

워커벨 시대, 고객이 내게 사과했다

○ 수강 차시 : 총 8차시

○ 학습기간 : 30일

○ 재생시간 : 3시간

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

본 과정은 서비스 시장의 변화와 고객 행동의 특성을 이해하고, 기업의 CS(고객만족) 전략이 고객에게 미치는 영향을 분석할 수 있는 역량을 함양하는 것을 목표로 합니다. 또한 감정노동자 보호법을 숙지하고, 불만 고객 응대 시 필요한 실질적인 스킬과 대처 방법을 익혀 다양한 고객 상황에 유연하게 대응할 수 있습니다. 나아가 고객 불만 상황에서 자신의 감정 상태를 객관적으로 인식하고 올바른 감정관리 방법을 실천함으로써, 긍정적인 서비스 마인드와 안정적인 응대 능력을 강화합니다.

학습 목표

01

서비스 시장의 변화에 따른 고객 행동을 이해할 수 있다.

02

기업의 CS전략이 고객에게 어떠한 영향을 미쳤는지 파악할 수 있다.

학습 대상

01

고객 접점의 현장 근무자

02

고객 센터/콜센터 근무자 및 관리자

과정 개요

차시	차시명	러닝타임
1	서비스 시장은 어떻게 변화되었나?	00:25:21
2	기업이 불만고객을 진화시키다	00:24:27
3	블랙 컨슈머 VS 화이트 컨슈머	00:19:51
4	워커벨 시대, 고객이 내게 사과했다	00:21:31
5	기업도 불만고객을 연구하다	00:22:33
6	감정노동에도 유형이 있다	00:23:53
7	정신장애의 유형과 인식개선	00:27:15
8	내 마음을 위한 감정노동 해소법	00:27:13