

# 고객만족 서비스 매뉴얼

2020



경기관광공사  
GYEONGGI TOURISM ORGANIZATION

# 목 차 < 기본 편 >

---

## 1. 고객과의 약속

1.1 고객서비스현장 -----	6P
1.2 서비스 이행표준 -----	7P
1.3 서비스 이행기준 -----	16P

## 2. 고객응대의 기본

2.1 경기관광공사 고객의 욕구 -----	19P
2.2 고객응대의 기본원칙 -----	20P
2.3 고객응대 프로세스 -----	24P
2.4 고객의 기대와 만족 -----	29P

## 3. 기본 비즈니스 매너

3.1 전화응대 매너 -----	32P
3.2 용모복장 매너 -----	35P
3.3 안내 매너 -----	37P
3.4 명함 매너 -----	38P
3.5 대화 매너 -----	40P
3.6 불만고객응대 매너 -----	43P

# 목 차 < 활용 편 >

---

## 1. 고객만족 서비스

1.1 전화응대 서비스 -----48P

1.2 내방고객응대 서비스 -----57P

## 2. 온라인 매체의 활용

2.1 이메일 작성의 기본 -----62P

2.2 이메일 비즈니스 -----64P

# 기본편



# 1.

우리가 고객에게 약속한 서비스 내용을 숙지하고 고객을 응대 하도록 해야 합니다.

## 고객과의 약속

- 고객서비스현장
- 서비스 이행표준
- 서비스 이행기준



## 1.1 고객서비스 헌장

경기관광공사 임직원 모두는 최상의 관광서비스를 제공하여 고객이 다시 오고 싶은 경기도를 만드는 것을 사명이자 보람으로 여기며 다음과 같이 고객 여러분을 위해 최선을 다하겠습니다.

01

우리는

고객이 경기도에서 최상의 경험을 제공받는 것을 최우선으로 여기겠습니다.

02

우리는

고객에게 정확하고 유용한 정보를 편리하게 제공할 것입니다.

03

우리는

고객의 의견을 적극적으로 듣고 반영하겠습니다.

04

우리는

고객에게 잘못 제공된 서비스를 바로 고치고 보상하겠습니다.

이러한 약속을 지키기 위해 구체적인 서비스이행기준을 정하고 이를 성실히 실천하면서 보다 나은 서비스를 창조하기 위하여 끊임없는 혁신 활동을 전개하겠습니다.

## 1.2 서비스 이행표준

### 서비스의 종류와 내용

종 류	서비스 내용
관광정보 안내지원	- 외래관광객 대상 각종 도내관광정보 제공
관광상품 개발 판촉지원 및 자문	- 관광상품 소재 발굴 및 상품개발 지원 - 해외 관광업체와의 상담·판촉 주선
시장정보 제공	- 관광시장 정보, 통계 및 각종 보고서 발간, 배포
홍보지원	- 홍보간행물 지원 - 홍보시각물(사진, 슬라이드) 및 영상물(비디오 등) 지원 - 축제, 각종 행사 및 관광관련 홍보 지원
불친절 불편사항 처리	- 신고사항 접수 및 처리결과 통보

## 1.2 서비스 이행표준

### 고객을 맞이하는 자세

#### ▣ 고객이 직접 방문하신 경우

- 고객과의 만남에 있어서 항상 친절한 자세와 존중하는 마음으로 대하며, 고객을 맞이할 때는 먼저 소속과 자신의 이름을 밝히겠습니다.
- 정책결정, 민원 회신 등 주요 업무에 있어서는 실명제를 시행하여 담당자의 성명 및 전화번호를 기재하겠습니다.
- 고객이 찾아오시면 다른 업무에 우선하여 고객의 업무를 처리하여 드리겠습니다.
- 5분 이상 기다리시는 일이 없도록 하겠으며, 업무처리 담당자가 없을 경우에는 기다려야 할 시간을 알리거나 다른 직원이 대신하여 성심껏 모시겠습니다.
- 민원은 관계부서와의 협조 등에 따른 모든 절차를 담당직원이 직접 행하도록 하여 고객의 편의를 최대한 도모하겠습니다.

#### ▣ 전화로 문의하신 경우

- 전화는 벨소리가 3회 이상 울리기 전에 친절하고 정확하게 응대하겠습니다.
- 인사와 함께 소속과 이름을 또렷이 밝히겠습니다.
- 잘못 걸려온 전화는 담당자의 부서명과 이름, 전화번호를 알려드린 다음 연결해 드리겠습니다.
- 담당자가 부재중일 경우 메모를 전달하여 사무실 복귀 후 바로 연결하도록 하겠습니다.
- 답변이나 상담은 명확하고 상세하며 쉽게 설명해 드리고 반드시 이행여부를 확인한 후 인사말과 함께 마치도록 하겠습니다.

## 1.2 서비스 이행표준

### 고객을 맞이하는 자세

#### ▣ 서면으로 문의하신 경우

- 접수와 동시에 즉시 담당자에게 전달토록 하겠습니다.
- 민원 처리기한을 기다리지 않고 최대한 신속하게 처리하겠습니다.
- 법령에 대한 질의, 공사의 방침이나 제도 및 운영의 개선에 관한 건의 등 민원성격상 처리기한이 8일 이상 걸리는 사안의 경우 중간 처리상황을 전화 또는 우편 등으로 알려드리겠습니다.
- 기한 내에 민원처리가 곤란하여 기한을 연장한 때에는 연장사유와 처리 예정일을 지체 없이 통지하여 드리겠습니다.

#### ▣ 인터넷으로 문의하신 경우

- 고객의 편의 도모를 위해 인터넷을 통한 사이버 종합민원실을 구축하여 민원사항, 부조리 신고, 제안 건의 마당을 개설하고, 24시간 개방하여 고객의 다양한 의견을 수렴하겠습니다.
- 인터넷을 통한 민원 및 질의사항에 대하여는 늦어도 7일 이내에 처리하도록 하겠습니다.

## 1.2 서비스 이행표준

# 1. 고객과의 약속

### 고객의 선택과 참여 보장

#### ▣ 창구확대

- 고객은 신문이나 방송, 전화, 인터넷과 같은 매체를 통하여 경기관광공사가 제공하는 다양한 정보를 제공 받을 수 있습니다. 또한 서비스에 대한 자문과 보내주신 의견은 정책수립 및 추진과정에서 최대한 반영하도록 하겠습니다.
- 제출된 의견에 대해서는 검토 후 성실한 답변과 신속한 조치를 취하겠습니다.

#### ▣ 고객참여

- 해당 업무성격에 따라 중요한 정책을 결정할 때에는 고객들께서 충분히 자유롭게 참여할 수 있도록 공청회, 설명회, 협의회 등 의견수렴 절차를 거치겠습니다.
- 정책 및 규정상 중대한 변화가 있는 경우 적절한 매체를 통해 이를 일반에 공개하여 일정기간 의견수렴을 거치고 그 결과를 반영하겠습니다.
- 신고된 민원불편내용을 즉시 개선조치토록 하겠으며 개선사항은 모든 고객 및 직원이 알 수 있도록 인터넷 홈페이지에 게시하겠습니다.
- 제출된 의견은 성실한 답변과 신속한 조치를 취하겠으며 고객이 보내주신 의견이 선택되어 품질과 서비스개선의 계기가 된 경우 그 결과를 의견을 보내주신 분께 알려드리겠습니다.

## 1.2 서비스 이행표준

### 서비스 제공절차와 방법

#### ▣ 결함방지 사전평가

- 공사는 프로그램 및 서비스를 공급함에 있어서 잘못된 정보 등 결함이 발생하지 않도록 사전평가를 실시하겠습니다.
- (목적) 공사 프로그램 및 서비스 내용의 사전 검토를 통한 이용자에게 정확한 정보제공(제품 책임성을 통한 이용자 보호)
- (내용) 공사가 제공하는 프로그램 및 서비스에 포함된 문구, 내용 등의 잘못된 정보
- (책임) 프로그램 및 서비스를 제공하는 담당부서장

#### ▣ 관광정보 안내지원

- 경기관광관련 정보를 공사 홈페이지에 수록하여 고객께서 원하실 때 언제든지 이용하실 수 있습니다.
- 경기도 관광관련 정보에 대한 좀더 자세한 문의를 원하실 때 국내사업팀으로 연락주시면 신속하게 답변해 드리겠습니다.
- 다양한 관광정보 안내매체 확충을 위하여 더욱 노력하겠습니다.

#### ▣ 관광상품 개발 · 판촉지원 및 자문

- 공사에서는 다양한 관광상품 소재의 발굴, 국·내외 관광업체와의 협력, 판촉 서비스를 제공하고 있으며,
- 관광상품 개발 · 판촉지원 등에 관한 자문을 원하시는 고객께서는 국내마케팅팀 · 해외마케팅팀을 통해 제공받으실 수 있습니다.

## 1.2 서비스 이행표준

### 서비스 제공절차와 방법

#### ■ 시장정보 제공

- 공사에서는 각종 관광시장정보 및 관광통계 정보를 발간하여 공사 홈페이지에 게재하겠습니다.
- 관광시장 동향 및 추세파악에 실질적인 도움이 되도록 인터넷 게재에 신속성을 기하겠습니다.
- 공사 경영전략팀, 국내마케팅팀에서는 관광시장정보 및 관광통계 관련 자료를 제공하고 있습니다.

#### ■ 홍보 지원

- 경기관광을 소개하는 홍보책자를 유·무료로 이용하실 수 있으며 향후 홍보물 제작시 최대한 고객의 의견을 수렴하겠습니다.
- 공사에서 보유하고 있는 경기관광 홍보와 관련된 각종 사진, 동영상 자료 등을 지원 받으실 수 있습니다.
- 경기관광공사에서는 관광업계 및 지방자치단체 등에서 개최하는 각종 축제 및 행사와 국·내외 관광상품에 대한 홍보서비스를 제공하고 있으며,
- 국내마케팅팀, 해외마이스사업팀, 경영전략팀 등으로 연락하시면 상세한 안내를 받으실 수 있습니다.

## 1.2 서비스 이행표준

### 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상 조치

#### ▣ 처리원칙

- 업무처리에 잘못이 있을 경우에는 고객의 요구가 있기 전이라도 처리내용을 재검토하여 시정하고, 그 결과를 통보해드리겠습니다.
- 우리의 서비스에 대한 불평이나 불만은 신고 즉시 조사에 착수하겠습니다.
- 신고사항에 대한 접수결과는 3일 이내에 전화 등 적절한 방법을 통하여 알려 드리겠습니다.
- 신고사항은 접수된 날로부터 7일 이내에 시정하고 그 결과를 통보해 드리겠습니다.
- 사실확인이나 시정에 8일 이상 시일이 소요될 경우 먼저 예상소요기간을 통지해 드린 후, 중간 진행상황을 알려 드리겠습니다.

#### ▣ 신고방법

- 서비스 제공과 관련하여 불편·불친절·부당·불만족한 사항은 직접방문, 전화, 인터넷 등 편리하신 방법을 통하여 신고하실 수 있습니다.
- 신고한 고객의 비밀을 절대 보장하며 신고내용에 대한 조치결과를 7일 이내에 반드시 알려드리겠습니다.

#### ❖ 신고하실 곳

- 대표전화 : 031-259-4700
- 팩 스 : 031-259-4737
- 인 터 넷 : 공사 홈페이지 ( <http://www.gto.or.kr> )
- 주 소 : (우)16207

경기도 수원시 장안구 경수대로  
1150 신관5층 경기관광공사

※ 연락 주시면 신속히 처리하겠습니다.

## 1.2 서비스 이행표준

### 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상 조치

#### ▣ 시정 및 보상 방법

- 민원서비스 일반
  - 우리 공사 직원의 잘못으로 고객께서 두 번 이상 다시 방문했을 경우
    - ▶ 즉시 사실확인을 거쳐 우선적으로 처리토록 하겠습니다..
  - 전화통화 시 불친절하거나 유쾌하지 못했을 경우
    - ▶ 해당 직원을 재교육하고 조치결과에 대한 설명과 함께 과오에 대한 사과를 드리겠습니다.
  - 정보오류 시정
    - ▶ 정보내용에 오류가 있을 경우 즉각 이를 수정하겠습니다.
- 관광정보 · 시장정보 제공 및 안내지원
  - 제공정보의 내용이 미흡하거나 누락된 정보가 있을 경우 내용을 추가 · 보완하여 드리겠습니다.
- 홍보지원
  - 홍보간행물이 적절히 제공되지 못했을 경우 조속한 시일내 조치하겠으며, 홍보지원 업무 수행시 미흡한 부분은 행사결과 평가 후 부족한 점을 보완, 차기 홍보지원시 이를 반영하겠습니다.
- 상품개발 · 판촉지원 · 자문
  - 상담 · 판촉대상이 부적절한 경우 대상업체를 재선정, 상담 · 판촉을 다시 주선하겠으며, 컨설팅 내용이 미흡할 경우 최적의 지원방안을 다시 강구하여 드리겠습니다.

## 1.2 서비스 이행표준

### 고객현장 결과 평가

#### ■ 결과 평가 및 의견수렴

- 고객에게 약속한 서비스 이행표준이 약속대로 이행되고 있는가를 수시로 점검하여 서비스 수준을 향상시키려는 노력을 지속적으로 경주하겠으며, 아울러 매년 고객만족도 조사를 통하여 이행결과를 평가하고 서비스 부진 부분에 대하여 집중적으로 개선하겠습니다.

#### ■ 평가결과 공표

- 고객서비스현장 이행결과를 인터넷 홈페이지에 공표하겠으며 경영공시 항목에도 포함시키겠습니다.

#### ■ 평가결과 활용

- 평가결과는 우리 공사 서비스의 질을 제고하기 위한 업무개선 자료로 적극 활용하겠습니다.
- 정기적으로 수렴한 고객의 의견과 함께 고객에게 최대의 만족을 드릴 수 있는 현장을 지속적으로 개발·발전시키기 위한 자료로 활용하겠습니다.

# 1.3 서비스 이행기준

## 기본 표준

서비스명		이행표준(서비스 기준)	측정기준
1. 고객참여와 의견제시		1. 접수된 의견에 대해 48시간 이내 시정결과 통보	준수율
		2. 고객 제안 중 채택된 사항에 대해서는 소정의 포상	시행건수
2. 고객을 대하는 우리의 자세	직접 방문하시는 경우	1. 사무실 입구에 업무 담당자 표시 좌석배치도, 책상 앞에 명패 비치	모니터링
		2. 고객이 방문하면 3분 이내에 응대	모니터링
		3. 2개 이상의 부서에 걸쳐 있는 사안은 민원처리부서에서 30분 이내에 원스탑 서비스 제공	처리 건수
	전화하시는 경우	1. 전화벨이 3번 울리기 전에 수신하고, "감사합니다. ○○○팀, ○○○입니다"라고 응대	모니터링
		2. 통화가 끝났을 때 "전화 주셔서 감사합니다. 안녕히 계십시오. 라고 끝 인사를 한 다음 고객이 전화를 끊은 후에 수화기를 내려놓음.	모니터링
	서면으로 문의하시는 경우	1. 회신처리기한은 48시간 이내 처리 원칙	준수율
		2. 공사 소관이 아닌 경우 24시간 이내 소송기관으로 이송	준수율
		3. 고객이 민원 신청 후 동일 건으로 우리 공사를 2회 이상 방문 하지 않도록 "민원 1회 방문 처리제" 이행	처리건수
	인터넷으로 문의하신 경우	1. 고객의 소리"로 문의하시면 원칙적으로 48시간 이내 처리를 원칙으로 하되, 부득이한 경우 최대 5일 이내에 답변	준수율
		2. 우리 공사 소관이 아닌 경우 24시간 이내 소관기관으로 안내	처리건수
		3. 홈페이지 정비 및 장애로 서비스 제공을 하지 못할 경우 3일 전에 그 사실을 공사 홈페이지에 공지	준수율
		4. 제시한 의견 중 채택된 사항에 대해서는 소정의 시상	처리건수
5. 친절직원을 추천해 주시면 사실 확인 후 소정의 포상 시행		처리건수	
3. 잘못된 서비스에 대한 시정		1. 담당자의 잘못으로 2회 이상 방문 시 소정의 보상	처리건수
		2. 민원 접수 후 5일 이내에 중간 연락이 없거나 불친절 또는 무성의 한 답변으로 고객이 불만을 제기할 경우 소정의 보상	처리건수
4. 만족도조사		1. 연 1회 고객만족도 조사 시행, 공표	만족도점수 /준수율

# 1. 고객과의 약속

# 1.3 서비스 이행기준

# 1. 고객과의 약속

## 사업 부문별 표준

서비스명	이행표준	측정기준	관련부서
1. 계약 및 제 증명서 발급업무	1. 홈페이지를 통한 각종 계약 일정 연초 공고 및 관련 법규 준수	준수율	경영기획 본부
	2. 제 증명서 발급 : 공사 민원처리규정 준수	준수율	
2. 관광 정보 안내 지원 서비스	1. 관광코스 개발 관련 정보 제공	건수	사업본부
	2. 신규 관광상품 정보 및 관련 소식 제공	건수	
	3. 홈페이지를 통해 주 1건 이상 관광 시장정보 제공	건수	
3. 관광객 유치 지원 서비스	1. 행사 접수 및 지원 상황을 온라인을 통해 실시간 제공	준수율	사업본부
	2. 일반 고객에 대한 관광정보 뉴스레터 월1회 발송	건수	
4. 관광상품 판촉 및 이벤트	1. 행사일정 연초 홈페이지 공고 및 행사개시 최소 2주전 재 공지(행사 사전 예고제)	준수율	사업본부
	2. 각종 모니터 투어 실시 및 취재 지원 등 상품 개발 전 여행사와 사전 공동답사(행사별 1회) 실시	준수율	
	3. 사후 소비자 만족도 조사를 매회 실시	준수율	
5. 관광홍보물 지원 서비스	1. 간행물 신청 접수 후 최대 3일 이내 발송	준수율	사업본부
	2. 관광홍보물 (간행물, 사진, 영상물 등) 지원 서비스에 대한 연 1회 고객의견조사 실시	건수	
6. 개발 및 컨설팅	1. 컨설팅지원 요청 시 3일 이내 수용여부 통보	준수율	사업본부
	2. 계약 또는 협약 체결 후 2주 이내에 기초 조사 착수	준수율	
	3. 과업 수행 중 설명회 1회 이상, 협의 3회 이상	준수율	
	4. 고객 요청 시 6개월 이내 사후 서비스 지원	건수	
	5. 투자자의 관광개발, 투자 관련 문의 시 전화는 즉시, 온라인은 48시간 이내 답변	준수율	

# 2.

고객의 욕구를 이해하고 우리가 고객을 응대할 때 반드시 지켜야 할 부분을 기억합니다.

## 고객응대의 기본

- 경기관광공사 고객의 욕구
- 고객응대의 기본원칙
- 고객응대 프로세스
- 고객의 기대와 만족

## 2.1 경기관광공사 고객의 욕구

### 기본적 욕구

- ▣ 나의 고객은 환영 받고, 기억되기를 바랍니다.
- ▣ 나의 고객은 무시당하고 싶어하지 않습니다.
- ▣ 나의 고객은 기대와 욕구를 함께 수용해 주기 바랍니다.
  - ‘안 된다’, ‘해당되지 않는다’는 말은 가급적 삼가 합니다.
  - 거절이 불가피할 경우 고객이 이해하고 납득할 수 있는 최선을 방법을 선택하여 응대하도록 하는 것이 가장 좋은 응대입니다.
- ▣ 나의 고객은 손해보고 싶어 하지 않습니다.
  - 고객의 지인이 경기관광공사로부터 정보를 받았다면 이유를 불문하고 나도 유용한 정보를 받아야 한다고 생각합니다.

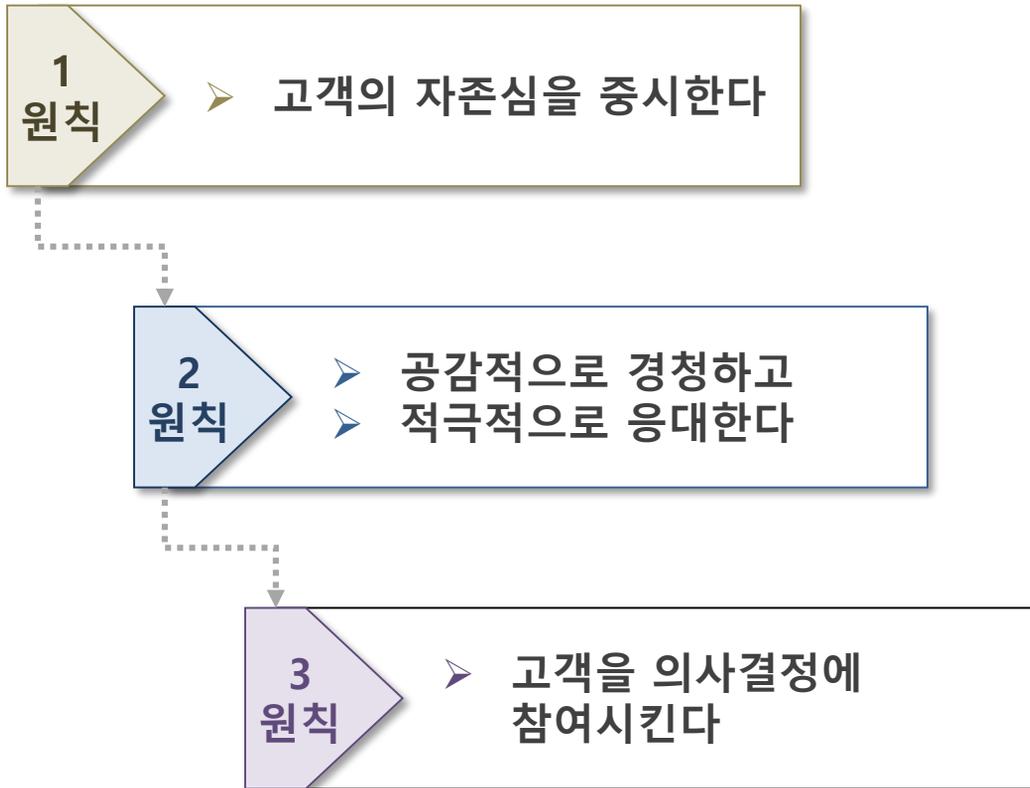
### 실제적 욕구

- ▣ 내가 필요로 하는 정보에 대한 정확한 지식을 가진 직원과 만나기를 원합니다.
- ▣ 내가 필요로 하는 업무를 처리할 수 있는 직원과 만나기를 원합니다.
- ▣ 고객이 기대했던 것 이상의 만족을 얻기를 원합니다.

#### ◆ TIP

‘기본적 욕구’를 충족시키는 것은 당연하다고 생각하고,  
‘실제적 욕구’를 충족시켜 줄 때 우리의 고객은 만족합니다.

## 2.2 고객응대의 기본 원칙



## 2.2 고객응대의 기본 원칙

### 원칙 1

#### ▣ 자존심을 중시한다

- 경기관광공사가 존재하는 이유는 바로 '고객'이 있기 때문이다. 그러므로 고객에게 감사함을 표현해 드리고 고객 스스로 가치있고 중요한 사람이라고 느낄 수 있도록 하는 말과 행동을 갖추어 응대 해야 합니다.
- 고객에게 공식적인 직함과 존칭어를 사용하는 것은 고객이 자신의 가치를 인정받고 있다고 느낄 수 있도록 하는 주요한 수단이 됩니다.
  - 직함을 알고 있을 경우 : 사장님, 원장님, 차장님, 대리님
  - 직함을 모르고 있을 경우 : 고객님
  - 존칭어를 사용하는 경우 : 사장님께서, 고객님께서
  - 존칭어를 사용하지 않는 경우 : 사장님이, 고객님이
- 감사의 표현을 하는 것은 고객의 가치를 인정해드린다고 하는 우리의 표현입니다.
  - 저희 경기관광공사를 이용해 주셔서 감사 드립니다.
  - 바쁘실 텐데, 이렇게 직접 내방해 주셔서 감사합니다.

#### ◆ 참고

존칭어란 높임말, 경어, 공대말, 존경어, 존대어, 존댓말과 동일한 의미를 가지며 사람이나 사물을 높여 이르는 말을 뜻합니다.

'고객님', '차장님' 등의 직접 높임말, '진지', '따님', '아드님' 등의 간접 높임말, '뵙다', '여쭙다', '드리다' 등의 객체 높임말이 있습니다.

## 2.2 고객응대의 기본 원칙

### 원칙 2

#### ▣ 공감적으로 경청하고 적극적으로 응대한다

- 고객은 자신의 이야기만을 듣는 데서 그치는 것이 아니라, 자신이 처한 상황 그 자체를 상대방이 마음으로 공감하고 이해해주기를 진심으로 바랍니다.
- 고객응대 중 작은 부분 하나까지도 마음 깊이 이해한다는 표현을 적절히 사용해야 합니다.
  - 부가적인 업무처리를 부탁할 때 : 조금 번거로우시겠지만, 팩스를 보내주시면 바로 처리해 드리겠습니다.
  - 고객이 기다린 경우 : 죄송합니다. 오래 기다리셨죠? 빨리 처리해 드리겠습니다.
  - 고객의 정보를 요구할 때 : 실례지만, 전화번호 좀 알려주시겠습니까?
- 불가능한 경우라 할지라도 최선을 다하겠다는 태도를 보여야 고객은 우리가 적극적으로 응대했다고 생각합니다.
  - 안됩니다. → 죄송합니다만, 그 부분은 좀 어려울 것 같습니다. 그러나 000부분은 도와드릴 수 있습니다.
  - 없습니다. → 조금만 기다려 주신다면, 제가 최선을 다해 찾아 보겠습니다.
  - 잘 모르겠습니다. → 괜찮으시다면, 제가 다시 한번 알아 보고 말씀드리겠습니다.

## 2.2 고객응대의 기본 원칙

### 원칙 3

#### ▣ 고객을 의사결정에 참여시킨다

- 고객에게 다른 대안이나 아이디어를 물어봄으로써 해결과정에 고객을 참여시킬 수 있습니다.
- 고객은 자신이 직접 참여해서 만들어낸 해결책에 더욱 만족감을 느끼므로 고객이 불만을 제기하거나 해결책을 요구하는 경우 고객이 생각하는 방법에 대해 고객에게 질문 함으로써 더 나은 결과를 만들어 낼 수 있습니다.
  - 이 부분이 어려우시다면 혹시 생각하고 계신 다른 방법이 있으십니까?
  - OO으로 진행하는 부분에 대해 어떻게 생각하십니까?
  - 우편으로 받으실 수도 있고 메일로도 받아보실 수 있습니다.  
어느 방법으로 전달해드릴까요?
- 고객이 불만을 제기하고 그에 대한 해결책을 요구하는 경우 고객의 말을 경청하고 공감하는 단계를 거친 후 고객을 의사결정에 참여시키는 것이 바람직합니다.

## 2.3 고객응대 프로세스

1단계

Approach

“고객을 기분 좋게 맞이합니다.”

2단계

Needs

“고객의 니즈를 확인합니다.”

3단계

Solution

“솔루션을 제공합니다.”

4단계

Customer Satisfaction

“고객이 만족했는지 확인합니다.”

## 2.3 고객응대의 프로세스

### 1단계

#### ▣ Approach – 고객을 기분 좋게 맞이합니다.

- 응대의 제 1단계는 '어프로치' 단계로 고객과의 첫 만남을 의미합니다.
- 이 단계에서 단계에서 가장 필요한 것은, 예의 바른 매너로 고객을 맞이 해야 하는 것입니다.

#### ◆ 전화응대 활용 TIP

전화는 최대한 빨리 받는 것이 어프로치의 기본입니다.

늦게 받았을 경우, 사과 멘트를 하도록 합니다.

예) 늦게 받아 죄송합니다.

#### ◆ 내방고객응대 활용 TIP

고객을 맞이할 때는 인사를 하는 것이 어프로치의 기본입니다.

최대한 반기는 표정으로 자리에서 일어나 고객을 맞이합니다.

예) 안녕하십니까. 이쪽으로 앉으시겠습니까?

## 2.3 고객응대의 프로세스

### 2단계

#### ▣ Needs – 고객의 니즈를 확인합니다.

- 고객의 실제적 욕구를 충족시켜 주기 위해 고객이 왜 응대를 요청했는지 그 이유를 파악해야 합니다.
- 질문과 경청을 통해 니즈를 파악하고, 니즈에 맞는 적절한 정보를 2가지 이상 제시하여 고객에게 도움이 되도록 합니다.
- 때로는 고객의 니즈가 우리가 원하는 방향이 아닐지라도 언제나 경기관광공사가 고객을 이해하고 배려해 주고 있음을 고객이 느낄 수 있도록 응대해야 합니다.

#### ◆ 활용 TIP

고객의 니즈를 파악 하기 위해서는 질문이 필요합니다.

예) 고객님, 몇 가지 여쭙어 봐도 되겠습니까?

질문을 한 이후 고객이 답변하는 동안 주의 깊게 경청합니다.

답변을 통해 얻을 수 있는 고객의 정보를 수집하고  
수집된 정보를 요약하고 정리하여 고객의 니즈를 파악합니다.

적절한 정보를 제공합니다.

## 2.3 고객응대의 프로세스

### 3단계

#### ▣ Solution – 고객에게 솔루션을 제공합니다.

- 고객의 니즈가 명확해진 후에야 우리는 고객의 니즈를 기대 이상으로 충족시킬 수 있는 솔루션을 제공할 수 있습니다.
- 대부분의 경우, 상황은 일반적이고 일상적입니다.  
이 경우, 여러분은 신속하고 정중하게 처리함으로써 고객에게 최고의 감동을 드릴 수 있습니다.
- 그러나 때로는 당황스러운 상황에 당면할 수 있습니다.  
이런 경우엔, 알고 있는 경험과 지식을 동원하여 고객이 기대하고 있는 그 이상의 만족감을 드리도록 노력합니다.
- 사소한 고객의 욕구라도 세심하게 배려해야 합니다.

#### ◆ 활용 TIP

일상적인 경우에는 즉각적인 솔루션을 제공하도록 합니다.

기대 이상의 솔루션 제공으로 고객에게 감동을 드릴 기회를 포착하고, 고객의 기대에 반하는 경우에는 고객의 동의 후 조치하도록 합니다.

예) 고객님, 이 부분은 제가 조금 더 알아보고 말씀드릴 수 있을 것 같습니다.

## 2.3 고객응대의 프로세스

### 4단계

#### ▣ Customer Satisfaction – 고객이 만족했는지를 확인합니다.

- 고객이 “만족하고 있음을 확인”하는 것은 매우 중요합니다.
- 만일, 고객이 만족하지 않고 있다면 응대를 하고 있는 당신은 고객과 헤어지기 전에 그 사실을 알아채야만 합니다.
- 즉, 고객이 만족하는지에 대한 여부를 확인하는 단계는 고객에 대한 당신의 몰입을 알려 주는 것이고, 동시에 당신이 직무를 효과적으로 수행했음을 알 수 있게 하는 것입니다.

#### ◆ 만족한 고객의 경우 활용 TIP

추가문의 여부를 확인 후 감사표시와 배웅인사를 합니다.

예) 제가 더 도와드릴 일은 없으십니까? (추가문의 확인)

예) 더 궁금하신 사항은 없으십니까? (추가문의 확인)

예) 감사합니다. 안녕히 가십시오.(감사 표시 및 배웅인사)

#### ◆ 불만족한 고객의 경우 활용 TIP

2단계인 [니즈 파악]단계로 되돌아가 질문과 경청을 통해 고객의 니즈를 다시 파악하고 솔루션을 제공하도록 합니다.

예) 혹시 이것은 어떠십니까? (니즈 파악)

예) 혹시 불편하신 사항이나 다른 문의사항이 있으시면 언제든지 연락 주십시오. (필요 연락처 안내)

## 2.4 고객의 기대와 만족

### ▣ 고객 기대치의 표준

- 한번의 전화로 해결된다.
- 전화로 쉽게 이야기 할 수 있다.
- 공정하게 대해준다.
- 담당자가 분명하게 말해준다.
- 전화가 불통이 아니다.
- 담당자가 오래 기다리게 하지 않고 답변해 준다.
- 제대로 대응해 준다.
- 담당자가 기분 좋게 말해준다.
- 담당자가 내 문제를 이해할 수 있다.
- 담당자가 일정 기간 내에 문제를 해결하겠다고 약속한다.
- 담당자가 다음에 일어날 일을 설명해준다.

## 2.4 고객의 기대와 만족

### ▣ 고객만족 요인

- 담당자가 이야기를 잘 들어준다.
- 담당자가 책임감을 갖고 대해 준다.
- 담당자가 이전에 이야기한 나의 상황을 올바르게 이해하고, 무엇을 해야 할 지 알고 있다.
- 담당자가 정중하게 사과한다.
- 담당자가 급히 해결해야 하는지를 물어본다.
- 담당자가 나를 알아보고 친근감을 표시한다.
- 담당자가 어떻게 하면 문제를 예방할 수 있는지를 설명해준다.

### ▣ 고객 불만족의 요인

- 담당자의 설명이 어렵다.
- 전화가 잘 연결되지 않는다.
- 녹음 된 기계음을 듣게 되어 인간적인 기분을 느낄 수 없다.
- 상대방의 전화목소리가 잘 들리지 않는다.
- 담당자가 정형화된 질문목록을 로봇처럼 읽는 것 같다.
- 담당자가 서두르면서 제대로 들어주지 않는다.
- 서비스에 돈이 들어가기 때문에 들어주지 않는 것 같다.
- 사무실에 들어갈 수 없고, 누구를 상대해야 할지도 모르겠다.

# 3

우리가 사회생활을 할 때 기본적으로 지켜야 할 내용들을 습관이 되도록 몸에 익혀야 합니다.

## 기본 비즈니스 매너

- 전화응대 매너
- 용모복장 매너
- 안내 매너
- 명함 매너
- 대화 매너
- 불만고객응대 매너



## 3.1 전화응대 매너

# 3. 기본비즈니스 매너

### 전화응대의 중요성

#### ▣ 전화는 우리의 얼굴입니다.

- 전화는 경기관광공사를 대표하는 우리의 얼굴이며 고객과의 첫 접점입니다.
- 고객은 전화음성을 통해서 우리의 미소와 마음까지 볼 수 있습니다.
- 한 통의 전화로 경기관광공사의 미래와 고객의 만족도가 달라집니다.

#### ◆ 이것만은 꼭!!!

경기관광공사의 첫 수화는 다음과 같습니다.

“안녕하세요, 경기관광공사 000팀(파트) 000입니다.”

## 3.1 전화응대 매너

### 응대의 포인트

1. 전화기 옆에는 항상 메모지와 필기도구를 준비합니다.
2. 고객의 이야기에 끝날 때마다 확인하는 말을 합니다.
3. 통화 중 고객이 찾아올 경우, 전화상의 상대방에게 양해를 구하고 고객에 대한 임시조치를 합니다.
4. 첫인사는 약간 높은 톤으로 밝은 목소리를 냅니다.
5. 자신의 회사명, 부서명, 그리고 이름을 댁니다.
6. 고객을 기다리게 할 때 반드시 양해를 구합니다.
7. 적어도 벨이 세 번 울리기 전에 받습니다.
8. 수화기는 왼손에 들고 오른손은 메모 준비를 합니다.
9. 고객이 먼저 끊는 것을 확인한 뒤 수화기를 내려 놓습니다.
10. 전화를 끝낼 때는 반드시 '감사합니다' 등의 끝 인사를 합니다.

## 3.1 전화응대 매너

### 올바른 언어표현

올바른 표현	올바른 언어 표현의 예
의뢰형 표현사용	1) 명령형을 의뢰형으로 바꾸어 사용합니다. 예) 기다리세요 → 잠시만 기다려 주시겠습니까? 2) 부정형을 긍정형으로 바꾸어 사용합니다. 예) 안됩니다 → 곤란합니다 / 어렵습니다. 죄송합니다. 이런 방법은 어떠십니까? 3) 부정형을 의뢰형으로 바꾸어 사용합니다. 예) 처리가 안됩니다 → 처리가 어려운데, 어떻게 하시겠습니까?
정중한 표현사용	1) 고객에게 정보를 확인할 때는 '사유'에 대해서도 안내합니다. 2) 정보의 확인 및 전달을 위해 경어체를 사용합니다. 3) 고객과의 공감 표현 및 친밀감 형성을 위해 요조체 사용을 자제합니다. 4) 가르치려는 태도나 고객을 무시하는 듯한 표현은 지양합니다.
양해와 사과의 표현사용	1) 고객 대기 시 & 메모 가능 여부를 확인할 경우 예) 잠시만 기다려 주시겠습니까? 죄송합니다만, 메모 가능하십니까? (양해의 표현) 기다려 주셔서 감사합니다. (감사의 표현) 2) 고객이 장시간 대기할 경우 예) 죄송합니다만, 제가 연락을 드려도 괜찮으시겠습니까?
알기 쉬운 단어와 표현의 사용	1) 구체적이고 상세한 표현을 사용합니다. 2) 전문 용어 사용에 주의 합니다. 3) 신뢰감을 주는 단어를 사용합니다.

# 3. 기본비즈니스 매너

## 3.2 용모복장 매너

### 용모복장의 중요성

- 단정한 복장과 단정한 복장과 세련된 용모는 그 사람의 교양을 나타냄은 물론 다른 사람에 대한 예의입니다.
- 또 자기자신을 유쾌하게 해줌과 동시에 고객으로 하여금 첫인상을 좋게 하는 결정적인 요소가 됩니다.
- 따라서 단정한 복장과 세련된 용모는 성공적인 고객 응대의 첫째 조건이라 할 수 있습니다.
- 업무 시작 전 거울 앞에 서서 자신의 복장과 용모를 점검 하도록 합니다.

### 불쾌감을 주는 몸가짐

- 충혈된 눈
- 지저분한 손톱
- 잠잔 흔적이 있는 머리
- 뺨뚫어진 넥타이
- 덥수룩한 수염
- 입 냄새, 술 냄새, 담배 냄새
- 빠져 나온 코털
- 단정하지 않은 옷차림

## 3.2 용모복장 매너

### 용모복장 체크리스트

구분	기준
머리	<ul style="list-style-type: none"> <li>머리는 정돈을 잘 하도록 하며, 이발을 깨끗이 하도록 합니다.</li> <li>비듬은 없도록 하고. 냄새가 안 나도록 합니다</li> <li>수염, 코털은 면도를 하여 깔끔히 하도록 합니다.</li> </ul>
얼굴	<ul style="list-style-type: none"> <li>이는 깨끗하고 입냄새는 안 나도록 한다.</li> <li>눈이 충혈돼 있거나 안경은 더럽지 않도록 합니다.</li> </ul>
용모복장	<ul style="list-style-type: none"> <li>상의는 정장, 콤비, 점퍼, 남방, T셔츠, 니트 웨어 등을 입고 넥타이는 자율적으로 착용합니다. (하절기는 원칙적으로 노타이)</li> <li>하의는 정장바지와 면바지를 착용합니다. (지나치게 화려한 색상은 피해야 함)</li> <li>지나친 개성 표출로 불쾌감이나 거부감을 주는 복장은 피합니다.</li> <li>과다하게 노출되거나 지나치게 화려한 복장은 피합니다.</li> </ul>
구두	<ul style="list-style-type: none"> <li>잘 닦아서 깨끗하도록 합니다.</li> <li>굽이 많이 닳아 있지 않도록 합니다.</li> <li>색상이나 형태는 의상과 맞춰서 신도록 합니다.</li> </ul>

# 3. 기본비즈니스 매너

## 3.3 안내매너

### 직접 안내

- 고객에게 가볍게 목례 한 후, 가고자 하는 위치를 말씀 드린다.
- 고객이 중앙으로 걸을 수 있도록 배려합니다.
- 고객보다 두, 세 걸음 앞쪽에서 비스듬히 걸어가며 안내합니다.
- 가끔 뒤돌아보며 고객과 보조를 맞춘다. 복도의 모퉁이나 계단에서는 잠깐 멈추어 선다. 층계를 오르거나 내려갈 때는 고객의 우측에서 1~2계단 앞서 안내합니다.

### 엘리베이터

- 타기 전에 "OO팀은 O층입니다."라고 미리 말하며 안내합니다.
- 동작을 감지하는 센서가 있는 엘리베이터의 경우
  - 고객이 먼저 타고 내릴 때도 고객이 먼저 내리도록 안내합니다.
- 동작을 감지하는 센서가 없는 구형 엘리베이터의 경우
  - 안내자가 없을 때 : 내가 먼저 타고 열림 버튼을 눌러 고객이 타도록 하며, 내릴 때는 고객이 먼저 내리도록 하며 고객이 내리는 동안 엘리베이터 안에서 열림 버튼을 누르고 있도록 합니다.
  - 안내자가 있을 때 : 고객이 먼저 타고 먼저 내리도록 안내합니다.

### 계단

- 올라갈 때는 고객, 상급자, 여성이 먼저
- 내려갈 때는 안내자, 하급자, 남성이 먼저

## 3.4 명함 교환의 매너

### 명함의 중요성

- 명함은 처음 인사를 나누는 자리에서 건네게 되므로 나의 첫인상과 같은 역할을 합니다.
- 명함은 작은 종이에 지나지 않지만 개인에 대한 인상정보나 하는 일을 포함하고 있어 자신을 대신 해주는 역할을 합니다. 따라서 명함은 늘 품위 있고 깨끗하고 소중하게 다루도록 하되 특히 상대방의 명함은 더욱 소중히 하도록 합니다.
- 명함은 필요할 때 필요한 사람에게 연락할 수 있도록 하는 중요한 수단이 되므로 잘 보관할 수 있도록 합니다.
- 명함에 있는 내용 중 중요하지 않은 내용은 없습니다. 따라서 깨끗하게 보관하고 낙서를 하거나 구기지 않도록 보관합니다.

## 3.4 명함 교환의 매너

# 3. 기본비즈니스 매너

### 명함을 건네는 요령

- 아랫사람이 윗사람에게 먼저 드리고 방문 시에는 방문한 사람이 먼저 드리도록 합니다.
- 이름을 상대방이 보기 쉬운 방향으로 돌려서 드립니다.
- 명함은 두 손으로 공손하게 드립니다.
- 자기의 소속과 이름을 정확하게 말합니다.
- 동시에 주고 받을 때는 오른손으로 내밀며 왼손으로 받습니다.

### 명함을 받는 요령

- 명함을 받을 때 가볍게 목례를 하며 두 손으로 정중히 받습니다.
- 명함은 받은 후에 반드시 소속과 이름을 확인합니다.
- 받은 명함은 허리 아래로 내려가지 않도록 주의합니다.
- 응대 시에는 테이블 위에 올려 놓고 보면서 이야기를 나눕니다.
- 회의 참석하여 여러 사람에게 명함을 받았을 경우 받은 명함을 모두 테이블 위에 올려놓는 것은 결례가 아닙니다. 따라서 회의시 명함을 보면서 상대방의 직함 등에 주의 하며 발언하도록 합니다.
- 모르는 한자가 있을 때는 정중히 묻는다.

## 3.5 대화의 매너

### 대화의 중요성

- 언어의 표현은 마음의 표현과 같습니다.
- 센스 있는 말 한마디가 상대방의 마음을 사로잡고 자신의 가치를 한껏 높일 수 있습니다.
- 상대방과 매우 가까운 관계라고 생각 할지라도 정중한 언어로 대화하여 상대방을 존중하는 마음을 전달하도록 합니다.

## 3.5 대화의 매너

### 고객을 맞이할 때

- 안녕하세요?
- 무엇을 도와드릴까요?
- 이쪽으로 오시겠습니까?
- OOO님, 저희 경기관광공사 처음 방문 하셨나요?

### 고객을 칭찬할 때 (고객을 인정할 때)

- OOO의 차장님이시군요.
- 고객님의 오늘 넥타이가 참 멋지시네요.

### 업무를 요청 받았을 때

- 네, OOO와 관련된 업무처리 말씀이시죠?

### 상대방에게 질문이나 부탁을 할 경우

- 죄송합니다만, ~
- 불편하시겠지만, ~
- 번거로우시겠지만, ~
- 다시 한 번 말씀해 주시겠습니까?

## 3.5 대화의 매너

### 재촉을 받을때

- ▣ 네, 죄송합니다. 최대한 빨리 처리해 드리겠습니다.
- ▣ 죄송합니다만, ○분만 더 기다려 주시겠습니까.

### 업무처리 후

- ▣ 더 필요하신 점은 없으십니까?
- ▣ 더 궁금하신 부분은 없으십니까?
- ▣ 바라시던 결과를 얻으셨는지요?
- ▣ 받으신 정보에 대해서는 만족스러우세요?

### 배웅시

- ▣ 또, 뵙겠습니다. 안녕히 가십시오.
- ▣ 비 오는데 오시느라 수고 많으셨습니다.
- ▣ 안녕히 가십시오.
- ▣ 눈이 와서 길이 미끄러운데 조심해서 가십시오.

## 3.6 불만고객 응대의 매너

### 불만응대의 중요성

- 불만을 제기하는 고객은 우리의 잘못이나 지나친 것들을 되돌아보고 고칠 수 있는 기회를 주는 고마운 고객입니다. 우리가 잘못된 점을 신속하게 해결한다면 불만고객은 최고로 우수한 고객이 될 것입니다.

### 불만의 정의

- 경기관광공사를 이용한 고객이 우리가 제공하는 솔루션에 만족감을 얻지 못한 경우 발생하는 모든 상황을 말합니다.

### 고객불만의 잠재적 효과

- 고객에 대한 서비스 질을 향상시키는 역할을 합니다.
- 고객의 니즈를 파악하는 중요한 단서가 됩니다.
- 경기관광공사의 입장에서는 위험이 되기도 하지만, 기회가 되기도 합니다.

## 3.6 불만고객 응대의 매너

### 불만 발생의 원인

#### ▣ 고객과의 불충분한 커뮤니케이션

- 고객의 요구 및 우리가 제공하는 서비스에 대하여 명쾌하고 완전하며, 정확하게 커뮤니케이션을 하지 못할 경우 발생할 수 있습니다.

#### ▣ 기대 이하의 서비스를 제공 받았을 때

- 제공하는 서비스에서 결함이 발견되었을 경우 고객이 불만을 제기할 수 있습니다.
- 고객관리를 함에 있어 결함이 발견되었을 경우 고객이 불만을 제기할 수 있습니다.
- 직원이 고객을 대하는 태도가 무례하거나 관심을 보이지 않았을 경우 고객이 불만을 제기할 수 있습니다.

#### ▣ 고객이 원하는 수준의 서비스를 제공받지 않았을 때

- 고객은 우리가 제공 가능한 서비스 수준 이상을 기대합니다.
- 가끔 이 부분을 불만으로 제기하며 고객이 원하는 수준의 서비스를 요구하는 경우도 있습니다.

## 3.6 불만고객 응대의 매너

### 불만고객의 응대 포인트

1. 고객의 불만 사항을 잘 경청해 주고 공감해 줍니다.
2. 잘못된 부분에 대해서 진심으로 사과합니다.
3. 문제해결 방법을 신속히 찾아 해결해 줍니다.
4. 바쁜 일이 있어도 고객불만을 우선적으로 처리해 줍니다.
5. 불만처리 진행상황을 잘 안내해 줍니다.
6. 고객이 원하는 방향으로 처리 되지 않더라도 고객이 납득할 수 있는 논리적인 상황설명을 해 줍니다.

# 활용편



# 1

경기관광공사를 찾아주시는 고객께 최고의 응대를 할 수 있도록 노력해야 합니다.

## 고객만족 서비스

- 전화응대 서비스
- 내방고객응대 서비스



# 1.1 전화응대 서비스

## 전화 걸기

### 통화 계획 사전점검

- 상대방의 전화 번호, 소속, 성명을 확인합니다.  
(잘못 알고 있어 상대방에게 폐를 끼치는 일이 없도록...)
- 상대방의 시간, 장소, 상황을 고려하여 전화 대용을 준비합니다.
- 수화기를 들기 전에 용건을 메모하여 할말을 잊거나 빠뜨리는 일이 없도록 해야 합니다.
- 외부에서 전화를 걸 경우 주변환경이 조용한 곳을 선택하여 전화를 걸도록 합니다.
- 항상 메모할 준비를 하고 난 후 전화 하도록 하여, 중요한 업무처리를 빠뜨리는 일이 없도록 합니다.

### 어프로치

- 상대가 응답하면 반드시 자신의 소속을 밝힙니다.
  - 외부고객의 경우 : "안녕하십니까? 경기관광공사 OO팀 OOO입니다."
  - 내부직원일 경우 : "안녕하십니까? OO팀 OOO입니다."
- 웃음을 머금은 목소리로 평소 목소리보다 조금 천천히 정확하게 말하도록 합니다.
- 상대방이 첫 수신 시 '접니다.' 또는 바로 용건으로 들어가지 않도록 합니다.
- 상대방의 상황을 먼저 고려하여 통화하고 전화를 거는 용건을 정확하게 전달합니다.
  - "혹시 지금 전화통화가 괜찮으십니까?"
  - "이야기가 길어질 것 같은데, 지금 통화가 괜찮으신지요?"

# 1.1 전화응대 서비스

# 1. 고객만족 서비스

## 전화걸기

### 니즈 파악 및 솔루션 제공

- 상대방의 입장에서 통화 상황을 파악합니다.
- 통화 가능 여부를 확인합니다.
- 통화허락에 대한 감사인사를 합니다.
- 일방적인 통화가 되지 않도록 합니다.
- 고객의 금전적인 이익과 관련된 민감한 사항을 설명할 경우 몇 가지 정보를 비교하여 제공하고, 다른 기관의 정보도 함께 제공하는 등 최선의 노력을 기울여 고객의 오해가 없도록 충분히 설명합니다.
- 고객의 문제 해결을 위한 대안을 제시하도록 합니다.
- 업무숙지 미흡으로 상담도중 다른 직원으로 인계하는 경우가 없도록 합니다.

### 끝인사

- 통화에 대한 감사인사를 합니다.
  - 바쁘신데, 시간 내 주셔서 감사합니다.
- 상대방이 끊는 것을 확인하고 수화기를 살짝 내려 놓습니다.

### ◆ 활용 TIP

전화로도 고객을 반기고 있다는 것을 나타내어야 합니다.

첫인사가 매우 중요합니다.

대화의 톤은 내용에 따라 밝게 또는 정중하게 유지합니다.

귀찮다는 느낌을 들지 않도록 유의 합니다.

# 1.1 전화응대 서비스

## 전화받기

### 어프로치 (첫인사)

- 왼손으로 받고 오른 손으로 메모할 준비를 합니다.
- 아무리 바빠도 서로 미루지 말고 신속히 전화를 받습니다.
- 밝고 정중한 첫인사로 고객을 맞이한다.
- 정확하게 자신의 성명, 소속을 밝힌다.
  - 감사합니다. 경기관광공사 OO팀 000입니다.
- 늦게 받은 경우 사과의 말과 함께 인사말 합니다.
  - 늦게 받아 죄송합니다. 000팀 000입니다.
- 잘못 걸린 전화응대에도 친절하게 응대합니다.
- 첫 수신 시 '여보세요.' 또는 '네.'라는 말을 쓰지 않습니다.

### 고객 문의/요청사항 경청

- 고객이 편안하게 본인이 궁금한 사항을 말할 수 있도록 합니다.
  - 000님, 무엇을 도와드릴까요?
- 고객의 문의 내용을 경청하며 적절하게 호응합니다.
  - 네, 그러셨군요!
  - 예, 맞습니다
  - 아, 그렇군요!
- 수화기는 주변 15m 내의 잡음도 흡수되므로 수화기를 내려놓거나 할 경우 보류(hold) 기능을 사용합니다.

# 1.1 전화응대 서비스

## 전화받기

### 니즈파악 (문의내용 경청)

- 고객의 문의 내용을 요약 정리하여 확인한 후 니즈를 정확하게 파악 하도록 합니다.
- 중요한 내용의 경우 반드시 질문을 통하여 확인하도록 합니다.
  - ~를 확인하고자 하십니까?
  - 문의하신 내용이 ~ 이 맞습니까?
  - 예, 000차장님, 말씀하신 부분이 000가 맞으시죠?"

### 솔루션 제공

- 고객의 니즈를 파악하여 필요한 정보를 제공합니다.
- 공감적 표현으로 고객의 요구를 이해하고, 신뢰를 줄 수 있도록 응대 합니다.
- 이해하기 쉽고, 상세한 안내로 고객의 특성에 맞는 응대를 합니다.
- 어려운 내용의 경우 설명 중 이해 여부를 파악하며 진행합니다.
  - 고객님, 제 설명이 어렵거나 이해되지 않으시는 부분이 있으세요?, "
- 고객이 문의 하기 전에 관련 질문과 관련하여 추가적으로 제공 가능한 정보를 안내함으로써 최선을 다해 도움을 주고자 하는 성의를 느낄 수 있도록 합니다.

# 1.1 전화응대 서비스

## 전화받기

### 만족 확인

- 응대 내용에 대한 만족 여부를 확인합니다.
- 고객 요구대로 처리가 불가능한 경우 양해를 구해 고객을 이해 시킵니다.
- 다른 궁금한 사항이 있는 지 문의하고, 문의사항에 대해 답변합니다.
  - 더 궁금하신 사항은 없으십니까?
  - 전화 주셨는데, 도움을 드리지 못해 죄송합니다.

### 끝인사

- 정중한 끝 인사로 응대를 종료하며, 종결 의사가 먼저 있음을 느끼지 않도록 주의 합니다.
- 신뢰감을 줄 수 있도록 본인에 대해 정확하게 성명과 자신의 소속을 안내합니다.
  - 도움이 필요하시면, 언제든지 연락 주시기 바랍니다.
  - 저는 OO팀의 OOO입니다.
- 상대방이 전화를 끊는 것을 먼저 확인합니다.
- 종료 인사 후에도 상대방이 계속 전화를 끊지 않을 경우 "먼저 끊겠습니다."라고 말하고 살짝 수화기를 내려놓거나 종료버튼을 눌러 종료합니다.

# 1. 고객만족 서비스

# 1.1 전화응대 서비스

## 상황별 응대 요령

### ▣ 음성이 잘 들리지 않을 때

- 죄송합니다만 한 번 더 말씀해 주시겠습니까?
- 죄송합니다만 전화가 잘 들리지 않습니다. 전화를 다시 걸어주시겠습니까?

### ▣ 전화가 잘 못 걸려왔을 때

- 여기는 경기관광공사입니다. 전화번호는 000-0000입니다. 전화번호를 확인하시고 다시 걸어주시겠습니까?

### ▣ 상담 중에 전화가 왔을 때

- 죄송합니다. 지금은 제가 상담 중입니다. 괜찮으시다면 잠시 후 제가 전화를 다시 드리겠습니다. (Call Back Service)

### ▣ 전화 중 확인 할 일이 생겼을 때

- 바로 확인해 드리겠습니다. 잠시만 기다려주시겠습니까?
- 확인하는데 시간이 조금 더 걸립니다. 괜찮으시다면 제가 확인 후 다시 전화를 드리겠습니다.

# 1.1 전화응대 서비스

## 상황별 응대 요령

### ▣ 갑자기 기침이 나오거나 목소리가 잠겼을 때

- 송화구를 막고 상대방이 들리지 않도록 기침하고 들렸을 경우 사과를 한 후 계속 통화 하도록 합니다.
- 000님, 죄송합니다. 000 때문에 전화를 주신 것이 맞으십니까?

### ▣ 항의 전화를 받았을 때

- 항의 내용을 끝까지 경청한 후 정중히 사과합니다.
- 해결책을 제안한 후 종료시 전화 받은 사람의 소속과 이름을 안내합니다.
  - 네, 고객님. 000로 인해 불편을 끼쳐드린 점에 대해 정말 죄송합니다. 저는 000입니다. 말씀하신 000부분에 대해 빠르게 처리하고 결과를 알려드리도록 하겠습니다.

# 1.1 전화응대 서비스

## 전화응대 체크리스트

항목		평가내용	O	X
맞이 태도	수신의 신속성	• 전화는 발신음 3회 이하(연결음악 12초 이내)에 신속히 받는다.		
	최초인사	• 최초인사 시 인사말 + 소속 + 성명을 밝힌다.		
	발음의 명확성	• 발음을 명확하게 한다.		
	응대음성	• 밝고 부드러운 음성으로 편안하게 인사를 한다.		
응대 태도	경청	• 고객의 말을 중간에 끊는 행위가 발생하지 않도록 한다.		
	호응어 사용	• "아, 네~~그렇죠, 그러셨어요?" 등의 매우 친근한 호응어를 사용한다.		
	말의 속도	• 말의 속도가 적당하여 고객이 이해하기가 쉽다.		
	생동감 있는 어조	• 밝고 부드러우며, 생동감 있는 음성으로 편안하게 응대한다.		
	목소리크기	• 목소리가 너무 크거나 작지 않고 고객이 듣기 편하게 이야기 한다.		
	용이한 용어선택	• 어려운 용어를 고객의 동의 없이 사용하지 않는다.		
	분명한 끝맺음	• 말끝을 흐리지 않고 분명히 끝맺음을 한다.		
	다카체 사용	• 다카체와 요조체의 비율을 7:3정도로 활용한다.		
	격에 맞지 않는 용어 사용	• 지시어, 부정어의 사용을 하지 않는다.		

# 1. 고객만족 서비스

# 1.1 전화응대 서비스

## 전화응대 체크리스트

항목		평가내용	O	X
업무 스킬	업무스킬	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객의 문의사항에 대해 신속 정확하고 적극적으로 설명한다.</li> </ul>		
	질문스킬	<ul style="list-style-type: none"> <li>질문을 통해 고객의 니즈를 파악하며 간결하고 이해하기 쉽게 설명한다.</li> </ul>		
종료 태도	결과확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>처리결과에 대한 만족여부를 확인한다.</li> <li>("더 궁금하신 사항은 없으십니까?, 추후연락방법 안내, 전화 및 내방 권유)</li> </ul>		
	종료인사	<ul style="list-style-type: none"> <li>두 가지 이상의 인사말을 사용한다. (예 : 감사합니다. 좋은 하루 되세요.)</li> </ul>		
	종료시점	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객이 전화를 끊은 후 직원이 끊는다.</li> </ul>		

# 1. 고객만족 서비스

## 1.2 내방고객 응대

# 1. 고객만족 서비스

### 내방고객 응대 프로세스

#### 1단계 Approach

고객을 기분 좋게 맞이합니다.

- 고객이 오시면, 자리에서 일어나 밝은 표정과 적극적인 태도로 응대합니다.
  - 이쪽으로 오시겠습니까?
  - 무엇을 도와 드릴까요?

#### 2단계 Needs

고객의 니즈를 확인합니다.

- 고객이 내방한 목적을 정확하게 파악할 수 있도록 질문합니다.
  - 제가 어떤 업무를 도와드릴까요?
- 고객의 말을 잘 경청하여 고객의 니즈를 파악합니다.
- 추론을 하거나 넘겨짚지 말고 고객이 말하는 사실 그대로를 파악하도록 합니다.
- 고객이 원하는 기대 심리를 파악합니다.
- 고객이 가지고 있는 미세한 느낌을 파악합니다.
- 고객의 말을 경청할 때는 공감적 경청을 하도록 합니다.
  - 네,~ 하시다는 말씀이시군요.
  - ~하시는 것이 얼마나 실망스러운지 이해합니다.
  - 그런 일이 제게 일어 났다면 저도 역시 ~ 할 것입니다.
  - 네, 정말 뭐라고 말씀 드려야 할 지 모르겠습니다.
- 사실에 대해서 반응하고 느낌에 대해서는 공감을 표현합니다.

## 1.2 내방고객 응대

# 1. 고객만족 서비스

### 내방고객 응대 프로세스

#### Solution

##### 솔루션을 제공합니다.

- 고객이 실망하거나 불안감을 느끼지 않도록 단정적인 답변이나 무성의하게 느껴지는 답변은 피합니다.
  - 제가 드린 정보가 도움이 되셨는지 모르겠습니다.
- 적극적으로 응대하도록 합니다.
  - 네, 고객님 그 점은 정말 중요한 문제라고 생각합니다.
  - 네, 고객님께서 무슨 말씀을 하시는지 충분히 이해하겠습니다.

#### Customer Satisfaction

##### 고객이 만족했는지 확인합니다.

- 고객이 만족을 느낄 수 있도록 도움을 드립니다.
- 일어나서 감사의 인사말과 함께 정중히 고객을 배웅합니다.
  - 감사합니다. 좋은 하루 되세요.
  - 또 뵈겠습니다.

## 1.2 내방고객 응대

### 내방고객응대 체크리스트

항목		평가내용	O	X
맞이인사		• “안녕하세요. 무엇을 도와드릴까요?” 로 고객의 눈을 마주치고 밝게 웃는다.		
자리안내		• “이쪽으로 앉으시겠습니까?” 로 자리 안내를 한다.		
명함 교환		• 명함의 보관은 명함지갑을 사용한다.		
		• 명함을 줄 때는 자신의 소속과 이름을 확실하게 말한다.		
		• 받은 명함은 반드시 읽어(소리 안 나게) 소속, 이름을 확인한다.		
필기도구 준비		• 응대 시 노트와 필기도구를 준비한다.		
응대 매너	예의	• 껌을 씹거나, 혀를 내민다거나, 비스듬히 앉거나, 턱을 괴지 않는다.		
	경청	• 고객의 말을 끊지 않는다.		
	용어	• 지시어, 부정어를 사용하지 않는다.		
	방향안내	• 손가락으로 가리키지 않고, 손바닥으로 가리킨다.		
	어려운 용어	• 고객이 이해하기 어려운 용어를 사용하지 않는다.		
	응대집중	• 응대전반에 고객의 문의에 집중하면서 응대한다.		
	시선처리	• 고객과의 시선은 지속적으로 맞추며 얘기 하고, 고객을 아래위로 훑거나, 내려보지 말아야 한다.		

# 1. 고객만족 서비스

## 1.2 내방고객 응대

### 내방고객응대 체크리스트

항목	평가내용	O	X
업무처리	<ul style="list-style-type: none"> <li>필요사항을 짚어가며 안내하며, 응대전반에 적극적으로 응대한다.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>불필요한 행동 없이 업무를 집중적으로 신속히 처리한다.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>응대 전반적으로 고객의 질문에 “네, 그러셨어요?” 호응을 한다.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>생동감 있는 어조로 업무처리를 한다.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>중요한 내용을 질문으로 확인하거나 복창한다.</li> </ul>		
만족확인 & 추후 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>“혹시 서류 준비 중에 궁금하신 부분이 있으시면, 저에게 전화 주십시오. 성실히 안내 드리겠습니다.” 등의 만족 확인 및 추후 안내를 한다.</li> </ul>		
배웅인사	<ul style="list-style-type: none"> <li>“또, 뵙겠습니다. 안녕히 가십시오.”하며 정중하게 인사한다.</li> </ul>		

# 1. 고객만족 서비스

# 2

온라인 매체를 적절히 잘 활용하는 것도 업무의 능률을 향상시키고 고객을 만족시킬 수 있는 방법입니다.

## 온라인 매체의 활용

- 이메일 작성의 기본
- 이메일 비즈니스



## 2.1 이메일 작성의 기본

### 수신인 정보

- ▣ 메일을 누구에게 어떤 형태로 전송할지에 대한 내용을 담고 있다. 메일을 받게 될 사람은 크게 수신인, 참조인, 비밀참조인의 형태로 구성된다.

### 제목

- ▣ 업무상 보내는 메일은 제목이 무척 중요하다. 대부분 사람들이 '제목'을 보고 메일을 열어볼 것인가, 보류할 것인가를 결정하기 때문이다. 상대의 관심을 끄는 제목이 좋은 제목이다.

### 호칭 및 도입부

- ▣ 많은 사람들이 메일의 첫 시작으로 어떤 말을 쓸지, 상대를 어떻게 불러야 할지, 너무 딱딱하지 않으면서 예의 없어 보이지 않는 호칭은 무엇인지 고민한다. 자연스럽게 이야기를 꺼내기 힘들 때는 적절한 도입부 사례를 참고하는 것도 하나의 방법이다.

## 2.1 이메일 작성의 기본

### 본문

- 상대에게 전달하고 싶은 핵심 메시지가 담기는 부분이다. 본문을 통해 나의 메시지가 상대에게 잘 전달되기를 바란다면, 말하고자 하는 핵심을 한눈에 알 수 있도록 한다.
- 본문 내용은 짧고 간결할수록 좋다.

### 끝인사 및 발신자 정보

- 본문에서 비즈니스에 관한 얘기를 했더라도, 끝인사는 항상 인간미가 드러나도록 훈훈하게 마무리하라. 업무력이 뛰어난 전문가, 전략가로서의 이미지를 어필하고, 상대가 나의 이름을 기억할 수 있도록 하라.

### 발신자명

- 발신자명은 제목과 함께 상태의 수신 메일함에서 제일 눈에 띄는 항목이다. '누가 보냈는지'를 드러내어 받는 이의 궁금증을 해소하기 때문이다.

## 2.2 이메일 비즈니스

### 서명 활용

- ▣ 끝인사를 마치고 자신의 이름을 적는 공간을 서명란이라고 한다. 대부분 서명란에 “OOO 대리” 등의 방식으로 기재하며, 메일을 수신하는 상대에 따라 ‘배상, 올림, 드림’ 등의 내용을 붙인다.
- ▣ 경기관광공사의 가치와 본인의 인지도를 높일 수 있는 ‘서명’을 활용해 보자.

---

# 서비스매뉴얼

고/객/응/대/지/침/서

---

발행인 경기관광공사 사장 유동규

제 작 경기관광공사 경영지원팀

담당자 우동국

발행일 2020년 12월 3일

---

이 책의 저작권은 경기관광공사에 있습니다.