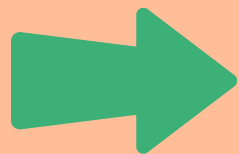


# \*VIP 고객 응대를 위한

15년 이상의 경력을 가진 플래너가 추천드리는 

YAMOIZA!



## 협업 커뮤니케이션



VIP 고객 응대를 위한 '하이엔드 CS 교육'

# CONTENTS

---

## 목차

### 01. 프로그램 소개

---

1-1. 워크숍 소개

1-2. 워크숍 커리큘럼



## '하이엔드 CS 교육'을 소개합니다.

VIP라는 용어는 단순히 약어 그 이상의 중요한 의미를 지니고 있습니다. 기업에서 자신의 사용자 또는 고객을 어떻게 대우하고 인식하는지를 나타내며, 이는 비즈니스의 성공에 결정적인 역할을 하기도 합니다. 연구에 따르면 기업의 매출 중 80%는 20%의 VIP 고객으로부터 발생한다는 사실이 있습니다. 따라서 VIP 고객을 잘 관리한다는 것은 기업의 수익성과 직결되기 때문에 중요한 전략이 됩니다. 본 과정을 통해 VIP 고객의 심리상태를 파악하고 고객 유형별 응대 방법을 통해 VIP 고객 관리 전략을 경험해보시기 바랍니다.

## 이 워크숍은 이런 키워드를 가지고 있어요.

#VIP응대스킬

#VIP고객

#프리미엄CS

#고품격CS교육

#CS교육

### POINT

- 01 VIP 고객의 중요성을 이해하고 그들의 요구와 기대를 파악하는 시간
- 02 맞춤형 응대로 신뢰관계를 구축하는 방법을 알아보는 콘텐츠
- 03 VIP 고객의 특별한 고객 경험관리를 위한 실질적인 방법론을 제시

VIP 고객 응대를 위한 '하이엔드 CS 교육' 이렇게 진행됩니다. | 총 운영시간 : 2시간



오프닝

- 강사 소개
- 오늘의 과정 안내



B2B VIP 고객 만족 서비스 전략

- B2B(Business-to-Business) 서비스에서 VIP 고객 관리의 중요성
- 장기적 파트너십 구축, 상호 의존성 강화, 네트워크 효과, 매출 증대, 경쟁우위 확보, 리스크 대응 및 위기관리
- VIP 고객의 심리: 신뢰 및 안정성, 높은 가치와 품질 추구, 특별한 대우, 존중 및 인정, 효율성과 시간절약
  - [토의] VIP 고객 만족을 위한 접점 직원의 부스터(booster) 찾기
- 플레이 토크카드 활동: VIP 만족 서비스를 위한 촉진제(접점 직원이 노력해야 하는 것)는 무엇인가?



신뢰를 주는 VIP 고객 응대 전략

- VIP 고객 존중감이 느껴지는 언어, VIP 고객을 인정하는 말하기 방법
  - 분초 사회 VIP 고객의 니즈를 빠르게 파악하는 경청 방법
- VIP 고객을 대하는 전문가의 공감: 거짓 공감이 아닌 진짜 공감으로 고객의 마음 얻기
- [실습] 감정 카드를 활용한 감정 인식 및 공감 실습: 현장 상황에 맞는 실사례를 적용한 공감실습
- 실험을 통해서 본 책임감((sense of responsibility)의 중요성 및 책임감을 보여주는 화법



VIP 고객 유형별 응대 방법

- VIP 고객 유형별 대처 및 응대 방법
- 당신 말고 윗사람 바뀌형, 우기고 버티는 독심형, 나잘난 정보수집형, 요점없는 우유부단형, 흥분 폭언형



마무리

- 모바일 퀴즈게임 '퀴즈앤'을 통한 강의 내용 요약 및 메시지 정리
- 교육 마무리

**Thank you**