

# [서비스전문가] 고객감동 CS 빌드업

- 수강 차시 : 총 28차시
- 학습기간 : 30일
- 재생시간 : 16시간

○ 재생시간은 퀴즈와 summary를 제외한 영상시간입니다. 하루8차시를 초과하여 수강할 수 없습니다.

이 과정은 고객경험(CX)을 중심으로 지속 가능한 서비스 혁신을 관리하고, 고객 접점에서 발생하는 문제를 효과적으로 개선할 수 있는 역량을 기르기 위한 교육입니다. 고객 여정맵 시각화를 통해 불만 발생 맥락과 개선 포인트를 명확히 파악하며, 고객접점(MOT)의 개념과 사이클을 이해합니다.

불만 고객 응대와는 구분되는 블랙컨슈머 대응 전략을 수립하며, 대인관계와 강의, PT, 상담 등 다양한 상황에서 활용 가능한 매력적인 목소리 관리법까지 포함하여 실질적이고 다각적인 서비스 역량 강화를 도모합니다.

## 학습 목표

01

고객경험(CX)기반의 지속적인 서비스 혁신을 관리할 수 있다.

02

여정맵을 시각화하여 불만이 발생하는 맥락과 개선지점을 명확화할 수 있다.

03

고객소통 스킬(경청, 호응, 설명) 기법을 체득하여 활용할 수 있다.

## 학습 대상

01

고객서비스 및 영업 담당자

02

CS 및 고객접점 담당자

03

사업부서 및 지원부서 담당자

차시	차시명	러닝타임
1	고객서비스와 고객경험	00:29:08
2	니즈의 유형과 분석	00:36:31
3	고객경험에 대한 이해	00:32:28
4	고객경험관리 실제와 필수요소	00:33:16
5	페르소나 설정	01:18:10
6	시나리오 작성	00:26:47
7	고객 결핍의 원인과 개선	00:30:39
8	서비스방향 검증	00:34:51
9	서비스 트렌드	00:31:38
10	고객 만족 경영과 고객 접점(MOT)	00:37:12
11	[고객 소통 스킬(1)] 라포(신뢰관계)형성	00:34:42
12	[고객 소통 스킬(2)] 경청과 질문 및 호응	00:36:52
13	[고객 소통 스킬(3)] 설명과 설득	00:36:35
14	[고객 소통 스킬(4)] 컴플레인 고객 응대	00:38:43
15	[고객 소통 스킬(5)] 고객 유형별 맞춤 응대	00:37:01
16	감정관리	00:40:09
17	서비스 환경 변화와 고객 이해하기	00:36:59
18	기본으로 돌아가라! 만족과 불만의 기본	00:26:34
19	불만 고객의 심리 이해 및 발생원인 탐색	00:34:01
20	불만 고객 유형별 응대 스킬(1) 책임자형, 억지형	00:31:35
21	불만 고객 유형별 응대 스킬(2) 정보형, 흥분형	00:35:02
22	블랙컨슈머 대응 전략(1) 감정노동자보호 및 대응 기본 원칙	00:34:26
23	블랙컨슈머 대응 전략(2) 유형에 따른 대응스킬	00:37:05
24	감정노동자 보호를 위한 서비스 전략	00:35:49
25	[목소리 이해] 목소리 문제의 올바른 이해	00:27:38
26	[호흡과 발성] 호흡과 발성의 원리 이해	00:26:22
27	[발성 실습] 목소리 문제 해결법	00:29:47
28	[호감도와 전달력 향상] 밝은 목소리의 놀라운 효과	00:28:34