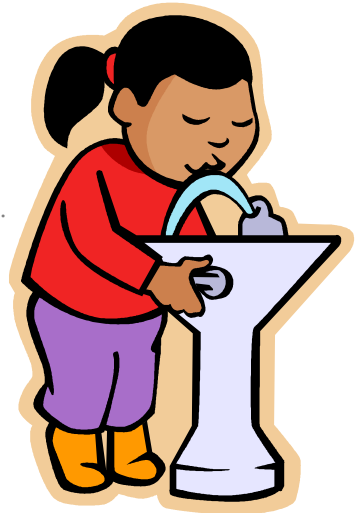
- 고객 유형별 응대 요령

水 성음

우는 목소리

성향

이해심이 많으며 다정다감하고 애교가 있다.
내성적이며 질투심이 많다.
끈기 있고 봉사적이다.



응대

비교설명을 좋아하므로 많은 사례를 제시한다.
말의 템포가 빠르면 싫증을 느끼므로 천천히 설명한다.

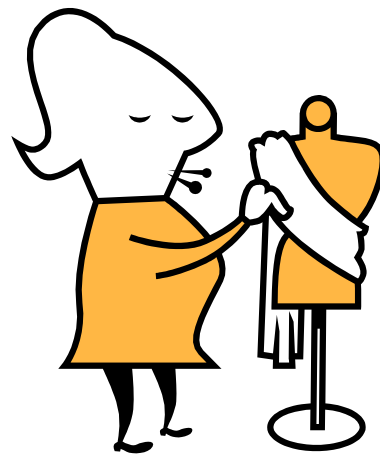
2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•고객 유형별 응대 요령

전문가처럼 보이고 싶어하는 고객



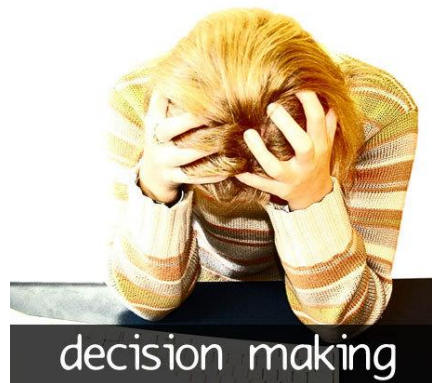
2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•고객 유형별 응대 요령

결단력 없고 우유부단한 고객



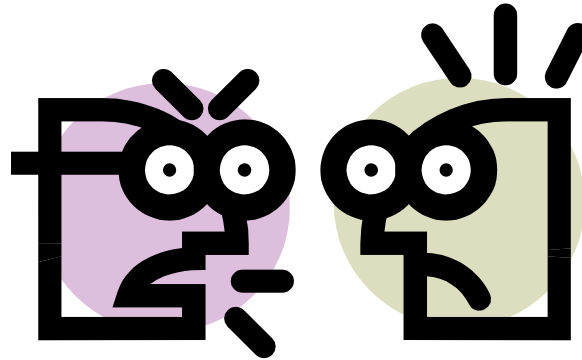
2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•**고객 유형별
응대 요령**

빈정거리고 불만으로 가득 찬 고객



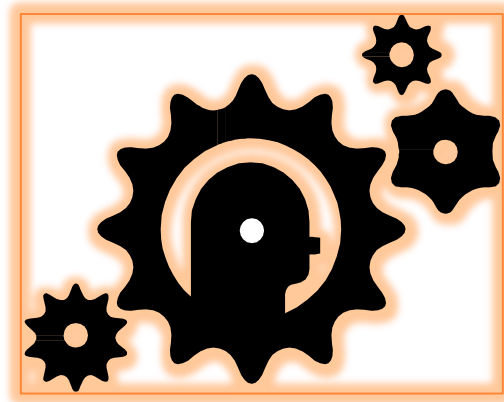
2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•고객 유형별 응대 요령

아까 했던 말 또 하는 고객



2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•고객 유형별 응대 요령

쉽게 흥분하며 저돌적인 고객



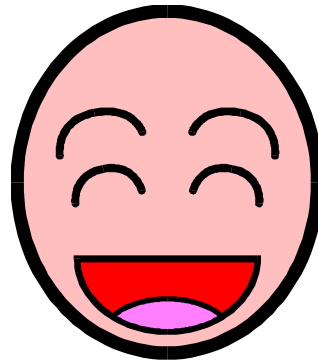
2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•고객 유형별 응대 요령

지나치게 호의적인 고객



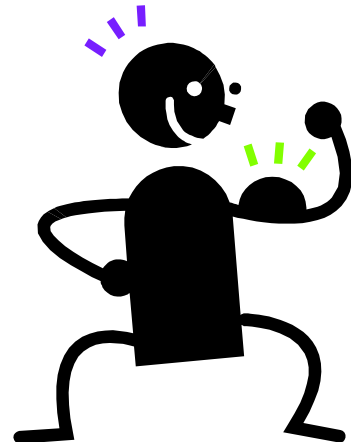
2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•고객 유형별 응대 요령

뽐내는 고객



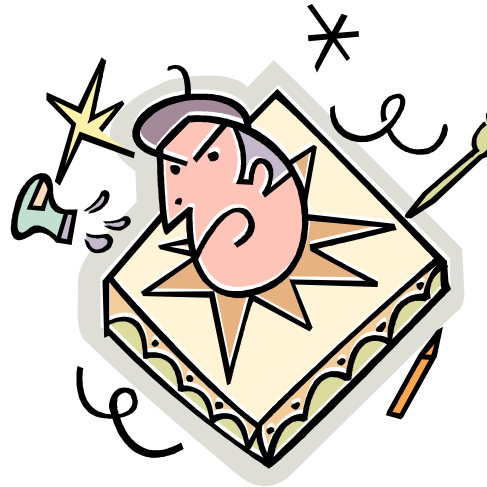
2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•고객 유형별 응대 요령

과장하거나 가정하여 말하는 고객



2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•고객 유형별 응대 요령

무리한 요구를 서슴없이 하는 고객



2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•고객 유형별 응대 요령

불평이 많은 고객



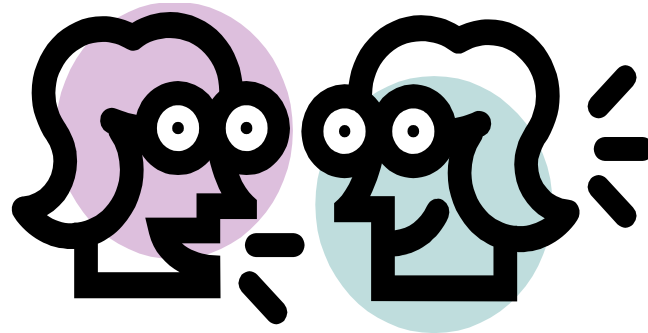
2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•**고객 유형별
응대 요령**

말이 많은 고객



2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•고객 유형별 응대 요령

쾌활한 고객



2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•고객 유형별 응대 요령

의심이 많은 고객



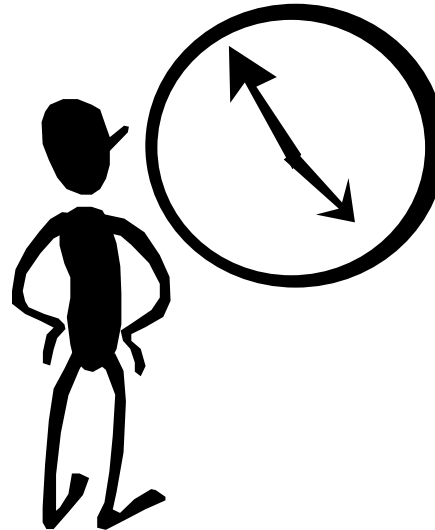
2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•고객 유형별 응대 요령

성급한 성격의 고객



2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•고객 유형별 응대 요령

자신감이 없는 고객



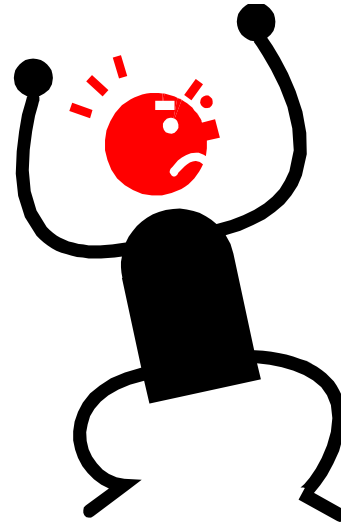
2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•고객 유형별 응대 요령

까까한 고객



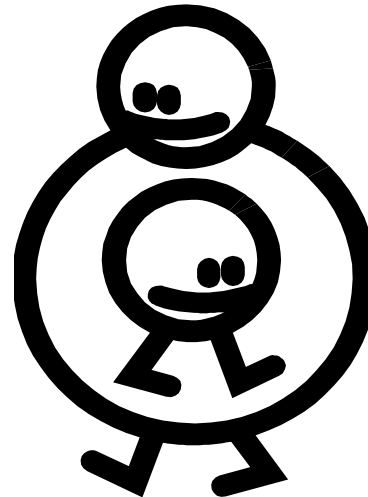
2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•고객 유형별 응대 요령

얌전하고 과묵한 고객



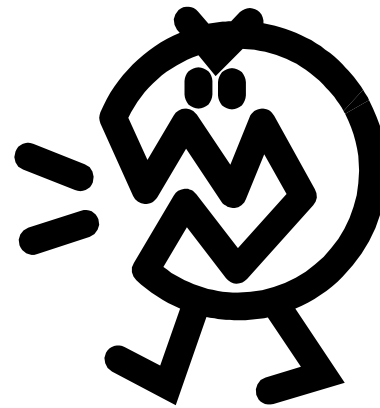
2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•고객 유형별 응대 요령

소리 지르는 고객



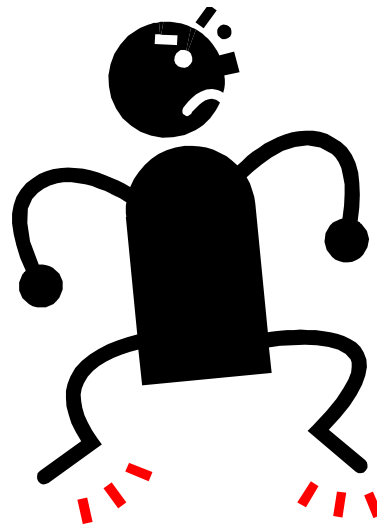
2.

클레임 효율적인 처리방법

- 잘못된 대응 VS 올바른 대응
- 효과적인 경청 기법
- 고객의 말에 맞장구 치는 법
- 고객 음성에 따른 응대 요령

•고객 유형별 응대 요령

말 꼬투리를 잡는 고객



3.

스트레스 관리

•스트레스의 정의

- 스트레스의 요인
- 스트레스의 예방법



사전적 의미의 스트레스란 우리가 적응해야 할 외부의 자극이나 변화를 말하며 또한 그때 느끼는 생리적, 행동적 반응도 **스트레스**라고 한다.



우리가 스트레스 요인과 마주칠 때는 보통 다음의 4가지 반응이 나타난다고 한다.



- 초조해 한다.(Fretting)
- 화를 낸다 .(Fuming)
- 동분서주 한다.(Flailing)
- 흥분 한다. (Freaking out)

3.

스트레스 관리

- 스트레스의 정의

- 스트레스의 요인**

- 스트레스의 예방법



인간관계의 문제

신체적 상태/성격/기대치

직장이나 학업에 대한 문제

반복적 업무에 따르는 매너리즘

3.

스트레스 관리

- 스트레스의 정의

- 스트레스의 요인

- 스트레스의
예방법**

항상 마음의 여유를 갖자.

일주일에 한번 이상은 요가나 명상을 하자

식습관을 개선하자

(술,담배,커피 지양하고, 과일,야채,곡류를 즐겨 먹자)

현재 자신의 위치를 냉정하게 인정하자

어릴 때의 단순하고 순진함으로 돌아가자

한가지 이상의 취미생활

생활철학 : 성실 · 정직 · 끈기 · 창의적 열정



- 1962.1월생 부산태생
- 1982년 ~ 2001년 KT 유무선, 통신망관리, 법인영업 담당
- 2001년 ~ 2004년 114안내회사인 Kois(현 KTis) 근무
 - 100번 콜센터 수주 팀장
 - 100번 관리팀장
 - 신사업개발 팀장
- 2006년 ~ 현재 (주)제일거장 마케팅센터장으로 재직 중
 - 고객확보서비스 KTH'스마티' 총괄담당
 - 고객클레임 전문담당
 - 모바일 입소문마케팅 MtoM 신사업 추진

- 중소 자영업주의 성공컨설턴트 이 기 순
- 1577-1146 , 016-9229-9114
- www.jmaster.co.kr
- countryman@paran.com