테마 4

소비자전문가 e-contents

콘텐츠 강의 프로젝트

고객과 함께하는 상담 여행

맞춤형 고객응대 과정

- 고객 경험 관리기반 응대 개발
- 고객 감성 Care를 통한 응대 차별화

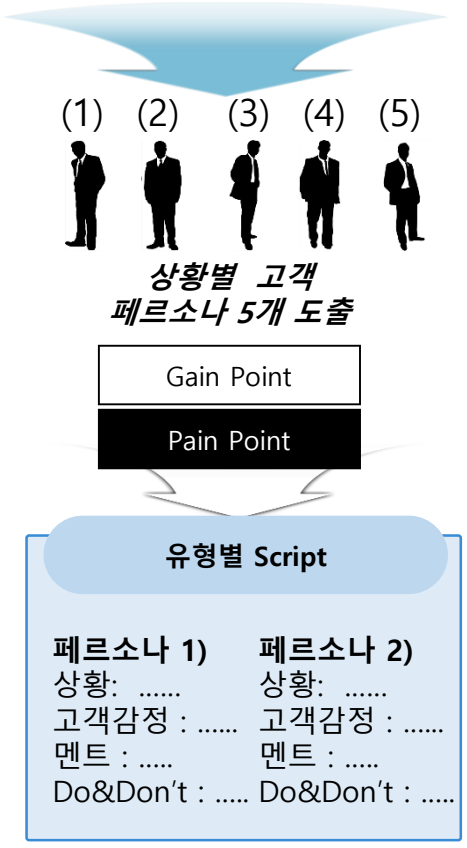
OCAP EDUCATION

기업소비자전문가협회
The Organization of Consumer Affairs Professionals In Business

Intro

교육 Contents

■ 고품질 서비스 제공에 대한 Needs 및 고객의 서비스 기대 수준 향상
■ 기본적인 응대 Skill 향상 및 고객의 감성Care가 이루어질 수 있는 차별화된 응대 Guide 제공

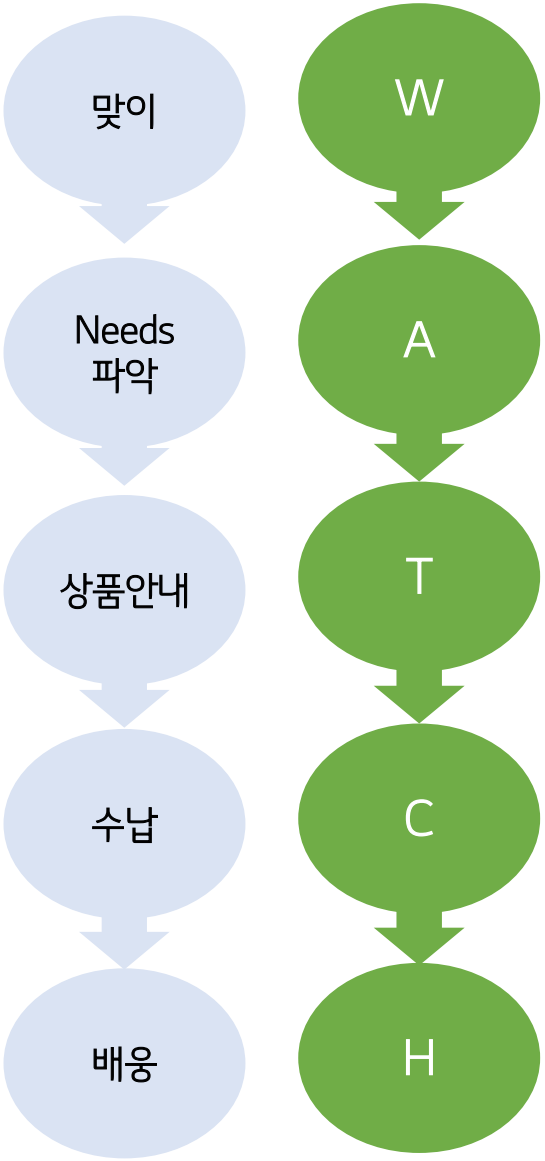


교육 영상 콘텐츠 커리큘럼

01. 고객 접점 고객 경험관리 및 감성 응대 기법
02. 고객과 함께 하는 상담 여정 응대 포인트 : 제품고장 감성 응대 예시
03. 제공된 서비스(제품) 에 대한 고객 불만 응대 Guide
04. 고객 상황별 응대 기법 : 공산품 제품 고장 불만
05. 고객 상황별 응대 기법 : 기대에 못미치는 제품 성능
06. 고객 상황별 응대 기법 : 문제행동고객 응대 기법 1강
07. 고객 상황별 응대 기법 : 문제행동고객 응대 기법 2강
08. 고객 상황별 응대 기법 : 문제행동고객 응대 기법 3강
09. 고객 상황별 응대 기법 : 문제행동고객 응대 기법 4강

01

고객관점의 프로세스



Warm Welcome _ 따뜻한 환영

고객이 환영 받는다는 느낌이 들게 합니다.

Ask & Listen _ 질문 및 경청

고객이 무엇을 필요로 하는지를 파악하고 그에 맞는 제품을 추천합니다.

Tell The Story _ 이야기

제품관련 영감이나,
제품이 왜 특별한지 등의 스토리텔링을 통해
고객이 우리 제품과 정서적인 교감을 할 수 있도록 합니다

Close _ 체결

고객이 자신의 구매결정에 대해 좋은 기분이 들도록 합니다.

Heartfelt Thanks _ 진심 어린 감사

고객이 다시 매장을 방문을 하고 싶도록 진심 어린 감사인사를 합니다.

02 고객경험관리의 중요성

Digital Transformation 시대! 우리는 어떻게 차별화 할 것 인가?

고객 경험을 분석하고, 감정적인 접근의 상담이 차별화 요인

고객경험 관리

소비자가 자사 브랜드를 경험(관계)하는 모든 상황과 그 심리적 과정을 분석, 통합하여 고객을 이해하려는 것

03 Design thinking

구분	Business thinking	Design thinking
관점	공급자	고객
문제정의	Analysis Survey Interview	Ethnography Observation
해결방안을 도출하는 방법/과정	최고의 답 인증	반복 시도 (더 나은 해답)
주 활동 장소	회의실	현장
사고 모형	분석적	분석과 직관

04 응대 Skill 향상 방향성

소비자과의 대화내용에서 확인되는 문제를 해체하고 재구성하여 **고객 숨겨진 Needs 파악**

고객의 서비스 여정 단계별 느끼는 감정을 **세분화**

고객의 감성을 고려한 **상황별 응대 Script**

05 고객감정 분석의 중요성

의미

Emotion, Strong feeling

인간이 마음속으로 생각한 것이 밖으로 표출되며 나타내는 것

어원

라틴어 'e + motio'에서 유래

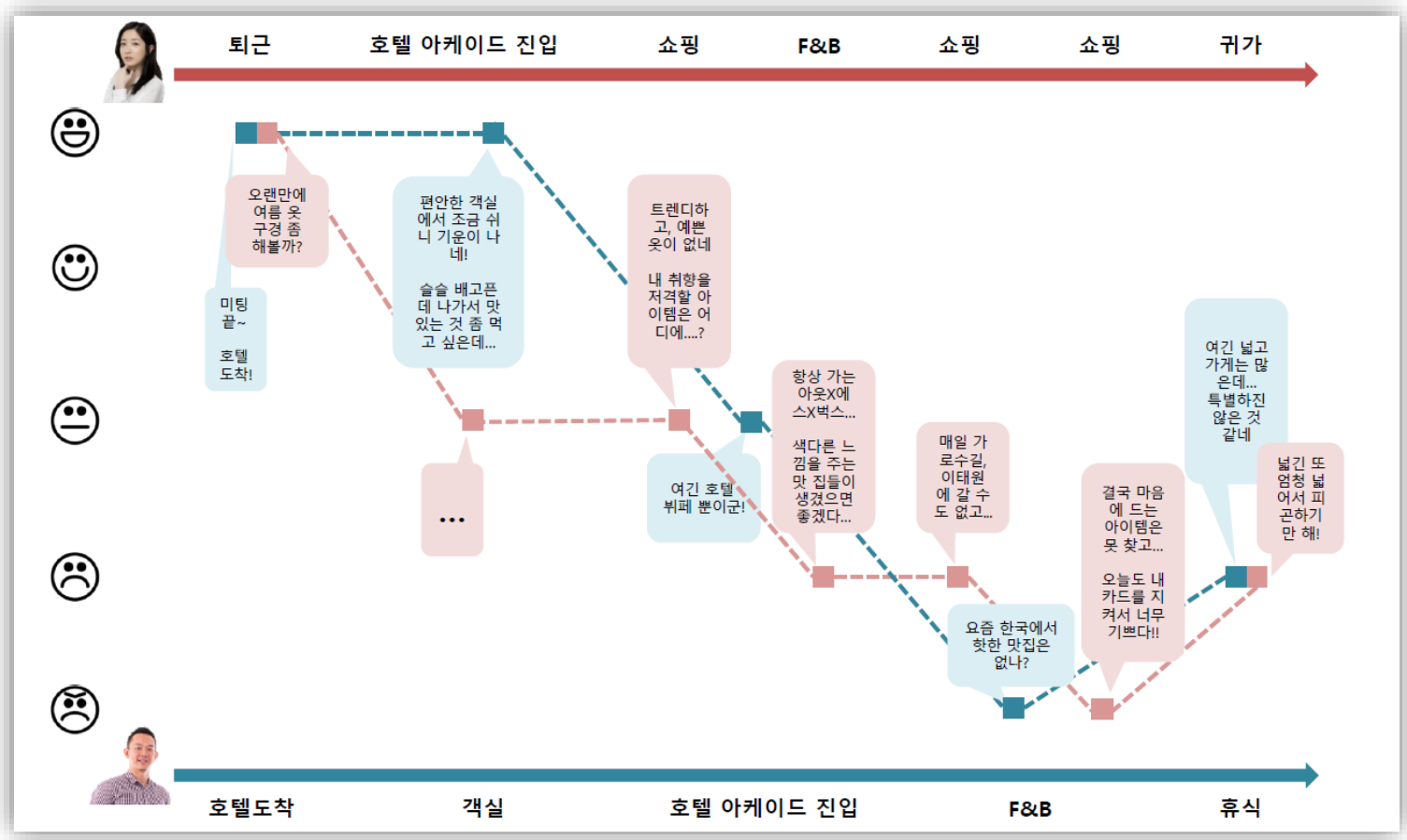
'밖으로(e) 움직이다(move)'

어떤 사건의 직접적인 결과라기보다 인간의 마음속에서 생각한 것이 밖으로 표출된 것

06

고객 감정 분석 방법

고객여정 맵 (Customer Journey Map) :
고객의 경험을 시간의 흐름에 따라 시각화, 고객 **환경분석 및 고객의 숨겨진 니즈를 분석** 하여 쟁점사항을 도출

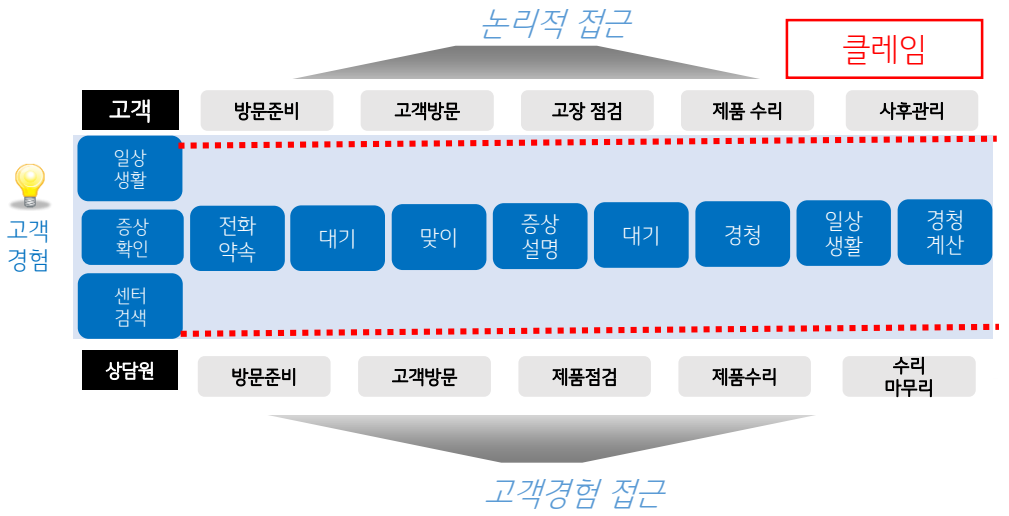


출처 : 파르나스호텔_파르나스몰 one&only춧

07 응대 Script 개발 원칙

접근방식의 차이

- Key Questions
  1) 고객의 Pain Point는 어디가?
  2) 어떠한 감성멘트를 활용해야 하는가?
  3) MOT의 잘못된 요인은 무엇인가



1 고객 심층조사

- ✓ 고객수준,유형 파악
- ✓ 클레임유형 파악
- ✓ 숨겨진 Wants
- ✓ Pain & Gain Point 도출

2 Context(맥락접근)

- ✓ SVC 실패지점 파악
- ✓ 프로세스별 감정파악
- ✓ 멘트별 감정파악
- ✓ 아이디어발굴

프로세스 / 정확성 / 신속한 / 전문성
설명력 / 깔끔함 / 친절함

회사

"수리상황에 대하 열심히 설명드리고 고장예방 할 수 있는 팁까지 자세히 설명드렸어요."

Gap

"무슨 말인지 하나도 못알아듣겠고 기사님이 말씀 좀 줄이시고 빨리 수리하고나 해 주셨으면 좋겠어요"

고객

이해 / 의심 / 불안 / 답답함 / 아쉬움 / 진정성
공감 / 억울함 / 두려움

07 응대 Script 개발 원칙

- 실제 상담에서 응대 가능한 내용을 정리

- 기존의 내용보다 향상된 응대 Point 제시

- 고객의 감정을 이해했다는 감정적인 교감이 이루어지는 응대

- 적절한 사과와 공감 표현

- 상담 전문가라는 느껴지는 하지만, 고객의 눈높이에 맞춘 표현.

감사합니다

OCAP EDUCATION

기업소비자전문가협회
The Organization of Consumer Affairs Professionals In Business