

6. 고객 감동 서비스 경영 과정

교육목적

디지털혁명의 지식기반 사회에서 다양한 고객의식과 가치관의 변화에 어떻게 대응 할 것인가? 고객을 졸도시키고, 고객의 마음을 사로잡는 한차원 높은 고객서비스기법을 터득함으로써 기업 경쟁력 확보를 시키는데 그 초점이 맞추어져 있다.

교육목표 및 기대효과

1. 고객욕구의 다양한 패러다임을 이해 할 수 있다.
2. 고객만족, 고객감동, 고객졸도의 개념을 명확히 이해 한다.
3. 고객감동서비스 경영의 전략적 전개방향을 터득한다.
4. 현장 고객감동 서비스 응대 일반원칙을 체험학습으로 터득 함으로써 전 사원 서비스 교육훈련체계 수립 및 서비스 경영체계 수립의 이해 폭을 넓힌다. (MOT연구와 결정, 훈련포함)
5. 고객 유형별 고객감동 서비스 응대기법을 체험학습으로 익힌다.
6. 불만있는 고객 다루는 법을 터득한다.

과정특징

1. 본 교육과정은 고객감동 서비스의 한차원 더 높은 기법의 체험적 습득을 위한 체계화된 교육프로그램으로 교육생이 바람직한 사례와 실 사례를 대비하는 사례연습을 통해 전원 참여하는 참여 학습으로 교육효과를 배가시킬 수 있다.
2. 수료 후에 실무에 바로 현업에서 적용할 수 있도록 강화기법을 사용 하여 교육진행

주요 교육내용

모듈	주요 내용	시간	교수기법
열림 마당	<ul style="list-style-type: none"> • Ice Breaking • 학습팀 구성 / 자기 이미지 연출 • 서비스 경영 현황 및 향상과제 파악 	1	강의 토의 발표
패러다임 변화와 서비스 경영 변화의 이해	<ul style="list-style-type: none"> • 패러다임 변화의 인식 • 고객 성향 변화 인식 • 패러다임 변화와 서비스 경영의 방향 인식 	1	강의 사례연구
고객 감동 서비스 경영의 이해와 전개	<ul style="list-style-type: none"> • 고객감동 서비스 경영의 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 개념, 필요성 • 서비스 경영 선포와 가치관, 비전 제시 <ul style="list-style-type: none"> - 우리의 고객은 누구인가? - 우리의 고객은 무엇을 원하나? - 우리 회사의 서비스 경영은 무엇인가? • 고객감동 서비스 경영의 성공 전략 	3	강의 사례연구 발표
MOT 연구	<ul style="list-style-type: none"> • Moment of something Special <ul style="list-style-type: none"> - 연구와 결정 • Moment of something Special <ul style="list-style-type: none"> - 생활화 훈련과 지도 감독 	2	강의 사례연구 발표

모듈	주요내용	시간	교수기법
고객 감동 서비스 경영 일반 원칙 이해 및 실천	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 감동 서비스 경영 일반 원칙 <ul style="list-style-type: none"> - 고객에게 초점을 맞춘다 - 효율적인 서비스를 제공한다 - 고객의 자아를 존중한다 - 능동적으로 경청한다 - 적극적인 강화를 한다 	5	강의 사례연구 역할연기 체크리스트 발표
불만고객 처리 방법 연구	<ul style="list-style-type: none"> • 불만고객 사례 연구 • 불만고객 서비스 만족 전환시키기 • 불만고객 미연 방지 서비스 	2	강의 사례연구 발표
고객 유형별 서비스 만족	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 유형 파악하기 <ul style="list-style-type: none"> - 유형별 강점, 약점 파악하기 • 고객 유형에 따른 고객 감동 서비스 제공하기 	4	강의 설문 자기 체크 워크샵, 발표
변화시대의 성공을 위한 마인드 혁신	<ul style="list-style-type: none"> • 기업을 성공으로 이끌기 위한 마인드 혁신 • 고객감동 서비스 경영의 향상과 끝맺음 	2	강의
계(교육시간조정가능)		20	