

고객서비스관리



고객관리 일반

1) 고객관리의 기본

(1) 고객의 일반적 심리

- ① 기억되기를 바란다.
- ② 관심을 끌고 싶어한다.
- ③ 중요한 사람으로 인식되고 싶어한다.
- ④ 편안해지고 싶어한다.
- ⑤ 기대와 욕구를 수용해 주기를 바란다.
- ⑥ 모방하고 싶어한다.
- ⑦ 손해보기 싫어한다.

(2) 고객응대(접객) 일반

- 接客서비스의 3S원칙

- ① 스피드(Speed)

- ② 스마트(Smart)

- ③ 스마일(Smile)

- 接客매뉴얼 제작

- 接客태도의 방법

(3) 용어와 사례

- ① 고객응대(접객) 및 판매매뉴얼
- ② 가장 기초적인 접객용어
- ③ 접객태도를 체크하라
- ④ 고객과 접하는 횟수와 대화의 '음식점' 사례

2) 고객의 구매심리

구매심리 9단계와 고객반응 사례

	구매심리	고객의 심리상황 사례	비고
1단계	주의 (Attention)	“야!, 저기 걸쳐 있는 넥타이가 멋있네.”	
2단계	흥미 (Interest)	“이 넥타이는 색상과 질감이 정말 괜찮은데.”	
3단계	연상 (Association)	“이 넥타이를 지금 입고 있는 양복과 맞추면 이번 모임에 적격이겠군!”	
4단계	욕망 (Desire)	“나에게는 이런 수평무늬의 심플한 넥타이가 없는데... 그래, 갖고 싶다.”	
5단계	기억 (Memory)	“그러나 잠깐! 집에 넥타이가 많은데, 또 살 필요가 있을까?”, “TV광고에서 보았던 제품은 무엇이었던가?”	
6단계	비교선택 (Comparison)	“이것 말고 또 다른 것은 없을까?”, “또 다른 코너는 어떨까?”, “타사 것은 어떨까?”	
7단계	확신 (Conviction)	“그래, 이것으로 한다. 가격도 적절하고 색상도 좋고 나에게 잘 어울려, 이것으로 결정 하자.”	
8단계	구매 (Action)	“이것으로 주세요.”	
9단계	만족 (Satisfaction)	“사길 참 잘 했다”(안도감, 만족감, 정당화 등 자기합리화).	

3) 고객유형별 고객관리

(1) 거만한 고객

(2) 빈정투의 고객

(3) 성급한 고객

(4) 수다스러운 고객

(5) 혼자 중얼거리는 고객

(6) 우유부단한 고객

(7) 박식한 고객

(8) 내성적인 고객

(9) 인색한 고객

(10) 지방에서 온 고객

(11) 동행이 있는 고객

(12) 염치없는 고객

(13) 심부름으로 온 어린이 고객

(14) 단골 고객

고객응대 화법

1) 고객응대 화법의 기본

- (1) 상대방의 입장에서 대화하여야 한다.
- (2) 적절한 유머나 화제를 제공하여 대화 분위기를 리드해 나가야 한다.
- (3) 평안하고 자연스러운 분위기를 유지하여야 한다.
- (4) 마음으로 대화하는 자세를 갖는다.
- (5) 상대방의 이야기는 하나도 빠짐없이 기억 해 둘 정도로 관심을 가지고 듣는다.

- (6) 저속한 용어나 남의 비방 같은 말은 하지 말아야 하며 코웃음을 치는 행위는 금물이다.
- (7) 상대방의 성격을 파악하여 화법의 형태를 변화시킬 수 있어야 한다.
- (8) 말의 내용이나 자세는 품위 있고 예의가 있어야 하며 화제는 평이하되 인상적인 것으로 선택한다.
- (9) 상품의 특색이나 장점을 전문적으로 연구하고 자신 있는 태도를 유지한다.
- (10) 대화의 기본 요령을 철저히 지킨다.

2) 판매와 설득화법

3) 고객응대 화법

4) 적극적인 경청과 칭찬

고객응대 기법

- 1) 고객특성별 응대요령
- 2) 고객응대의 행동모델
- 3) 상품의 제시