

“컴플레인 응대를 위한 언어적·비언어적 스킬의 모든 것”
고객의 소리 잠재우기 컴플레인 응대스킬

강의 주요 내용

- | | |
|--|--|
| <p>1) 컴플레인이란</p> <ul style="list-style-type: none"> - 어원 및 의미 - 컴플레인 응대 컨셉 | <ul style="list-style-type: none"> - 컴플레인 해결 핵심 포인트 - 불평하는 고객이 귀한 고객이다 - MTP기법 |
| <p>2) 컴플레인 발생원인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 왜 컴플레인이 중요한가 - 고객이 거래를 중단하는 이유 - 고객 서비스의 문제점과 해결 방안 - 기업에 대한 고객의 불만원인 분석 - 고객의 불만 처리시 유의사항 | <p>4) 컴플레인 응대스킬</p> <ul style="list-style-type: none"> - 고객불만에 대한 선입견 해소 방안 - 고객이 화나는 이유 - 불쾌한 태도에 대한 행동반응 유형 - 감정의 악순환 3가지 - 자기관리 능력키우기 - ABC법칙을 통한 분노통제 방법 |
| <p>3) 고객의 불평 불만처리시 효과적 방법</p> <ul style="list-style-type: none"> - 고객의 불평, 불만 처리 4단계 요령 | <ul style="list-style-type: none"> - ART응대기법 - 컴플레인 처리의 Do & Don't |

강사

김미성 한국생산성본부 전임강사



한국생산성본부, 센토스,
H&K컨설팅, 잡코리아, 엘리트코리아, 인크루트, 전임강사