

# 워커벨 시대, 상처받지 않는 고객불만 응대솔루션

- 수강 차시 : 총 8차시
- 학습기간 : 30일
- 재생시간 : 3시간

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

본 과정은 불만 고객의 심리와 행동 패턴을 이해하고, 상황에 맞게 고객을 유형화하여 대응 전략을 수립할 수 있는 역량을 배양하는 것을 목표로 합니다. 또한 VOC(Voice of Customer)의 역할과 필요성, 운영 프로세스를 이해하고 이를 명확히 설명할 수 있는 능력을 기릅니다. 더불어 고객 불만의 발생 원인을 분석하고 효과적인 불만 응대 기법을 습득·활용하여 고객 만족을 극대화할 수 있으며, 불만 고객 응대 매뉴얼을 코드별·업무별로 작성하고 실무에 적용할 수 있는 실질적인 능력을 강화합니다.

## 학습 목표

01

불만고객의 심리를 이해하고 상황에 따라 고객을 유형화할 수 있다.

02

VOC의 역할과 필요성, 운영 프로세스를 알고 설명할 수 있다.

## 학습 대상

01

고객 접점의 현장 근무자

02

고객 센터/콜센터 근무자 및 관리자

## 과정 개요

차시	차시명	러닝타임
1	불만고객응대는 객관화가 답이다	00:24:43
2	에니어그램으로 고객 유형화하기	00:20:39
3	VOC의 필요성과 응대 매뉴얼	00:21:12
4	불만고객 응대 매뉴얼과 작성기준	00:21:43
5	불만고객 응대 매뉴얼: 코드 블랙	00:22:47
6	불만고객 응대 매뉴얼: 코드 그레이	00:23:44
7	불만고객 응대 프로세스 맵: 코드 블랙	00:21:17
8	불만고객 응대 프로세스 맵: 코드 그레이	00:21:24