

# [서비스 혁신가] 서비스 마인드 강화

## ◎ 과정개요

- 대상 :
  - 서비스 업무 종사자와 관리자
  - 서비스 교육 관리자와 서비스 사내강사
- 시간 : 8 ~ 16시간
  - ※ 모듈 단위로 재구성하여 운영 가능
- 방법 : 집합교육
  - ※ 비상시 실시간 원격

## ◎ 과정목표

- 현 시대가 요구하는 서비스의 정신과 자세를 배움으로써, 자발적인 서비스를 실현할 수 있다.
- 고객의 니즈를 파악하여 고객만족 서비스를 제공하여 서비스인의 자긍심을 키울 수 있다.
- 고객 응대 프로세스에서 올바른 서비스 행동 및 자세를 습득함으로써 자신감 있는 고객만족 서비스를 실천할 수 있다.

모듈	강의 내용	교수방법
서비스 마인드 파워업 서비스 개념 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육 과정 소개 및 진행 방법</li> <li>• 서비스의 이해                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스의 특성과 대응전략, 서비스 품질 관리</li> </ul> </li> <li>• 서비스 패러독스</li> <li>• 고객 서비스에 대한 오만을 버려라</li> <li>• 왜 감성 서비스인가?</li> <li>• 우리의 감성 서비스 재정의하기</li> <li>• 서비스 기본 특성 및 대응 전략 세우기 [그룹워크]</li> </ul>	그룹 네트워크, 강의, 동영상, 실습
고객 퍼스널리티 분석 고객 만족 고객유형 분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 만족 개념이해                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객마다 다른 관점과 가치</li> <li>- 시장 변화에 따른 고객만족 트렌드</li> </ul> </li> <li>• 고객의 심리 이해                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기본적 : 고객 개개인의 자존심, 체면, 기분 중시</li> <li>- 실제적 : 고객에게 실질적인 이익 제공</li> </ul> </li> <li>• 욕구와 요구는 다르다</li> <li>• 고객경험관리(CEM)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>공정적 경험과 부정적 경험 사례 공유 [그룹활동]</li> </ul> </li> </ul>	그룹 네트워크, 강의, 동영상, 실습
고객 가치 코디네이터 고객 가치 경영	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최고의 가치를 제공하기 위한 고객 가치 방정식</li> <li>• 고객 동반자가 되기 위한 고객 생애가치 활용하기</li> <li>• 이제는 고객을 참여시켜라</li> </ul>	그룹 네트워크, 강의, 동영상, 실습
서비스 마스터로 도약	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 접점 프로세스 이해</li> <li>• 고객방문부터 A부터 Z까지 점검하기</li> <li>• 각 프로세스별 Do vs Don't</li> <li>• 각 프로세스별 행동과 멘트 공유하기</li> <li>• 서비스 선포식 [다짐 선언문 발표]</li> </ul>	그룹 네트워크, 강의, 동영상, 실습