



## 판매장 관리 - 서비스의 기본

■ 고객감동을 위한 서비스마인드 정립하기.

### ▷ 친절이란?

남에게 보상을 바라지 않고 호감과 기쁨을 주고 고마움을 느끼게 하기 위한 정성된 마음가짐과 몰가짐이라고 할 수 있다.

상대에게 친절을 베푸는 과정에서 상대가 불편함을 느끼지 않게 하는 배려를 ‘친절’ 이라고 한다

상대가 불편을 느낀다면 아무리 친절하다 하더라도 그것은 친절이 될 수 없다. 그것은 자기만족 일 뿐이다.

### ▷ 고객감동이란?

고객의 요구사항은 시대가 발전하면서 점점 더 커지고 있다.

그 요구에 맞추어 고객을 기분 좋게 해주는 것이 고객 만족이다.

그러나 이제는 고객 만족 만으로는 살아남을 수 없다. 그래서 그런지 요즘은 고객만족이란 말은 사라지고 ‘고객감동’ ‘고객충도’ 고객기절’ 시대라는 말을 많이 사용하고 있다.

고객 감동이란 고객이 요구하고, 기대하는 것 이상을 했을 때 고객이 만족을 넘어 감동을 받는다는 것이다. 고객의 욕구에 발맞추는 것이 아니라 고객의 욕구보다 한발 앞서 나아가야 하는 것이다.



# 판매장 관리 - 서비스의 기본

## ▷ 고객을 잃는 이유

우리가 고객을 잃는 이유는 여러가지 이유가 있겠지만 그 중에서도 기업이 고객을 잃어버리는 이유는 서비스 제공자의 태도로 인한 것이 가장 높은 비율을 차지하고 있다.

## ▷ 고객을 사로잡는 방법

**SMILE**

건강한 얼굴, 환한 얼굴, 단정한 용모,  
명랑한 음성, 정중한 태도,

**SINCERITY**

성의, 친절응대, 고객의 입장이해, 정중한 자세  
와 일 처리, 고객과의 약속이행, 사후점검

**SPEED**

재빠른 행동, 신속한 처리, 일의 표준화



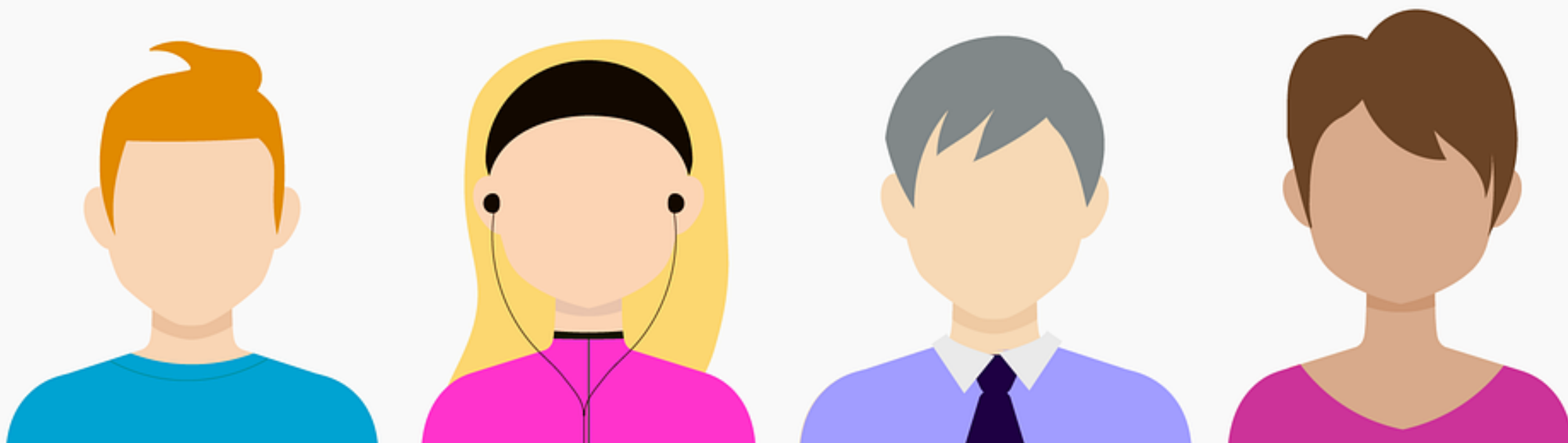


## 판매장 관리 - 서비스의 기본

### ▷ 고객의 의미

- 고객은 우리에게 급여를 주는 사람.
- 고객이 우리에게 의존하는 것이 아니라, 우리가 고객에게 의존하는 것.
- 고객은 우리의 일을 중단시키는 귀찮은 존재가 아니라, 바로 그들을 위해서 우리가 존재하는 것.
- 고객은 우리에게 자신이 원하는 것을 해주기 바라는 사람.
- 고객과 우리 모두에게 이익이 되도록 고객이 원하는 것을 수행하는 것이 바로 우리의 할 일.

우리의 고객은 현재 진안홍삼 판매장의 서비스를 이용하는 고객 뿐만이 아니라 **잠재고객**과 **내부고객**도 포함된다는 것을 잊지 말아야 합니다.







# 판매장 관리 - 서비스의 기본

## ▷ 고객의 기본적 욕구

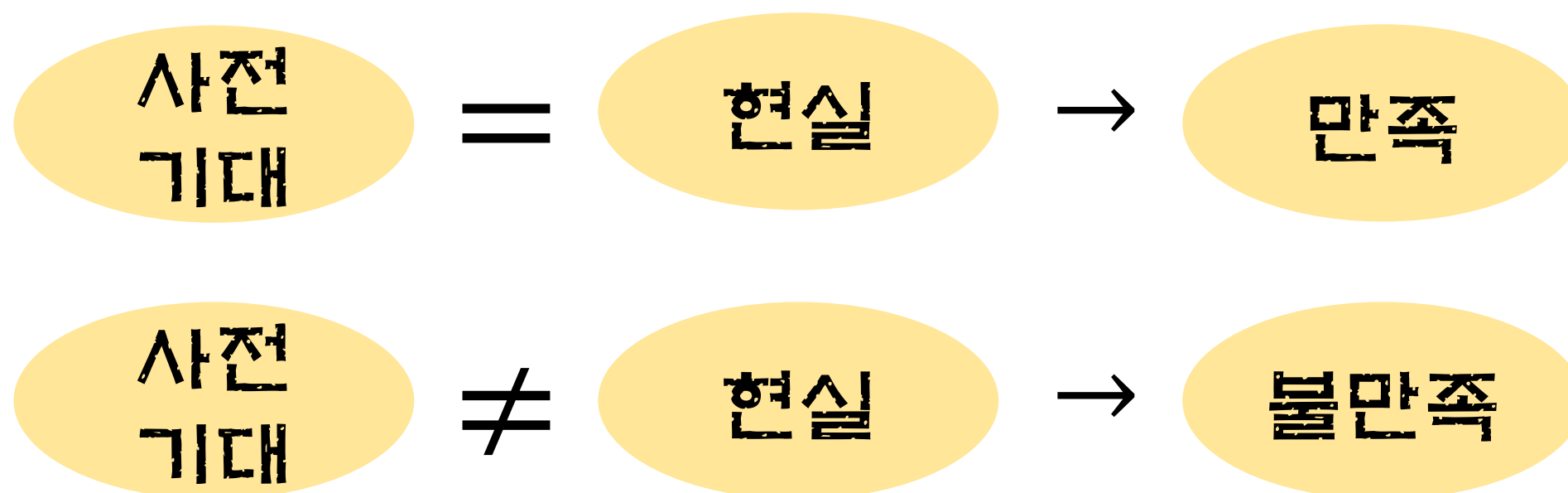
- 기억되기를 바란다.
- 환영 받고 싶어한다.
- 관심을 바란다.
- 중요한 사람으로 인식되기를 바란다.
- 편안해지고 싶어한다.
- 기대와 요구를 수용해 주기를 바란다.



## ▷ 고객 만족과 불만족의 격차

### 고객만족이란?

고객이 기대하고 있는 수준 이상의 우수한 상품, 상품, 서비스 및 부가가치를 고객에게 제공하고 고객으로 하여금 만족감을 느끼게 하고 아울러 고객으로부터 신뢰와 존경을 얻는 것.



어떤 서비스를 제공했느냐가 중요한 것이 아니라, **고객의 기대가 충족되었느냐, 고객이 어떻게 느꼈느냐**가 중요합니다.



## 판매장 관리 - 서비스의 기본

### ▷ 고객과의 면대면 응대 시

#### 고객의 이름을 자주 부른다.

고객들은 자기 이름을 불러주는 것을 좋아 합니다.  
따라서 대화도중 적어도 2번 이상 고객의 이름을 부르면  
호감을 갖게 되며, 당신 또한 고객을 분명하게 기억할 수 있게  
됩니다.

#### 질문을 많이 한다.

목적은 가지고 자유롭게 질문을 많이 하도록 합니다.  
‘누가, 무엇을, 언제, 어디서, 어떻게, 왜’ 라는 육하원칙을  
생각하도록 합니다. 질문을 함으로써 당신은 고객을 보다  
잘 이해할 수 있고 대화를 원활하게 이끌어갈 수 있게 됩니다.

#### 자기 자신을 소개한다.

고객은 수 많은 사람을 만나 얘기를 나누기 때문에 당신의  
이름을 기억하는 것이 어렵습니다. 그러므로 당신이 고객의  
기억 속에 오래 기억되기를 원한다면 당신에 대한 인상과  
특징이 제대로 전달되도록 자신을 소개하고 고객이 당신의  
이름을 정확하게 반복해서 부를 수 있도록 합니다.

#### 다른 고객을 소개 받는다.

대화를 마무리 할 때는 관심 있는 고객을 언급하여 알고  
있는 지 물어보십시오. 만약 그 사람을 안다고 대답하면  
그 사람을 소개 시켜달라고 요청하십시오.  
그리고 나서 대화를 정중하게 마무리 하십시오.  
그러면 좀 더 많은 고객들을 만날 수 있는 기회를 얻게 될  
것입니다.



# 판매장 관리 - 서비스의 기본

## ■ 이미지메이킹

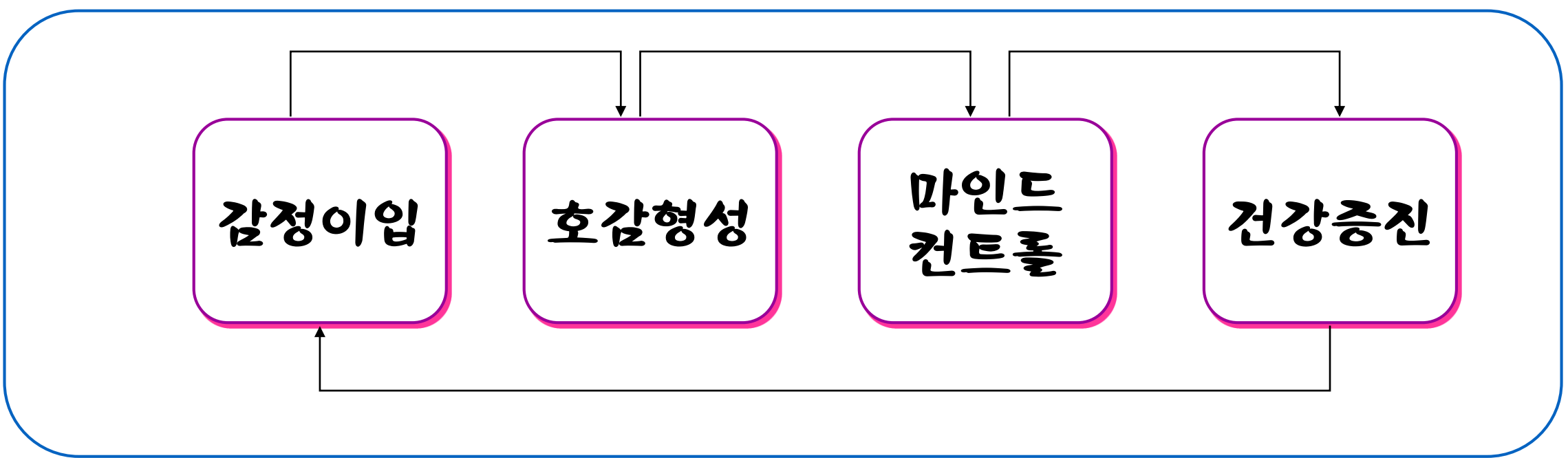
### ▷ 효과적인 첫인상을 만드는 법

- 상대를 웃겨라.
- 편안한 분위기를 만들어라.
- 강렬한 인상을 주어라.
- 지나치게 자신을 드러내려고 하지 말라.
- 좋은 컨디션일 때 만나라.
- 첫 만남에서 상대의 단점을 말하지 말라.
- 좋은 컨디션일 때 만나라.
- 공통점을 빨리 찾아내라.
- 상대를 좋아하려고 노력해라.
- 상대에 맞춰서 시간을 사용하라.

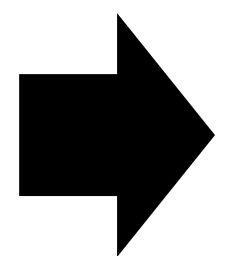
### ▷ 표정의 주요 Point

- 상황과 대상에 맞는 표정을 짓고 있는가?  
→ 상대와 표정을 비슷하게 해라!!
- 턱을 너무 들거나 당기고 있지는 않은가?  
→ 건방져 보이거나 소극적인 느낌을 줄 수 있다.
- 고개를 한쪽으로 기울이고 있지는 않은가?  
→ 느슨한 느낌을 준다.
- 바른 시선으로 고객을 바라보고 있는가?  
→ 시선이 가파르지 않게 간격유지

### ▷ 표정의 효과



### 좋은 표정



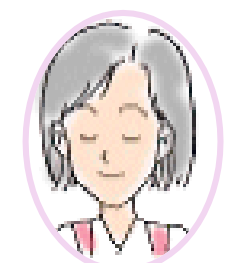
- 첫인상을 좋게 한다.
- 자신과 상대방을 즐겁게 한다.
- 상대를 편안하게 해준다.
- 업무가 효율적으로 진행된다.



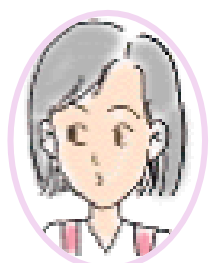


# 판매장 관리 - 서비스의 기본

## ▷ 호감가는 표정 만들기



① 눈을 감고 마음을 안정시킨다



② 눈을 뜨게 뜨고 우-좌-위-아 래로 순으로



③ 눈에 힘을 주어



⑥ 미간에 힘을 주어 모은다



⑤ 눈과 눈썹을 올리고



④ 2~3을 반복한다

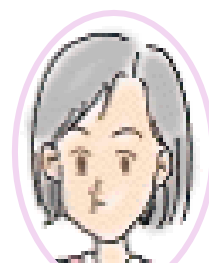
1단계 : 눈과 눈썹



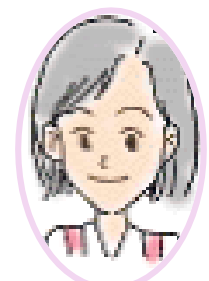
① 입을 크게 연다



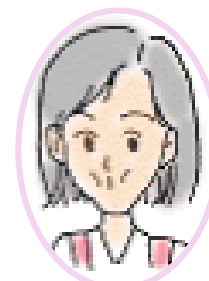
② 입을 다물고 불을 부풀린다



③ 2의 상태로 입을 좌우로



⑤ 입 주위를 옆으로



④ 불을 끌어당긴다

2단계 : 입과 불



아래턱을 좌우로 움직인다.

3단계 : 턱 부분



코등을 위로 끌어올린다.

4단계 : 코



① 큰소리로 '하' 하고 고두 번 소리를 낸다



② 큰소리로 '히' 하고 두 번 소리를 낸다



③ 큰소리로 '후' 하고 두 번 소리를 낸다.



④ 큰소리로 '헤' 하고 두 번 소리를 낸다.



⑤ 큰소리로 '호' 하고 두 번 소리를 낸다.

5단계 : 하.히.후.헤.호



# 판매장 관리 - 서비스의 기본

## ▷ 용모와 복장의 중요성



단정한 용모와 복장은 나를 보여주는 창문이다.

내가 지금 연출하는 옷차림을 통해 나의 모습들이 비춰지고 있다는 것을 알아야 한다.

## ▷ 인사의 의미 및 Point

- 마을에서 우러나오는 만남의 첫만남
- 마을가정의 외적 표현
- 인간관계가 시작되는 신호
- 상대방에 대한 존경심과 친절을 표현하는 형식
- 상대방이 느낄 수 있는 첫 번째 감동
- 내가 먼저
- 상대방의 눈을 보고 미소 지으며
- 상황에 맞게 [때, 장소, 경우(T.P.O)]에 맞게
- ‘+’ 칭찬하기

## ▷ 좋지 못한 인사

- 할까 말까 망설이는 인사
- 고개만 까딱하는 인사
- 무표정한 인사
- Eye-contact 이 없는 인사
- 분명하지 않은 형식의 인사



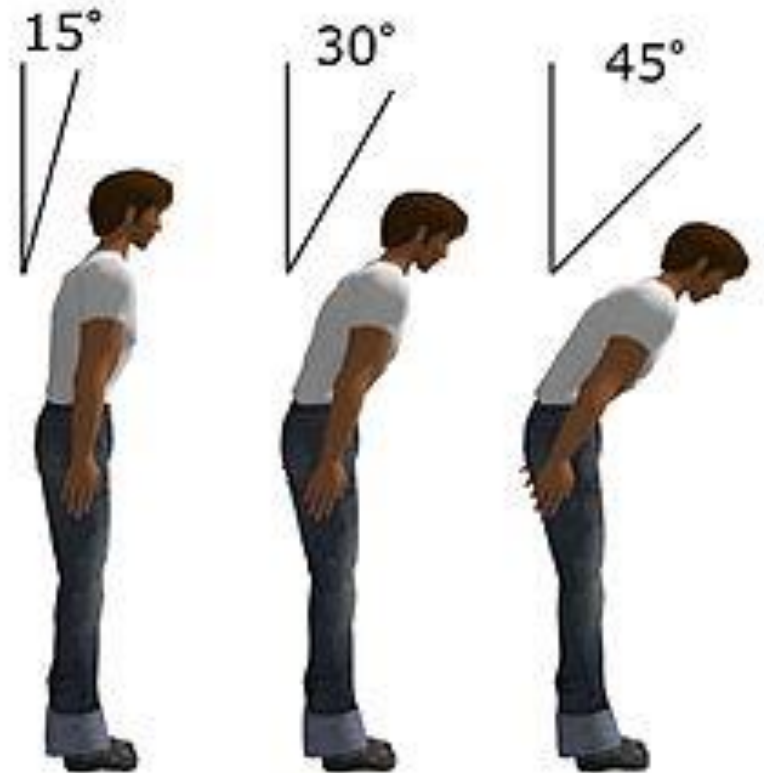




# 판매장 관리 - 서비스의 기본

## ▷ 인사의 방법

- 정면으로 선다
- 가슴과 등은 곧게 한다
- 올바른 손 모음을 한다
- 남성 : 계란 하나를 쥔 듯 손을 모아 재봉선에 댄다
- 여성 : 오른손을 왼손의 위로하여 아랫배 정도에 모은다  
받은 모은다
- 남성 : 발뒤꿈치를 붙이고 앞 부리를 30도 정도 벌린다
- 여성 : 발뒤꿈치를 붙이고 앞 부리를 15도 정도 벌린다



## ▷ 인사의 종류



□ 목례 : 15도 인사  
명함교환이나 악수, 엘리베이터와 같은 좁은 곳에서 하는 인사



□ 보통례 : 30도 인사  
고객에 대한 정식 인사  
고객 맞이 인사



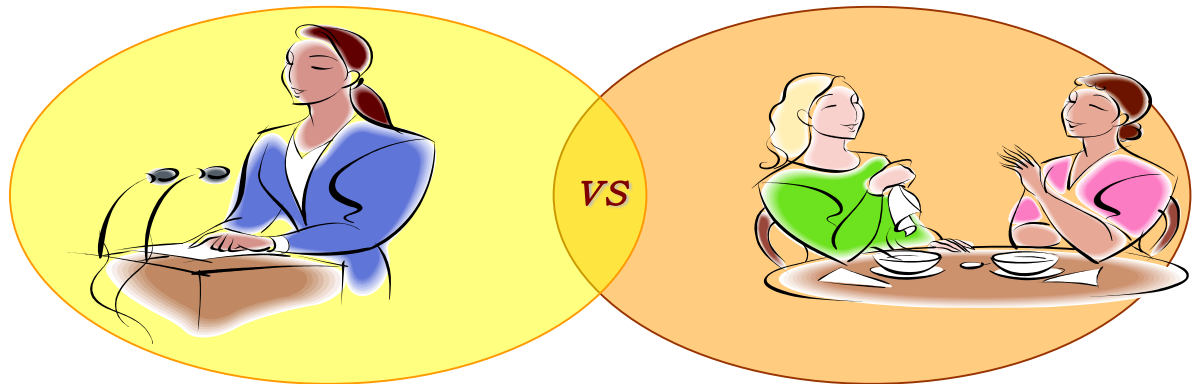
□ 정중례 : 45도 인사  
고객에 대한 감사  
VIP고객  
사죄의 인사



# 판매장 관리 - 서비스의 기본

## ▷ 커뮤니케이션이란?

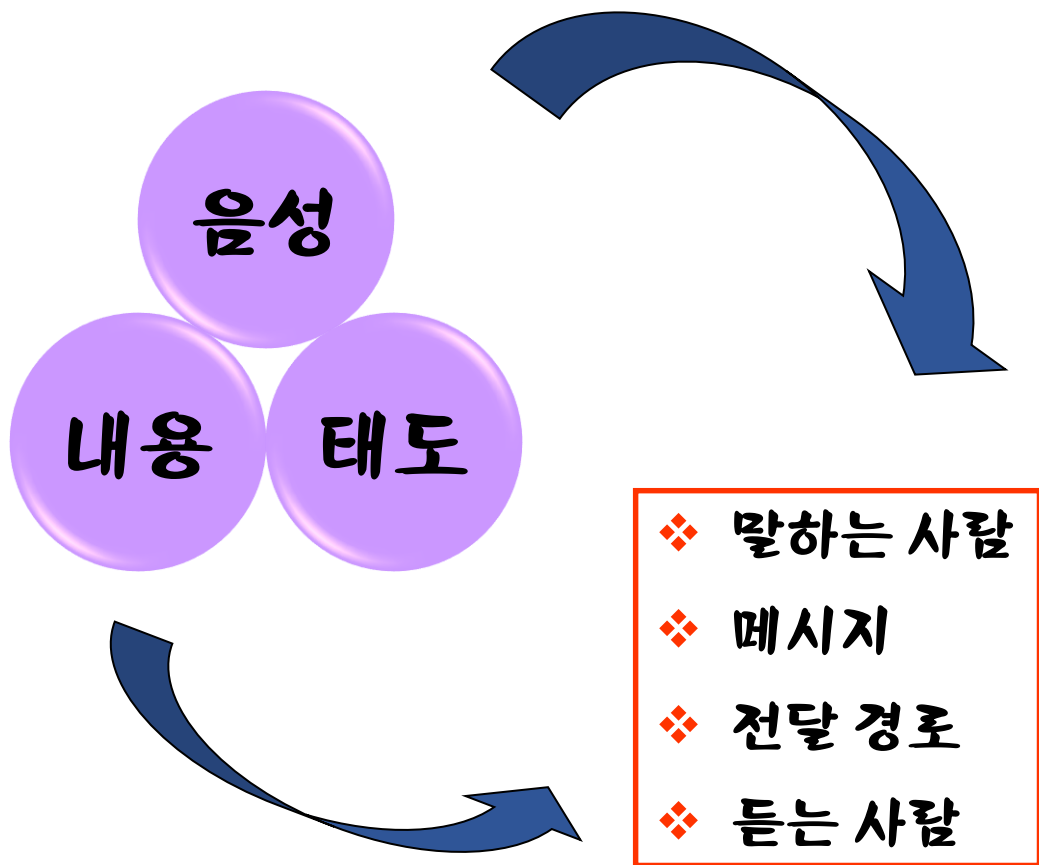
두 사람 이상이  
서로 메시지를  
주고 받는 과정



One-Way  
(말)

Two-Way  
(대화)

## ▷ 커뮤니케이션의 요소



## ▷ 고객과의 대화에서의 경청

- F** : friendly (친근하게, 상황에 맞게)
- A** : attention (집중하여, 메모하며)
- M** : me too (공감하며, 맞장구)
- I** : interest (질문과 복창으로 관심표현)
- L** : look (상대를 바라보며)
- Y** : you are centered (상대의 입장에서)

## ▷ 경청의 중요성

### □ 경청이란?

단순히 상대방의 말을 듣는 것이 아니라 말하는 사람의 Needs를 파악하는 것이다.

### □ 경청의 중요성

1. 경청을 통해 의사소통이 되는 것을 정확하게 지각 할 수 있다.
2. 경청을 통해 고객의 필요, 관심사 및 말로는 표현되지 않는 감정과 욕구를 확인할 수 있다.
3. 문제에 대한 해결의 아이디어를 얻을 수 있다.



# 판매장 관리 - 서비스의 기본

## ▷ 언어사용의 3원칙

구 분	표 현 요 령	화 제 선 택
1. 밝게	✓ 명랑한 목소리 ✓ 즐거운 기분 ✓ 유머,센스 활용	✓ 건전하고 밝고 ✓ 건강한 이야기 ✓ 즐거운 이야기
2. 상냥하게 듣기쉽게	✓ 알기 쉽게 말한다 ✓ 전문어,약어에 주의 ✓ 적당한 속도, 정확한 발음	✓ 모두가 이해하기 쉬운 내용 ✓ 마음을 따뜻하게 하는 부드러운 이야기
3. 아늑답게	✓ 은어,유행어 지양	✓ 아늑다운 이야기 ✓ 기분 좋아지는 이야기

## ▷ 말할 때의 유의점

- 말하는 목적을 의식하며 상대방의 입장을 생각한다.
- 정확한 발음,밝은 목소리,적당한 속도로 말한다.
- 상대의 눈을 보며 좋은 태도로 말한다.
- 상대에 맞춰 알아듣기 쉽게 말한다.
- T.P.O에 맞게 말한다.

## ▷ 들을 때의 유의점

- 선입관,편견을 버리고 상대의 입장에서 생각한다.
- 상대의 정면을 바라보며 개방적이고 편안한 자세를 취한다.
- 말을 정리하여 들으며 맞장구 등으로 관심을 표현한다.







# 판매장 관리 - 서비스의 기본

## ▷ 대화를 잘 하려면?

부정형



긍정형으로

명령형



의뢰형으로

- 기다리세요 ... “고객님, 죄송합니다만, 잠깐만 기다려 주십시오.”
- 없어요 ... “죄송합니다만, 부재 중입니다.  
죄송합니다만, 미처 준비해 두지 못했습니다.”
- 안돼요 ... “죄송합니다만, 그 부분에 대해선 처리가 곤란할 것 같습니다.”
- 몰라요 ... “그 부분에 대해선 직접 답변 드리지 못해 죄송합니다.  
1.1 그 질문에 대해 알고 계신 분을 연결 해 드리도록 하겠습니다.  
1.2 그 부분에 대해 알아보고 0분 후 다시 답변 드리도록 하겠습니다.

## ▷ 대화에서의 쿠션용어

오해를 살 수 있는 직접적이며 명령형의 대화에서 원활하고 온화한 표현이 될 수 있도록 해주는 대화용어



- ✓ 죄송합니다만,
- ✓ 실례지만,
- ✓ 바쁘시겠지만,
- ✓ 번거로우시겠지만,
- ✓ 힘드시겠지만,
- ✓ 괜찮으시다면,
- ✓ 미안합니다만,



## 판매장 관리 - 서비스의 기본

### ▷ 고객을 사로잡는 Yes 화법

- 예, 알겠습니다.
- 예, 무엇을 도와 드릴까요?
- 예, 곧 처리해 드리겠습니다.
- 예, 확인 해 드리겠습니다.
- 예, 교환은 00일 중으로 가능합니다.
- 예, 교환해 드리겠습니다.
- 예, 000 받았습니다.
- 예, 확인해 드리겠습니다.
- 예, 저는 000입니다.
- 예, 고맙습니다.

YES  
YES  
YES

### ▷ 이제부터는 접점에서 이렇게!

#### □ 지시형 -> 의뢰형, 권유형

- 써 주세요 -> 영수증에 싸인해 주시겠습니까?
- 비키세요. -> 이쪽으로 이동해 주시겠습니까?
- 놔두세요. -> 제가 하겠습니다.

#### □ 부정적 표현 -> 우회적 긍정형 + 대안제시

- 금기용어의 쿠션 용어 사용화하기





# 판매장 관리 - 서비스의 기본

## Communication 자기 진단표

구분	항 목	매우 잘함	잘함	보통	부족
적 극 적  경 청	1.우선 고객의 말을 들으려 집중한다				
	2.고객의 말을 가로막지 않는다				
	3.고객의 입장에 대한 인정, 수용을 한다				
	4.고객의 어조,어감을 통해 감정을 안다				
	5.경청하고 있다는 것을 보여준다				
표 현 스 킬	6.고객에 따라 단어와 표현이 다르다				
	7.알아듣기 쉬운 속도와 발음이다				
	8.전문용어를 낱발하지 않는다				
	9.고객에게 경어를 정중히 사용한다				
	10.듣기에 편한 톤과 억양으로 조절한다				
응 대 태 도	11.항상 친절한 미소를 띄운다				
	12.화가 났을 때도 평정을 유지한다				
	13.고정적이지 않고 탄력적 응대를 한다				
	14.항상 적극적인 태도로 응대한다				
	15.나는 진안홍삼을 대표한다고 인식한다				







# 판매장 관리 - 서비스의 기본

## Learning Point

자기 진단표를 통해 내가 중점을 두어야 할 부분 적어보기...

나의 Learning Point?



# 판매장 관리 - 비즈니스 매너

## ▷ 방향안내

- 손바닥을 위로하여 손가락을 붙이고 엄지 손가락을 겹쳐 손가락에 대고 오른쪽 방향인 경우는 오른 손으로, 왼쪽 방향인 경우는 왼손으로 가리킨다.
- 손의 위치는 가슴 부근을 기준으로 한다.
- 원근을 나타낼 경우 손의 높이에 의해 조절한다.
- 등줄기는 꼿꼿이 편다.
- 지시할 경우 상체를 약간 구부린다. 이때 등이 굽어지지 않도록 주의한다.
- 팔은 겨드랑이와 주먹 하나 들어갈 정도로 벌리고 팔꿈치는 90도 각도를 기본으로 벌어질수록 팔꿈치의 각도를 달리한다.



가까운 곳

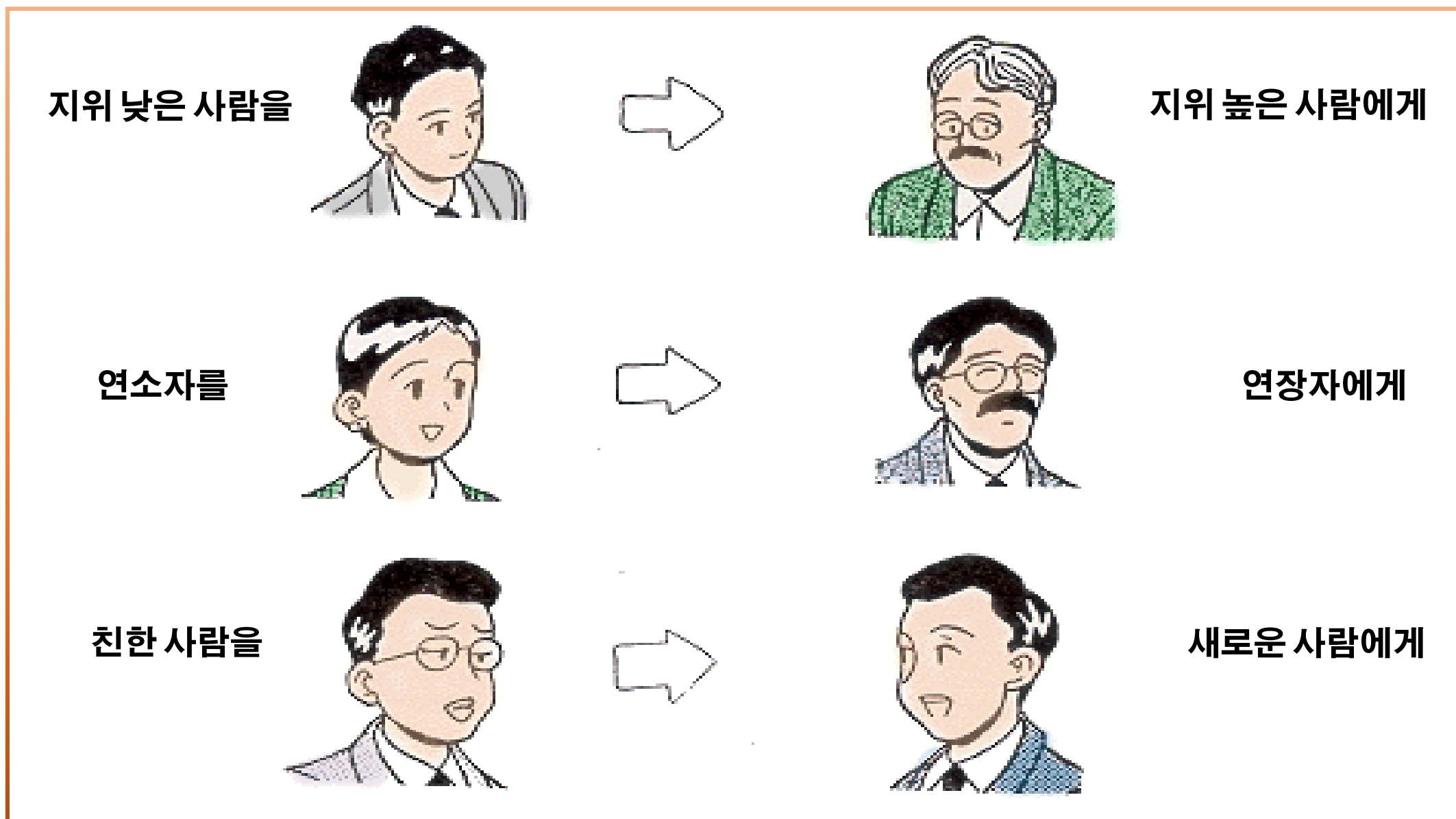


먼 곳



# 판매장 관리 - 비즈니스 매너

## ▷ 소개의 순서



## ▷ 악수의 순서

먼저 하는 사람	나중에 하는 사람
여성	남성
지위가 높은 사람	지위가 낮은 사람
선배	후배
연장자	연소자
기혼자	미혼자
연장자 또는 파티의 호스트인 남성	여성







## 판매장 관리 - 비즈니스 매너

### ▷ 올바른 악수의 효과

악수는 남성이나 여성 모두에게 허용된 인사로 정착되었습니다.  
많은 사람들은 악수를 통해서 상대방에 대해서 느끼고 본인의 모습도 다른 사람에게 인식 시킵니다. 따라서 좋은 악수는 자신감을 나타내주고, 타인에 대한 관심을 표현하는 적절한 수단이 됩니다.

### ▷ 매너 있는 악수법

악수방법:

네 손가락을 모으고 엄지 손가락을 올린 채 손바닥을 펴고 서로 3~4초간 잡고 흔들도록 한다

**잘 간!**



상대의 눈을 보고 있습니까?

혹시 왼손잡이라고 왼손으로?

왼손을 주머니에 넣거나 뒷짐을?

손이 더럽지는 않은지?

손에 땀이 나서 축축하지는 않은지?

손을 계속 잡고 있지는 않은지?



# 판매장 관리 - 비즈니스 매너

## ▷ 명함 매너



1. 명함은 명함지갑에 깨끗이
2. 면담예정자 한 사람에 대하여 최저 3장정도 준비
3. 명함지갑은 꺼내기 쉬운 곳에 넣어둔다.
4. 받은 명함과 자신의 명함은 항상 구분

## ▷ 명함 건네는 방법



1. 반드시 고객보다 먼저 (고객이 2인 이상일 경우·윗사람부터 )
2. 고객이 바로 볼 수 있도록
3. 양손으로 명함의 여백을 잡고 소속과 이름을 정확하게
4. 목례를 하며, 가슴 선과 허리선 사이에서

## ▷ 명함 받는 방법



1. 목례를 하며 양손으로 공손히 (오른손으로 받고 왼손으로 받친다)
2. 동시에 주고 받을 때는 오른손으로 주고 왼손으로 받는다.
3. 받은 명함은 허리 높이 이상으로 유지
4. 혹시 모르는 한자는 “실례하지만 어떻게 읽습니까?” 라고 질문



# 판매장 관리 - 접점(M.O.T)응대 매너

## M.O.T의 필요성

### ▷ M.O.T의 정의



고객이 기업의 한 부분(직원)과 접촉하여 서비스(품질)에 대한 인식에 영향을 미치는 15초 내의 결정적인 순간

### ▷ M.O.T의 유래

\* 스페인의 투우(鬥牛)에서 나온 말  
여러 개의 창을 투우에 꽂아 잔뜩 약을 올린 후 혼신의 힘을 다해 덮벼 드는 소에게 최후의 일격을 가하는 절대절명의 순간을 말한다.  
피하려 해도 피할 수 없는 순간 또는 실패가 허용되지 않는 매우 중요 순간을 의미한다. 오히려 M.O.T란 ‘**진실의 순간**’ 이라는 통상적 번역보다 ‘**결정적 순간**’ 이라는 말이 더 적합할지 모르겠다.

### ▷ M.O.T의 공식

$$100 - 1 = 0$$

고객 감동의 접점을 만들기 위해선 전원 참여가 필요하다.  
100가지를 잘 했어도 1가지의 서비스가 잘못된다면 그 서비스는 아무 성과가 없는 물거품과 같다.

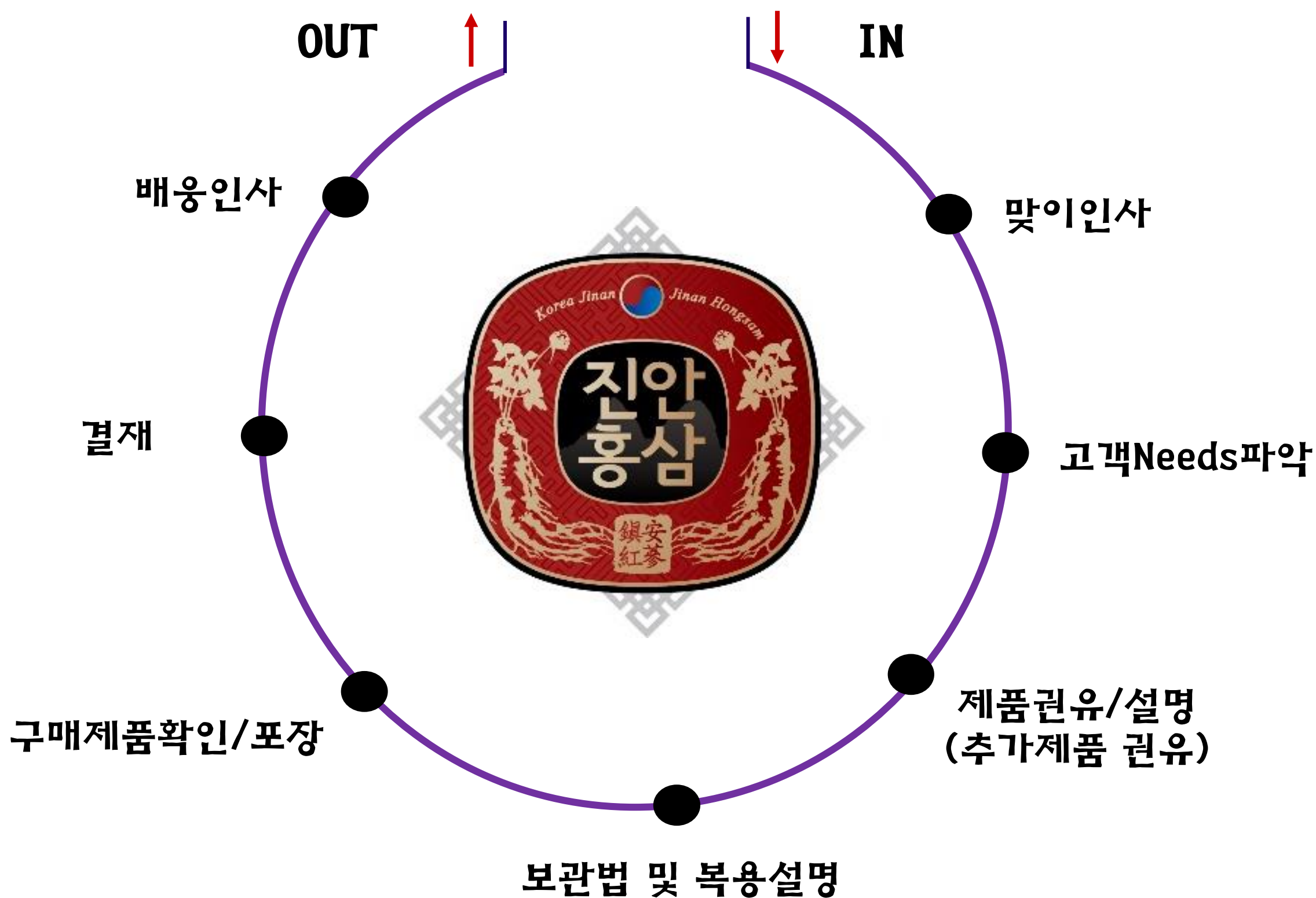
**고객이 진안홍삼 브랜드를 대하는 순간, 각 접점의 직원들과 관계가 형성되는 순간을 의미한다**





# 판매장 관리 - 접점(M.O.T)응대 매너

## 진안홍삼 판매장 M.O.T 접점 사이클



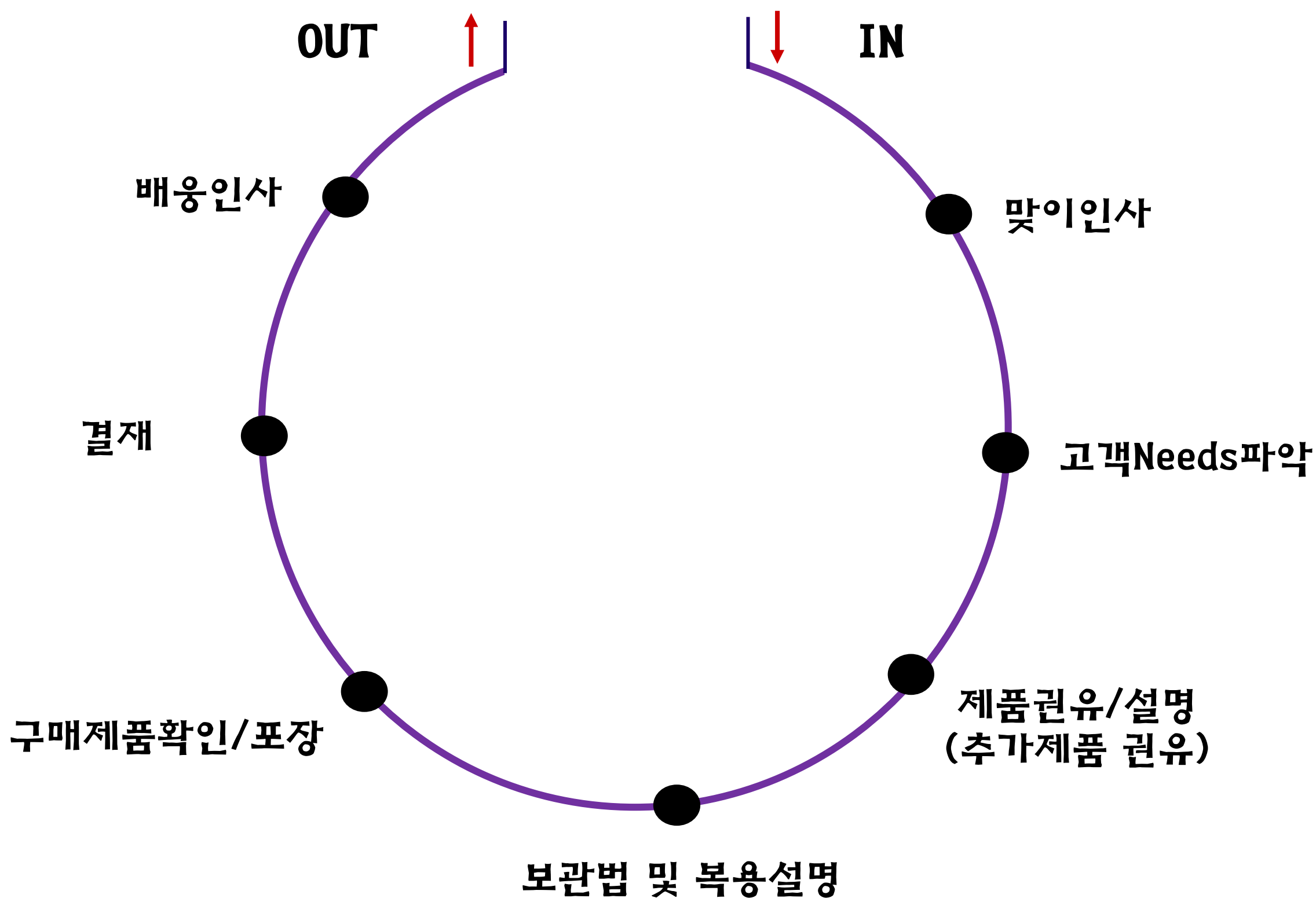
고객이 매장으로 방문 후 이루어지는 일상적인 접점 M.O.T





# 판매장 관리 - 접점(M.O.T)응대 매너

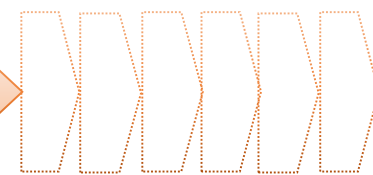
각 상황 별 인사말 및 행동들에 대해 직접 작성해 보세요.





# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬

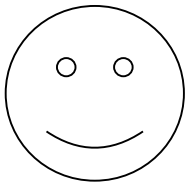
맞이인사



CS KEY

- 밝은 표정, 자연스러운 미소로 맞이한다.
- 응대 전 주변정리 및 쇼케이스 정리 / 진열제품의 청결상태나, 안내서 및 설명서 등을 미리 준비 해놓도록 한다.

## 이렇게 응대합시다!

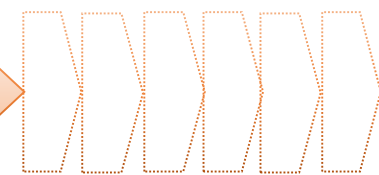
	표준응대안
<p><b>꼭 !! 말씀해 주세요</b></p>	<p>■ “안녕하십니까? 어서 오십시오! (진안홍삼 **점 입니다.)”</p>
<p><b>선택 해주세요!</b></p>	<p>① 단골고객: “잘 지내셨어요? 오랜만에 오셨습니다.” ② 상황응대: “날씨가 너무 화창하지요? 나들이 하기에 좋은 날인 듯 합니다.” “식사는 하셨는지요?”</p>
<p><b>주의해 주세요!</b></p>	<p>① 무표정한 얼굴은 절대 금한다. ② 목소리 톤은 반가운 톤으로 하되, 절대 시끄러운 톤은 금한다. ③ 인사는 정중한 자세로 정확히 표현한다. ④ 눈을 가리지 않는 청결한 머리상태, 깔끔한 헤어스타일을 유지한다. ⑤ 얼굴이 번들거리지 않게 한다. ⑥ 지쳐있는 모습이거나, 힘들어 보이는 표정을 짓지 않는다. ⑦ 매장이 잘 정돈이 되었는지 확인하여, 보다 깔끔히 정리한다.</p>





# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬

맞이인사



## ▷ 상황 별 응대

매장주변을 두리번 거리는 고객	
응대멘트	<ul style="list-style-type: none"> <li>“안녕하십니까? 어서오십시오”</li> <li>어디 찾으시는 매장이라도 있으십니까?</li> </ul>
체 크	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 밝은 표정으로 응대한다.</li> <li>② 지나치는 고객의 경우라도 눈빛교환이나 가벼운 인사를 기본으로 한다</li> </ol>

상가 내 타 매장을 문의하는 경우	
응대멘트	<ul style="list-style-type: none"> <li>■1-1 “네, 고객님의 000매장 말씀이십니까? 000매장은 0층 000에 위치해 있습니다.”</li> <li>■1-2 “네, 고객님의 저쪽에 000매장 보이시지요? 바로 000매장 앞에 위치해 있습니다. 감사합니다. 즐거운 시간 보내십시오”</li> </ul>
체 크	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 분주한 시간대가 아닐 시 고객을 수행하도록 한다.</li> <li>② 정확한 응대동작(손동작)을 기준으로 공손히 안내한다.</li> <li>③ 손가락이나 불펜으로 방향을 가리키지 말 것</li> </ol>

제품진열 시 방문한 경우	
응대멘트	<ul style="list-style-type: none"> <li>■정말 죄송합니다. 고객님의, 000으로 인해(예: 신상품진열로 인해) 주변이 정리가 늦어졌습니다. 잠깐만 기다려 주시겠습니까? 빨리 정리하도록 하겠습니다. 감사합니다.”</li> </ul>
체 크	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 제품 응대 전 바로 응대해드리지 못함에 먼저 사과하도록 한다.</li> <li>② 쇼 케이스 주변을 신속히 정리하도록 한다.</li> </ol>





# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬

맞이인사



## ▷ 상황 별 응대

폐점시간에 매장을 방문한 경우	
응대멘트	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1-1 “고객님, 조금 촉박한 시간이긴 하지만 천천히 둘러보십시오. 충분히 둘러 보실 수 있도록 해드리겠습니다. 응대 후 고객님 저희 매장의 영업시간이 0시0분경 까지 입니다. 참고하시면 다음 쇼핑 때 조금 더 여유 있게 보실 수 있으실 듯 합니다.”</li> <li>▪ 1-2 “편하게 보시지 못하셨지요? 요즈음 직장인들은 쇼핑시간이 사실 따로 없어 저녁시간을 많이 활용하시는 것 같아요. 저도 직장인이다 보니 간혹 늦은 시간 일 박해 물건을 사러 가기도 하거든요… 오늘 마감시간 때문에 제대로 보실 수 없으 셧던 제품은 언제든지 방문하셔서 편하게 선택하셔도 괜찮으십니다.”</li> </ul>
체 크	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 늦은 시간임을 강조한다던 지의 재촉이 없도록 한다.</li> <li>② 구매로 까지 이어지지 않더라도 밝은 표정을 유지하도록 한다.</li> <li>③ 응대 후 마감시간을 꼭 공지하도록 한다.</li> </ul>





# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬

맞이인사



## ▷ 상황 별 응대

복수고객 응대 시	
응대멘트	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 선 고객· “고객님 상담 중 정말 죄송합니다. 잠깐 기다려 주시겠습니까?”</li> <li>▪ 1·1 후 고객· “고객님, 정말 죄송합니다. 먼저 오신 고객님의 계신 관계로 응대가 조금 늦어질 듯합니다. 양해해 주신다면 잠시 후 빠른 응대해드리도록 하겠습니다. 그 동안 혹 찾으시는 제품 있으시면 선택하고 계시겠습니까? 이해해 주셔서 감사합니다.”</li> <li>▪ 1·2 후 고객· “고객님, 기다려 주셔서 정말 감사합니다. 혹 보고 계셨던 제품 중 마음에 드는 제품이 있으신지요?”</li> </ul>
체 크	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 성급히 선 고객의 이야기를 가로 막지 않도록 한다.</li> <li>② 후 고객에게 양해 시 양해의 표현/ 빠른 응대를 하지 못함의 양해의 응대 멘트를 필히 지키도록 한다.</li> <li>③ 선 고객 응대를 재촉하지 않도록 한다.</li> <li>④ 후 고객 응대 시 꼭 기다림에 감사표현을 하도록 한다.</li> <li>⑤ 선 고객의 늦은 제품선택이나 선 고객 때문에 늦어졌다던 지의 표현에 주의하도록 한다.</li> </ul>







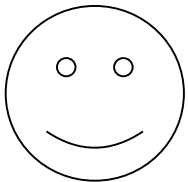
# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬

고객 NEEDS 파악

CS KEY

- 공수자세로 접근하도록 한다.
- 고객관심사를 질문하며 관계를 형성한다.
- 공감표현을 고객에게 활용한다.

## 이렇게 응대합시다!

	표준응대안
<p><b>꼭 !! 말씀해 주세요</b></p>	<p>■ “특별히 찾으시는 홍삼제품이 있으십니까?” “찾으시는 선물이 있으십니까?”</p>
<p><b>선택 해주세요!</b></p>	<p>① “편하게 천천히 구경하세요” ② 어느 분이 음용하실 건가요? 선물 하시려 구요?</p>
<p><b>주의해 주세요!</b></p>	<p>① 지나치는 고객이라도 구매의사를 묻도록 한다. ② 구매신호 포착 후 자연스럽게 접근한다. ③ 고객관심사가 무엇인지 질문을 하며 파악한다. ④ 구매고객이 아니라도 마무리 응대까지 철저히 지키도록 한다. ⑤ 바쁜 날/바쁜 시간대. 고객이 혹 귀찮지는 않으세요?</p> <p>웃음이 사라졌어요! 그대의 표정은 진안홍삼을 대표합니다.</p>





# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬

## 고객 NEEDS 파악

### ▷ 상황 별 응대

타사제품과의 비교(금액)를 원하는 고객	
응대멘트	<p><b>1-1 답변이 가능할 때:</b></p> <p>“네, 고객님의, 고객님의께서 말씀하신 000사의 000제품은 000과 000으로 만들어진 제품으로 알고 있습니다. 000과 000은 000이라는 점에서 많은 분들이 많이 찾으시는 제품이긴 하지만, 저희 진안홍삼의 000제품은 그 제품의 000의 장점과 함께 000까지 장점으로 하고 있습니다. 그리고 타사의 000제품을 드셨던 고객들이 어떤 홍삼제품이 좋은지 모르겠다고 했던 부분에 대해서는 우리 진안홍삼 제품은 국가에서 지정해준 유일한 홍삼 특별 구역인 진안에서 생산된 인삼으로만 만들어진 제품으로 진안군수가 인증하고 진안홍삼연구소에서 검사하는 제품들이라 믿을 수 있는 제품이라고 자부하고 있습니다.</p> <p>고객님 이해하시는데 조금이라도 도움이 되셨는지 모르겠습니다.”</p> <p><b>1-2 답변이 불가능 할 때:</b></p> <p>“고객님, 그 부분에 대해 직접 설명 드리지 못해 죄송합니다. 그 부분은 저희 본사에 여쭙보고 0분 후 말씀 드리도록 하겠습니다. 잠깐만 기다려 주시겠습니까?”</p>
체 크	<p>① 무조건 적인 타사 제품의 비방을 피하도록 한다.</p> <p>② 답변 지체 시 모르는 것에 대한 부분/바로 답변 드리지 못함에 사과하도록 한다.</p> <p>③ 답변불가능의 상태일 시 차후라도 답변을 드릴 수 있도록 노력하는 모습을 보이도록 한다.</p>





# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬

## 고객 NEEDS 파악

### ▷ 상황 별 응대

선물용 제품에 대한 견적을 의뢰하는 경우	
응대멘트	<p>▪와~고객님! 경사스러운 일 있으신 가봅니다. 축하 드립니다. 고객님의 뜻 깊은 (기념일) 날 저희 진안홍삼이 함께 할 수 있도록 선택해 주신 것에 정말 감사합니다. 혹 원하는 제품이나 생각하고 계신 품목이 있으십니까?</p>
체 크	<p>① 감정적으로 기대치가 많은 고객의 선물인 만큼 상담에 주의할 기울이도록 한다. ② 축하할의 기쁜 표정으로 응대를 이어가도록 한다.</p>

선물용 제품 선택에 고민 중인 고객과의 상담 시	
응대멘트	<p>▪고객님, 요즘은 시대에 따라 선물의 가치도 많이 변해온 듯합니다. 진안홍삼은 다른 홍삼제품과는 달리 국가에서 지정된 홍삼특구지역에서 만든 제품들이며 전국에서 유일하게 홍삼명인이 있는 곳이기도 합니다. 여기에 있는 제품들은 모두 진안홍삼연구소에서 검사를 통과한 제품들이며 진안홍삼클러스터사업단에서 품질을 관리하고 있고, 진안군수가 품질을 인증하고 있는 제품들입니다. 고객님의 선택에 아마도 후회 없으실 겁니다. 제가 고객님의 욕구에 충족될 수 있도록 권해드리고 상담해 드리도록 하겠습니다.”</p>
체 크	<p>① 지나친 설득은 오히려 화를 부를 수도 있음을 명심한다. ·지나친 영업적으로 비칠 ② 주변의 구매고객의 이야기를 언급하며 이야기를 풀어가도록 한다.</p>







# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬

## 고객 NEEDS 파악

### ▷ 상황 별 응대

단종되거나 품절된 제품에 대해 물어오는 경우	
응대멘트	<p>■ 1:1 “네...고객님(아쉬움을 표현) 정말 죄송합니다. 고객님의께서 말씀하신 /찾고 계신 000제품은 0년 0일로 지금 현재 진안홍삼판매장에 판매되지 않고 있습니다. 000제품은 단종되었지만, 그 제품과 비슷한 성분의 000제품이 현재 판매되고 있습니다. 괜찮으시다면 권해드려도 괜찮을까요?</p>
체 크	<p>① 단종상품까지 기억해 찾아주심에 감사의 표현과 구해 줄 수 없음에 미안함을 표현한다.</p> <p>② 구할 수 없어요/ 판매 안돼요/그런 제품 몰라요/ 등의 부정적 반응 주의할 것</p>

단종되거나 품절된 제품 교환을 물어오는 경우	
응대멘트	<p>■ 1:1 “네...고객님(아쉬움을 표현) 정말 죄송합니다. 고객님의께서 말씀하신 /찾고 계신 000제품은 0년 0일로 지금 현재 저희 진안홍삼판매장에 판매되지 않고 있습니다. 바로 답변 드리기는 조금 곤란할 것 같습니다만 타 매장이나 본사와의 연락을 취해보도록 하겠습니다. 그 답변에 대해선 괜한 걸음 하시지 않도록 저희 매장에서 먼저 연락 드리도록 하겠습니다. (연락처를 남겨 주시면 0월0일 오전/오후 0시까지 연락 드리도록 하겠습니다.)</p>
체 크	<p>① 무작정 안 된다는 부정적 표현에 주의</p> <p>② 막무가내로 연락 드린다 던지의 약속보다는 정확한 날짜, 요일, 시간 등을 사전에 약속하도록 한다.</p> <p>③ 구할 수 있겠다라는 긍정적 표현은 고객에게 많은 기대치를 줄 수 있으며, 그 기대치는 혹여 실망 할 가능성이 크다는 것을 의미한다. 과한 기대치를 주지 않도록 한다</p>





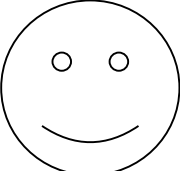
# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬

제품권유/설명

CS KEY

- 제품권유 전 제품에 대한 상세정보 숙지는 필수
- 잦은 요구에도 밝은 표정을 유지하도록 한다.
- 바로 상품을 설명하려 하지 말고 적당한 접근 타이밍을 보는 것이 중요하다

## 이렇게 응대합시다!

	표준응대안
 <b>꼭 !! 말씀해 주세요</b>	<p>▪네~~, 고객님의께서 선택하신 홍삼제품이 000제품 맞으십니까? 샘플제품을 개봉해서 보여드릴까요? (테스트 제품이 있는 경우) 테스트 할 수 있도록 도와드리도록 하겠습니다. 이 제품에 대해서 잠깐 설명 드려도 괜찮을까요? 고객님의께서 선택하신 제품은 000이 장점인 제품입니다.</p> <p>▪ 제품 구매 후· “고객님, 더 보실 건 / 찾으시는 건 없으십니까?”</p>
<b>선택 해주세요!</b>	<p>① 제품샘플을 보겠다고 하는 경우· “편하게 보셔도 괜찮으십니다.” “샘플 개봉을 도와드려도 괜찮을까요?”</p> <p>② 제품 확인을 거부하는 경우(테스트 제품이 있는 경우)· “확인하시기가 그러시면 한번 테스트 해보시겠습니까? 괜찮으시겠습니까?”</p>
<b>주의해 주세요!</b>	<p>① 지나치는 고객이라도 밝은 표정으로 구매의사를 묻도록 한다</p> <p>② 구매고객이 아니라도 마무리 응대까지 철저히 지키도록 한다</p> <p>③ 잠깐! 고객께 권하는 제품! 제품에 대한 이해는 미리 하셨겠죠?</p> <p>④ 여러 제품을 이것 저것 열어 보는 고객! 간혹 빙기도 합니다. 하지만 표정은 고객은 물론, 많은 사람들이 당신을 지켜보고 있다는 것 잊지 마세요!</p>





# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬

제품권유/설명

## ▷ 상황 별 응대

추가제품을 권유하는 경우	
응대멘트	<ul style="list-style-type: none"> <li>“고객님 지금 보고 계시는 홍삼제품과 선물하시기 좋은(어울리는)제품을 권해드리고 싶은데요? 보통 이 000을 선물용으로 가장 많이 찾고 있는 제품입니다. 고급스러우면서 진안산 홍삼 100%라 많이들 함께 구매를 하시는 제품입니다.”</li> </ul>
체 크	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 무례하게 권유하고 있지는 않나요?</li> <li>② 나의 취향에 맞춰 권유하고 있지는 않나요?</li> </ul>

상당 중 고객의 아이가 칭얼대는 경우	
응대멘트	<ul style="list-style-type: none"> <li>“고객님, 편하게 구경하실 수 있도록 저희가 아이를 보살펴도 될까요?(고객 승낙 하에)· “친구야! 와~ 이쁘게/씩씩하게 생겼네. 이모(삼촌)가 맛있는 사탕 하나 줄까요? 저기에 진짜 재미있는 것 있는데 이모(삼촌)랑 같이 가볼래요?”</li> <li>“우리 이쁜 공주님/씩씩한 왕자님 삼촌(이모)이 우리 친구에게 맛있는 사탕 주려고 하는데 (사탕 내밀며)어떤 색깔이 좋아요? 아아~~00색? 00이 진짜 맛있는 거라던데 와 진짜 잘 알고 있네요~~”</li> </ul>
체 크	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 고객의 승낙 하에 아이고객을 돌보도록 한다.</li> <li>② 반말로 아이를 상대하지 않도록 주의한다.</li> <li>③ 매장주변을 벗어나지 않도록 주의한다.</li> <li>④ 시즌 중 바쁘고 번잡스러운 날의 아이고객응대는 주의하도록 한다.</li> <li>⑤ 사탕을 아이에게 권해도 되는지를 문의한다 (싫어할수도있으므로~)</li> </ul>







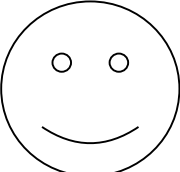
# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬

## 보관법 및 복용설명

### CS KEY

- 설명 시 명령형으로 전달하지 않도록 하며 정중히 품질인증서 및 설명서를 건네도록 한다.
- 필수 공지단계로 정착시키도록 한다.
- 고객이 동의한 상품의 이점 등을 요약 정리하는 단계

### 이렇게 응대합시다!

	표준응대안
 <b>꼭 !! 말씀해 주세요</b>	<p>고객님 저희 진안홍삼제품을 선택해 주셔서 감사합니다. 고객님의께서 선택 하신 000 제품의 복용 방법 및 개봉 후 보관법에 대해서 잠깐 설명 드리도록 하겠습니다. 제품의 상단/하단부분 잠깐만 봐주시겠습니까? 지금 드린 말씀 중 궁금한 사항 있으십니까?”</p>
<b>선택 해주세요!</b>	<p>① “고객님 제품구매 감사합니다. 잠깐 보관법 및 복용방법에 대해 말씀 드릴까 합니다.”</p>
<b>주의해 주세요!</b>	<p>① 제품구매 후 정확한 공지를 규칙으로 한다.·필수단계로 정착시키기 – 흘려 이야기 하지 않기 (컬플레인 제기 가능성에 대처한다) ② 제품구매를 위한 상담보다 더 중요할 수 있는 순간임을 엿두 한다. ③ 제품설명서는 고객이 읽을 수 있는 방향으로 돌려서 고객이 볼 수 있게 한다. ④ 손가락으로 가르치지 않도록 한다. ⑤ 중요부분은 형광 펜으로 미리 체크해 놓도록 한다.</p>

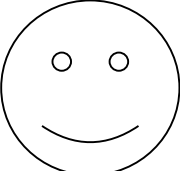


# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬



- 고객관심사를 재확인 한다..
- 포장단계 역시 구매가 끝난 상태가 아니기에 자신감 넘치는 태도를 취한다

## 이렇게 응대합니다!

	표준응대안
 <b>꼭 !! 말씀해 주세요</b>	<p>“고객님, 더 필요하신 것은 없으시지요? 000제품 보이시는 이 케이스에 넣어 포장 도와드리도록 하겠습니다. 포장시간은 약 0분 정도 걸릴 듯합니다. 잠깐만 기다려 주시기 바랍니다.”</p>
<b>선택 해주세요!</b>	<p>① “가져가시기 편하게 제품 포장 도와드리도록 하겠습니다. 잠깐만 기다려 주시기 바랍니다.”</p>
<b>주의해 주세요!</b>	<p>① “기다리세요” 등의 명령조로 이야기 하지 않도록 한다.</p> <p>② 포장시간을 공지하도록 한다.</p> <p>③ 복수고객 제품 포장 시 서둘러 돕도록 한다.</p>





# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬

## 구매제품확인/포장

### ▷ 상황 별 응대

택배로 제품을 발송해야 하는 경우	
응대멘트	<p>▪ 고객님, 죄송합니다만 원활한 제품발송을 몇 가지 개인정보(주소지, 이름, 핸드폰)에 대해 여쭙보도록 하겠습니다. 네 답변주셔서 감사합니다. 주소는 00시 00구 00동 00-0번지 맞으십니까? 이름은 000님, 연락처는 000-000-0000번 맞으시구요? 네~ 도착 기간은 0일정도 소요됩니다. 택배비용은 약 000원정도 부담이 될 것 같습니다.</p>
체 크	<p>① 신상정보에 대해 밝혀주심에 감사표현 잊지 않도록 한다.</p> <p>② 취조하듯 말하는 말투 삼가도록 한다</p> <p>③ 고객정보부분을 반복으로 정확히 확인하도록 한다.</p>

고객이 제품포장부탁 중 자리를 비울 때	
응대멘트	<p>1-1 “고객님, 조금만 기다려 주시면 포장을 빨리 마무리 짓도록 하겠습니다.”</p> <p>1-2 거절 시:</p> <p>네~ 급하신 일이 있으신 듯합니다. 혹 몇 분 정도 후에 돌아오실 건지요? 아~네~ 고객님 죄송합니다만, 제가 혹 자리를 비울 수도 있기에 존함이나 연락처 부탁드리겠습니다. 메모 후 -감사합니다. 결제는 돌아오셔서 하셔야 하구요, 포장이 마무리 되면 잘 보관하도록 하겠습니다. 편히 다녀오시기 바랍니다.”</p>
체 크	<p>① 되도록이면 포장은 그 자리에서 마무리 후 건네도록 함을 원칙으로 한다. (컬플레인 제기 가능성)</p> <p>② 만약의 상황에 대비해 고객의 이름이나 전화번호 등을 메모하여 남기도록 한다.</p> <p>③ 결제 유무를 정확히 고객과 커뮤니케이션 하도록 한다.</p>







# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬

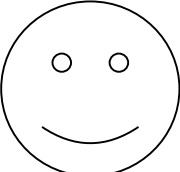


결 제

CS KEY

- 카드할부행사 기간일 시 공지필수
- 정중함으로 클로징 까지 마무리 하도록 한다

## 이렇게 응대합시다!

	표 준 응 대 안
 <b>꼭 !! 말씀해 주세요</b>	<p>“고객님, 결제 도와드리도록 하겠습니다. 계산하실 금액은 ~원 입니다.</p>
<b>선택 해주세요!</b>	<p>① “고객님, 계산 도와드리겠습니다. 결제하실 금액은 ~원입니다”</p> <p>② “고객님, 어떤 방법으로 결제하실 건지요? 네~ 현금/카드 결제 하신다고요?”</p>
<b>주의해 주세요!</b>	<p>① 고객의 지갑이나 가방 안을 들여다 보지 않는다.</p> <p>② 미리 판단하여 이야기 하지 않는다.( 카드시죠?/현금이시죠? 등)</p> <p>③ 결제의 상황 역시 구매의 마무리가 아님을 상기하며 응대와 제품에 대한 신뢰감을 주도록 한다.</p>



# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬



## ▷ 상황 별 응대

현금결제를 하는 경우	
응대멘트	<ul style="list-style-type: none"> <li>“고객님 결제 도와드리도록 하겠습니다. 고객님의께서 결제하실 금액은 000원입니다. 혹 현금영수증 필요하십니까? 네~ 감사합니다. 000원 받았습니다. 거스름돈 000원과 현금영수증 여기 있습니다. 확인해 보시겠습니까?”</li> </ul>
체크	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 현금영수증발급여부는 꼭 묻도록 한다.</li> <li>② 현금은 정중히 두 손으로 받도록 하며, 건내도록 한다.</li> <li>③ 거스름돈의 경우 영수증과 현금 영수증 위에 올려놓고 고객의 두 손에 정확히 건넬을 기본으로 한다.</li> </ol>

카드결제인 경우	
응대멘트	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고객님의 결제 도와드리도록 하겠습니다. 결제금액은 000원입니다. ... (지금 현재 저희 매장에서는 00카드에 한하여 무이자할부행사기간입니다. 혹 해당카드를 소지하고 계신지요?) 네, 카드 받았습니다. ... 고객님의 어떻게(일시불/할부) 처리해 드릴까요? 네~ 0개월 할부로 하신다는 말씀이시지요? 네, 고객님의~ 이곳에서 서명 부탁드립니다. 결제 완료되었습니다. 확인해보시겠습니까? 감사합니다.</li> </ul>
체크	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 정확한 결제금액을 공지한다.</li> <li>② 무이자 할부행사 시 해당카드를 꼭 공지한다.</li> <li>③ 카드는 두 손으로 정중히 받는다.</li> <li>④ 서명 요구 시 고객이 볼 수 있는 방향으로 PDA를 돌리도록 한다.</li> <li>⑤ PDA 펜 수수 시 공손히 전달하도록 한다.</li> <li>⑥ 영수증 위에 카드를 보이게 올리고 고객의 두 손에 정확히 건넬을 기본으로 한다.</li> </ol>





# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬



## ▷ 상황 별 응대

카드계산 시 고객카드의 오류인 경우	
응대멘트	<ul style="list-style-type: none"> <li>“고객님 정말 죄송합니다. 결제상의 문제가 있는 듯합니다. 한번 확인해보셔야 할 듯합니다. 혹 소지하고 계신 다른 카드는 있으신지요?”</li> </ul>
체 크	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 고객의 자존심을 상하게 하지 않도록 주의한다.</li> <li>② 한도초과나 거절 상태 등의 구체적 카드상태는 고객 요청 시에만 대답하도록 한다.</li> <li>③ 혹 카드결제 불가능으로 구매로 이루어지지 않더라도 불쾌함의 표정을 짓지 않도록 한다.</li> <li>④ 카드는 정중히 두 손으로 받도록 하며 두 손으로 건네도록 한다.</li> </ol>

가격결제 / 포장 후 변심하는 경우	
응대멘트	<ul style="list-style-type: none"> <li>“고객님, 생각하신 제품이 따로 있으신가 봅니다. 아니면 제품이 마음에 들지 않으신 건가요? 그러시다면 천천히 다시 구경해 보시기 바랍니다. 지금 계산한 금액은 다시 취소처리 하도록 하겠습니다. 네~~고객님께서 지불하신 금액은 000원이었습니다. 맞는지 확인해 보시겠습니까? 천천히 둘러보시고 충분히 보신 후 마음에 드는 것으로 선택해 보시기 바랍니다.”</li> </ul>
체 크	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 상달할 때의 표정과 환불 할 때의 표정의 급변화에 주의 하도록 한다.</li> <li>② 통명스럽게 말하지 말 것이며, 시간적인 제약을 주지 말 것</li> </ol>







# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬

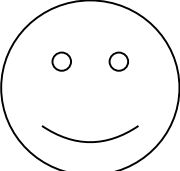


배웅인사

## CS KEY

- 표정의 변화 없이 밝은 미소를 유지하도록 한다.
- 맞이에서부터 급하게 판매하려고 하지 않았는지 유념한다.
- 기존/단골고객을 응대하며 정성을 다한다는 것은 새로운 고객을 창출하는 것 보다 유리하다는 것을 유념하도록 한다.

## 이렇게 응대합시다!

	표준응대안
 <b>꼭 !! 말씀해 주세요</b>	<b>■ “진안홍삼 제품을 선택해 주셔서 정말 감사합니다. 즐거운 시간 보내십시오 / 행복한 하루 되십시오.”</b>
<b>선택 해주세요!</b>	① “감사합니다. 더 좋은 제품이 있으면 꼭 연락 드리도록 하겠습니다.” ② “진안홍삼 드시고 건강하세요” / 진심이 담긴 의미있는 선물이 되실 겁니다./마음에 속 드는 선물이라고 기뻐 하실 겁니다.
<b>주의해 주세요!</b>	① 판매 후나 고객의 배웅인사 후 한숨을 내 쉰다던 지 힘든 기색을 비치지 않도록 한다. ② 첫인사와 마무리배웅인사는 필수 ③ 혹여 급하게 가는 고객이 있더라도 인사를 잊지 않도록 한다.





# 판매장 관리 - 표준/상황 별 응대스킬



배웅인사

## ▷ 상황 별 응대

물건이 무거워 보이는 고객을 배웅하는 경우	
응대멘트	<p>■ 1-1 “ 고객님, 많이 무거워 보이십니다. 혹 괜찮으시다면 제가 입구까지라도 들어다 드려도 괜찮을까요?”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 승낙 시 입구까지 수행하여 정중히 모시도록 한다.</li> </ul> <p>■ 1-2 거절 시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· “네, 고객님...조심해서 가십시오. 행복한 하루 보내십시오.”</li> </ul>
체 크	<p>① 번잡스러운 시간의 응대에 주의할 것</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 복수고객의 수 많을 시 주의</li> </ul> <p>② 수행 시 고객과의 걸음걸이의 보조를 맞추도록 한다.</p> <p>③ 배웅장소에 도착 시 정중히 고객의 손에 건네드리도록 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 바닥에 내려놓지 않도록 한다.</li> </ul>

매장을 자주 찾는 VIP 고객의 배웅 시	
응대멘트	<p>■ “오늘도 저희 진안홍삼 제품을 선택해 주셔서 매번 감사합니다. 혹여 신상품 출시 때 연락 드리도록 하겠습니다.”</p>
체 크	<p>① 주변 쇼핑고객이 붐비지 않을 시 쇼케이스 앞으로 나와 응대하도록 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 행동에 타 쇼핑 고객과 얼연한 차이가 눈에 띄지 않도록 주의 기울이도록 한다.</li> </ul> <p>① 목례 정도의 가벼운 인사는 살가 하도록 하며 언제나 진안홍삼의 고객이 되어주실에 정중히 감사할 드리도록 한다.</p>





## 판매장 관리 - 컴플레인 응대스킬

### ■ 컴플레인의 정의

- 상품 또는 서비스에 대한 고객의 불만족의 표현
- 서비스질의 향상과 개선 도모 가능
- 서비스의 질을 평가하는 지표
- 진안홍삼 판매장 발전의 힌트를 제공

### ▷ 컴플레인 발생원인







## 판매장 관리 - 컴플레인 응대스킬

### ▷ 고객 불만을 악화시키는 표현

그건 제 담당이 아니에요. 다른 쪽으로 문의하세요.

그런 항의는 고객님의 처음입니다.

곧 연락 드리죠...침묵, 무반응

### ❖ 우리 진안홍삼 판매장의 현장은 어떻습니까?

여러분이 만나는 고객은 하루에  
몇 명입니까?

그 고객들 중 불쾌한 감정을 가지고  
떠나는 고객은 또 몇 명일까요?

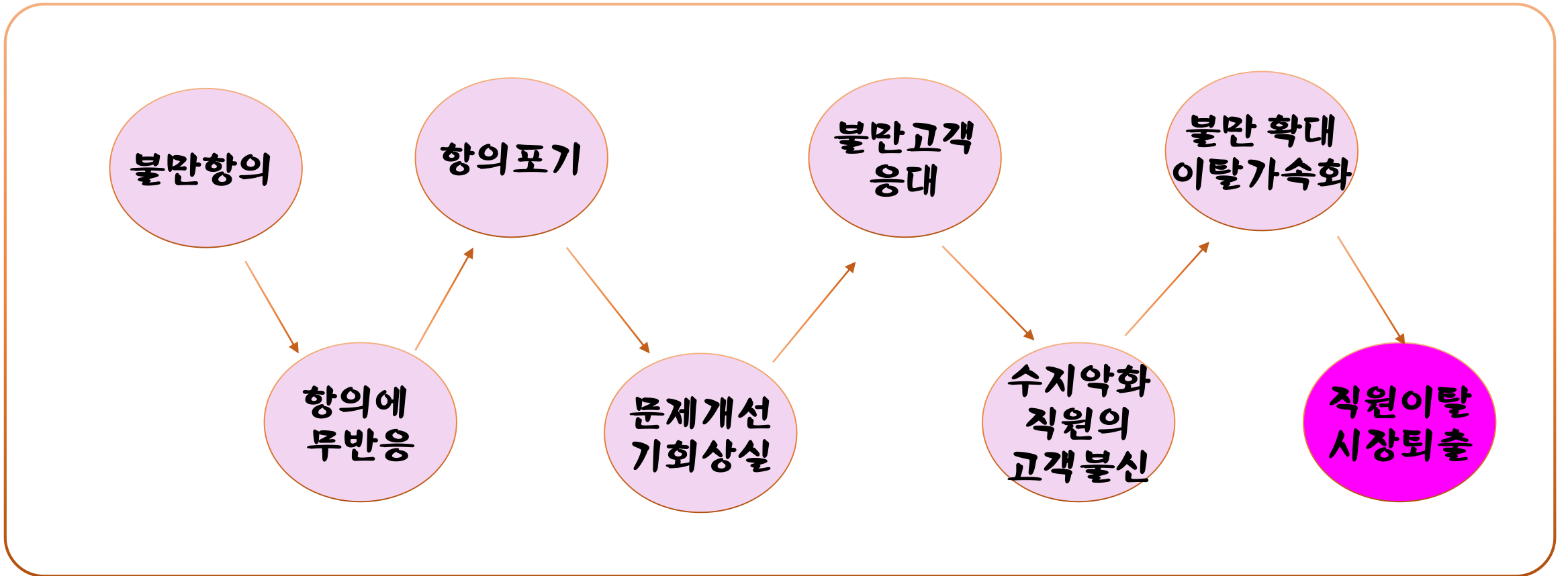


우리가 미처 의식하지 못 한 사이 우리의 입을 통해 전해 졌던  
**‘고객의 불만을 고조 시키는 표현’** 들을 한번 생각해 봅시다.

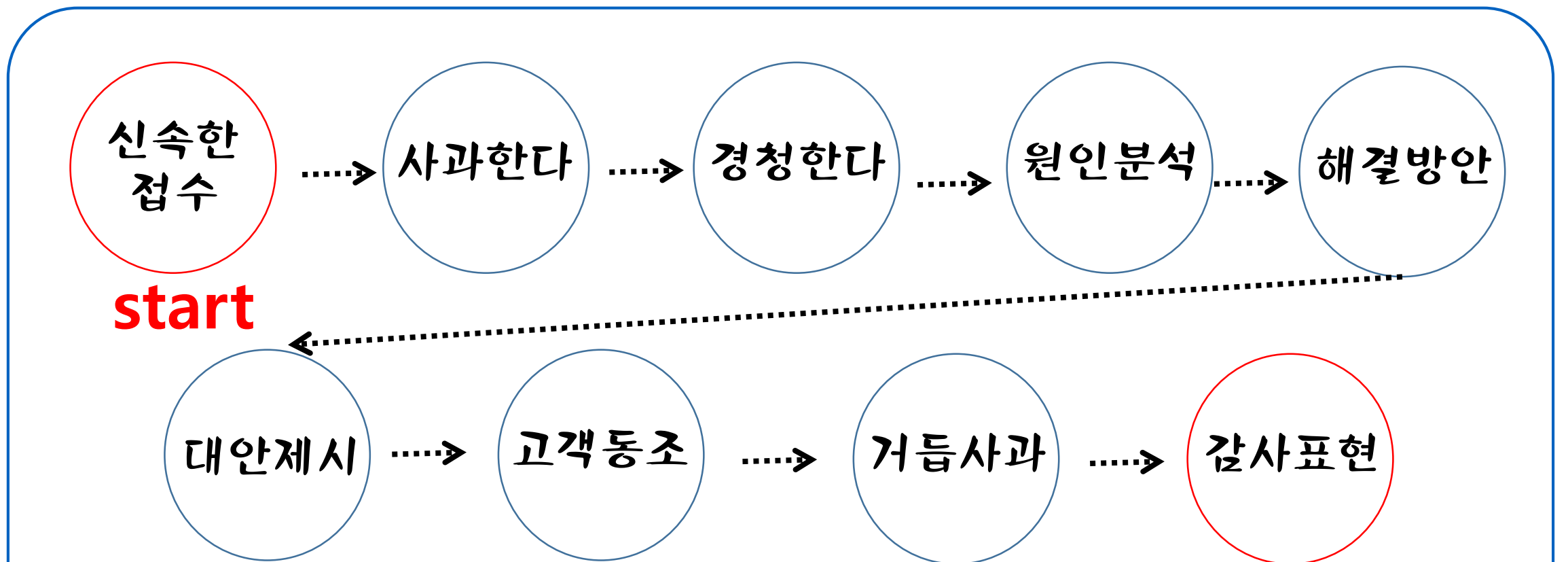


# 판매장 관리 - 컴플레인 응대스킬

## ▷ 고객불만 항의와 이탈과정



## ▷ 불만고객 응대방법 9단계



· 불만고객을 응대할 때에는 위의 9단계를 거치면 조금 원활하게 불만고객을 응대할 수 있다. 그러나 이것이 정답은 아니다. 상황에 따라 고객에 따라 응대하는 방법이 달라져야 하는데 신입의 경우 노련한 서비스 프로처럴 대처할 수 없으므로 위의 방법을 이용하면 불만고객을 발길을 끊는 고객으로 만들지는 않을 것이다.





# 판매장 관리 - 컴플레인 응대스킬

## ▷ 컴플레인 해결 시 자기관리

### 감정과 입장의 분리

- 고객은 나의 인격에 공격하는 것이 아니다
- 판매장의 사장에게 하소연하는 것이다

### 안정된 호흡으로 정리

- 심호흡 깊게 한다
- 물을 한잔 마신다

### 말의 속도 조정

- 더욱 완만한 속도 구사
- 억양의 강약, 완급 조정

### 맞장구의 적극적 구사

- 고객님의, 많이 불편하셨겠습니다.
- 무슨 말씀인 지 충분히 이해합니다.

### 상당의 주도권 잡을 기회 포착

- 고객이 말을 끊는 순간
- 억양이 약간 내려간 순간

### 논리적 설득 활용

- 때로는 단호히 대처할 필요가 있다
- 말의 강약을 두고 때로는 말 중간에 잠시 쉬어간다.

### 사람을 활용하라

- T.P.O(시간, 장소, 경우) 를 활용하라
- 진안홍삼 본사 직원에게 적절한 도움을 받는다.





# 판매장 관리 - 고객 유형별 응대스킬

## ▷ 고객 유형별 응대 포인트!

### 빨리빨리형 고객

- 판매처리가 조금만 늦어도 재촉하는 고객
  - 시원시원한 행동과 명쾌한 응대가 좋으며, 판매처리가 늦어질 경우 지연사유를 분명하게 말한다.
- 지금 00때문에 지연되고 있습니다.  
신속하게 처리하겠습니다.

### 트집형 고객

- 사소한 문제에도 트집을 잡아 불평하는 고객
- 이야기를 경청하고, 동조하고, 추켜세우고, 설득 해가는 응대가 효과적
- 적극적인 경청의 자세를 보여 준다.
- 불만 원인이 무엇인지 파악하려는 노력이 필요.
- 질문을 통해 불만을 구체화 시키세요.

→ 네~ 아, 그러셨군요?...예, 맞습니다..  
→ “그러니까 고객님의 말씀은 ~하다는 건지요..  
제가 잘 이해하고 있습니까?”





# 판매장 관리 - 고객 유형별 응대스킬

## ▷ 고객 유형별 응대 포인트!

### 거만형 고객

- 거드름을 피우거나 큰소리 치는 자기 과시형 고객
  - 정중하게 응대하여 자기과시욕이 채워지도록 하는 것이 효과적
- 예, 정말 멋지십니다. (훌륭하십니다) 등...

### 명랑형 고객

- 쾌활해서 상대하기 쉬운 무난한 고객
  - 일 처리 시 **YES/NO**를 분명히 하는 것이 좋다.  
단, 예의에 벗어나는 일이 없도록 주의
- 예, 고객님. 그렇게 하도록 하겠습니다.

### 온순형 고객

- ‘미안합니다만...’ 이라며 온순하고 소극적이며 말수가 적은 고객
  - 불만을 잘 표현하지 않는 대신 오해를 잘 한다.
  - 정중하고 부드럽게 대해 주고 업무는 빈틈없이 처리한다.
- 예, 고객님. ~~해드렸습니다. 어떠세요?  
→ 고객님 말씀을 한번 정리해 보겠습니다.  
~라는 말씀이지요. 그런 경우라면  
A와 B의 방법이 있습니다.  
고객님께서 어느 방법이 더 편하실까요?”





# 판매장 관리 - 고객 유형별 응대스킬

## ▷ 고객 유형별 응대 포인트!

### 의심형 고객

- 자신감 있는 태도로 간결하고 분명하게 처리하여 확신을 주도록 한다.
- 지나친 설명이나 친절도 때로는 의심 받을 수 있다.
- 귀를 기울여 집중력을 높이고 고객 의견을 청취 한다.
- 정확한 자료와 근거를 제시하는 것도 도움이 된다.
- 때로는 시간을 바꿔 응대하는 것도 효과적이다.

→ 예, 이 홍삼제품은 00가 좋습니다.

→ 고객님의 말씀 잘 알겠습니다. 그럴 제가 고객님의 도움  
다른 방법이 있는지 다시 한번 알아 보고 전화드릴  
것은 어떨지요?”

### 무례하고 오만한 고객

- 상담 중 자존심을 건드리는 고객을 만났습니다. 그래도 침착함을 유지하는 것 잊지 마세요.
- 이러한 고객을 응대할 때는 객관성을 잃지 마세요.
- 때로는 여러분의 전문성이 크게 도움이 된다.

→ 고객님의~, 한 가지 여쭙어 봐도 되겠습니까?

혹시 진안홍삼의 우수성 대해 자세히 알고 계신지요?  
(공손한 말투는 필수)”



MEMO

MEMO