

3. 고객 맞춤형 상담 기법 과정

교육목적

회사 임직원들의 고객맞춤형 상담기법 체득을 통하여

- 1) 영업력 강화 및 조직 내 팀웍 협조 조정 능력 향상
- 2) 자기 계발 욕구 충족 및 업무 효율성 제고

교육 목표

대인관계 불변의 기본원칙 이해

고객맞춤형 상담 일반원칙 이해

고객유형 및 자신의 유형 파악능력 기법 소개 및 훈련

고객유형별 상담원칙 이해 및 훈련을 통해 회사 임직원들의 상담능력 upgrade

과정 특징

바람직한 사례와 실 사례 대비 연습의 체험식 강화기법 학습으로 교육효과를 배가시킴

주요 교육내용

모듈	주요내용	시간	교수기법
열림 마당	• 과정안내/ 학습 팀 구성	2	
패러다임 변화와 고객 응대 변화	• 패러다임 변화 인식 • 고객(상대)성향 변화 인식 • 고객 만족, 감동, 졸도개념 이해 및 사례연구	2	강의 토의 발표
대인관계 불변의 기본원칙	• 기본원칙의 이해 5가지의 기본원칙 소개 • 각 원칙별 실습	4	강의/사례연구 역할연기/발표
고객맞춤형 상담 기법 일반원칙	• 일반원칙의 이해 1) 고객(상대)에게 초점 맞추기 2) 효율적 서비스 제공 3) 고객 자아 존중 4)적극적 강화와 마무리 - 각 원칙별 실습	4	강의 사례연구 발표
고객유형별 상담기법	• 자신의 행동유형 파악기법 소개 • 고객성향 분석기법 소개 및 실습 • 고객 성향별 효과적 상담기술 연습	4	강의/진단 사례연구 발표
불만 있는 고객 다루기	• 불만 있는 고객 어떻게 다룰까! • 사례에 의한 실습	2	강의 사례연구
상담 종합 실습및 과정 정리		2	
계(교육시간조정가능)		20	