

고객만족을 위한 7가지 성공 가이드

○ 수강 차시 : 총 30차시

○ 학습기간 : 30일

○ 재생시간 : 11시간

○ 재생시간은 퀴즈와
summary를 제외한 영상시간
입니다. 하루8차시를 초과하여
수강할 수 없습니다.

이 과정을 통해 체계적인 고객정보 관리와 CRM 역량을 강화하여, 고객 맞춤형 서비스를 제공하고 차별화된 고객관계관리를 실현할 수 있습니다. 또한 고객 대화법과 상담 기술을 익혀, 고객 상황에 맞는 대응을 통해 고객 경험의 질을 극대화할 수 있으며 디스플레이와 조명 활용 전략을 통해 고객의 구매 욕구를 자극하고, 매장 내 상품 진열을 최적화하여 구매율을 높일 수 있습니다. 더불어 고객 상담 품질 관리 기법을 활용하여, 고객 만족을 높이고 재구매로 이어질 수 있는 고객 경험을 제공할 수 있으며 매력적인 영업사원의 셀프 체크리스트를 통해 자신을 점검하고, 성공적인 비즈니스를 위해 적절한 용모와 복장 매너를 유지할 수 있습니다.

학습 목표

01

(고객관리 역량 증진) 매장 판매 과정에서 체계적인 고객정보관리를
기반으로 차별화된 고객관계관리를 할 수 있다.

02

(판매촉진 역량 증진) SNS 활용 전략을 활용하여 효과적인 매장
판매촉진계획을 수립 및 실행할 수 있다.

03

(디스플레이 역량 증진) 고객의 관심과 구매 유도를 위한 디스플레이 및
조명의 활용 계획과 레이아웃 및 상품 진열 전략을 수립할 수 있다.

학습 대상

01

고객 관리, 상담 기술, 매장 운영 역량을 강화하여 영업성과를 높이고자
하는 임직원

02

기업/조직의 소셜 미디어 전략 수립 및 실행 역량을 확보하고자 하는
마케팅 관련 인력

03

디스플레이·조명·상품 진열 기법 등을 활용해 매출 증대와 차별화된 고객
경험을 추구하는 현장 인력

차시	차시명	러닝타임
1	시대 패러다임 변화와 매장 고객 관리의 기초	00:21:51
2	재구매 전환율을 올리는 고객 만족 서비스	00:25:12
3	독보적인 고객관계관리(CRM) 프레임워크	00:24:18
4	실전에서 바로 활용하는 이상적인 고객 관리	00:23:52
5	매뉴얼 기반 전화 고객 응대의 기초 : 절차와 예절	00:25:42
6	고객 방문률을 높이는 상황별 음성 상담 서비스	00:22:02
7	고객 경험 극대화를 위한 고객 상담 품질 관리	00:23:52
8	성공적인 비즈니스의 시작, 용모와 복장매너	00:22:40
9	매력적인 영업사원의 셀프 체크리스트 엿보기	00:22:08
10	고객이 찾아오는 매장의 친밀감 유지 대화법	00:23:02
11	앞서가는 GO-TO 매장의 핵심 메시지 전달법	00:22:54
12	고객을 사로잡는 완벽한 대화의 기술	00:25:51
13	고객 니즈 파악을 통한 판매 예측과 수요 관리	00:21:44
14	디지털 세대 고객 통찰과 니즈 분석 도구(Tool)	00:22:40
15	브랜드 가치를 높이는 판매촉진 활동의 이해	00:26:36
16	매장 판매촉진의 바이블, 계획 수립과 활동 준비	00:27:58
17	판매촉진 솔루션 : '무엇(What)' 보다는 '어떻게(How)'	00:23:06
18	스마트한 SNS 계정 운영으로 만드는 수익 구조	00:26:49
19	매출을 10배 증가시키는 판매촉진 커뮤니케이션 part 1. 구글	00:24:05
20	플랫폼 세계 입문, 구글 G.M.P 시스템의 이해	00:24:15
21	플랫폼 활용 기초, 구글 G.M.P 시스템의 구축 ①	00:23:54
22	플랫폼 활용 기초, 구글 G.M.P 시스템의 구축 ②	00:22:24
23	매출을 10배 증가시키는 판매촉진 커뮤니케이션 part 2. 유튜브	00:25:26
24	시청자를 고객으로 만드는 유튜브 채널 만들기	00:27:36
25	디스플레이와 비주얼 머천다이징(VMD)의 기초	00:23:12
26	고객의 발길을 붙잡는 디스플레이 색채계획	00:24:18
27	주목과 구매를 이끄는 디스플레이 조명계획	00:23:54
28	비용을 들이지 않아도 가능한 매장 연출법	00:22:14
29	오랫동안 사랑받는 매장의 레이아웃 포인트	00:22:48
30	고객의 호기심을 자극하는 상품 진열 노하우	00:22:33