

10. 고객 만족 서비스 리더 과정

교육 목표

고객 만족 서비스 리더의 역할을 인식하고 바람직한 리더가 되기 위한 자기 관리 포인트를 점검하며, 클레임 고객 처리 스킬, 팀원들에 대한 동기 부여와 실무 코칭 스킬등을 습득함.

교육 대상 및 일정

- ▣ 교육대상 : 매장의 조장 및 관리자급 직원
- ▣ 교육일정 및 시간 : 기본 교육 7 시간
- ▣ 교육방법 : 강의식 / 참여식 / 실습

주요 교육내용

모듈	주요 내용	시간	교수기법
CS 리더의 역할	<ul style="list-style-type: none"> - 전문가 정신 이란? - 리더가 되기 위한 자기관리 포인트 - 조직관리의 기본 원리 	2	강의
CS 서비스 Level - Up	<ul style="list-style-type: none"> - 직업에 맞는 내적, 외적 이미지 관리 - 고 품격 고객응대 (태도와 자세, 고객응대 화법, 전화응대전략) 	2	강의 실습
클레임 고객응대	<ul style="list-style-type: none"> - 클레임고객의 심리이해 - 클레임 고객 처리 실무 	1	강의 실습
서비스 리더십	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 리더십이란? - 조직 내 리더의 역할 - 동기부여와 실무코칭기법 	2	강의 실습
계	7H (조정가능)		