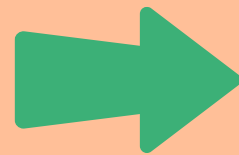


# \*고객을 사로잡는



15년 이상의 경력을 가진 플래너가 추천드리는 \*

YAMOIZA!



# VIP 응대 스킬



고객을 사로잡는 'VIP 응대 스킬'

# CONTENTS

---

## 목차

### 01. 프로그램 소개

---

1-1. 워크숍 소개

1-2. 워크숍 커리큘럼



## '누구나 만족하는 '서비스 직원의 태도' 무엇이 다를까요?

고객 응대를 하다 보면 이해가 되지 않는 상황이 빈번하게 발생할 수 있습니다. 열심히 한다고 하지만 맞춤 응대가 되지 않다 보니 의도치 않게 불만이 발생하는 경우도 있습니다.

본 과정에서 고객의 성향과 서비스에 대한 근본적인 이해를 통해 기계 같은 서비스가 아닌 마음으로 닿는 서비스를 제공하는 방법을 제시합니다. '진심은 통한다' 뻔하지 않은 진정성 있는 응대의 첫걸음! 함께 배워보아요.

이 워크숍은 이런 키워드를 가지고 있어요.

#CS

#스트레스

#서비스

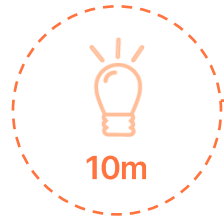
#VIP



### POINT

- 01 팀원들과 함께하는 토론과 분석으로 실질적인 사례를 바탕으로 하는 과정
- 02 역지사지 직접 고객의 입장과 니즈를 파악하는 교육
- 03 고객의 속마음에 따른 최적의 솔루션을 찾는 과정

리더의 핵심 역량 '리더십 인사이트' 이렇게 진행됩니다. | 총 운영시간 : 2시간



10m

오프닝

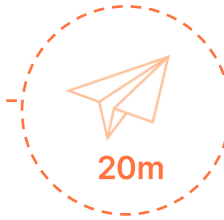
- 강사 소개 및 오늘의 과정 안내
- 아이스브레이킹



20m

서비스 트렌드의 변화와 이해

- 서비스 마인드 중요성 [고객은 감정을 터치하는 서비스를 원한다.]
  - 애플, 스타벅스, 디즈니 기억의 서비스 강조의 이유
  - 브랜드의 가치
- [ Activity ] 브랜드 포지셔닝의 이해 및 애사심과 자부심 고취



20m

첫인상의 중요성

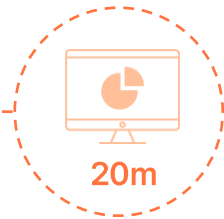
- 고객을 만족시키는 3초
- 자세와 눈빛 비언어적 서비스의 중요성
- 고객 만족의 첫걸음 이미지 메이킹 서비스 (헤어 메이크업, 유니폼, 청결상태)



20m

아마추어와 전문가의 차이 (마인드 셋)

- 전문 서비스인이 되기 위한 우리의 자세
- [Activity] 메인 타깃 고객의 이해와 분류
- [Activity] do&donot 서비스 분류
- [Activity] 퍼스널 서비스와 이해 (관찰&기억 서비스)



20m

불만 고객 기본 응대

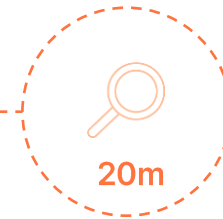
- 불만 고객 응대 화법 [4R] 알아보기



5m

고객 성향 분석

- [Activity] 퍼스널리티 카드를 활용하여 사람의 성향 바로 알기
- 다양한 고객의 컴플레인 반응에 이해



20m

최적의 불만 응대 스킬

- 고객을 스누핑하라.
- (SNOOPING: 사람의 말투나 옷차림을 관찰하여 성격에 대한 관서를 얻는 것을 말함.)
- 각 성향 별 고객의 컴플레인 해결법

**Thank you**