

9. 고객만족 서비스 기본과정

교육 목표

프로 서비스 마인드를 함양하고 기본적인 고객 응대/판매응대 스킬을 습득함. 고객 응대시 태도와 자세, 표정과 인사법, 상황별 판매 화법, 고객 클레임 응대 스킬등을 학습함.

교육 대상 및 일정

- ▣ 교육대상 : 신입판매사원 및 경력 1년차
- ▣ 교육일정 및 시간 : 기본 교육 7 시간
- ▣ 교육방법 : 강의식 / 참여식 / 실습

주요 교육내용

모듈	주요 내용	시간	교수기법
프로 서비스 마인드	<ul style="list-style-type: none"> - 전문가 정신 이란? - 프로가 되기 위한 자기관리 포인트 	1	강의
CS 에 대한 이해	<ul style="list-style-type: none"> - CS 의 기본전제 - 서비스 마케팅의 위력 - 가장 쉬운 CS 3 Step 	1	강의
고객만족 서비스 실무 -고객접점 전략	<ul style="list-style-type: none"> -기본 고객응대/ 판매응대 (태도와 자세, 표정과 인사, 고객응대 화법, 상황 별 세일즈 응대, 효과적인 판매화법과 기본동작 외) - 전화 응대 의 중요성 - 전화를 통한 상담화법 - 클레임 응대 기본 전략 	5	강의 실습 R/P
계	7 H (조정가능)		