

고객만족경영

홍 미 미

들어가면서...



하늘에서 내려오는 샌드위치

고객의 구매심리



고객가치

- 자신이 얻는 것과 자신이 지불하는 것을 비교

고객감동

- 고객이 생각지도 못한 제품이나 서비스를 제공

고객만족

- 고객의 기대보다 뛰어난 제품이나 서비스를 제공

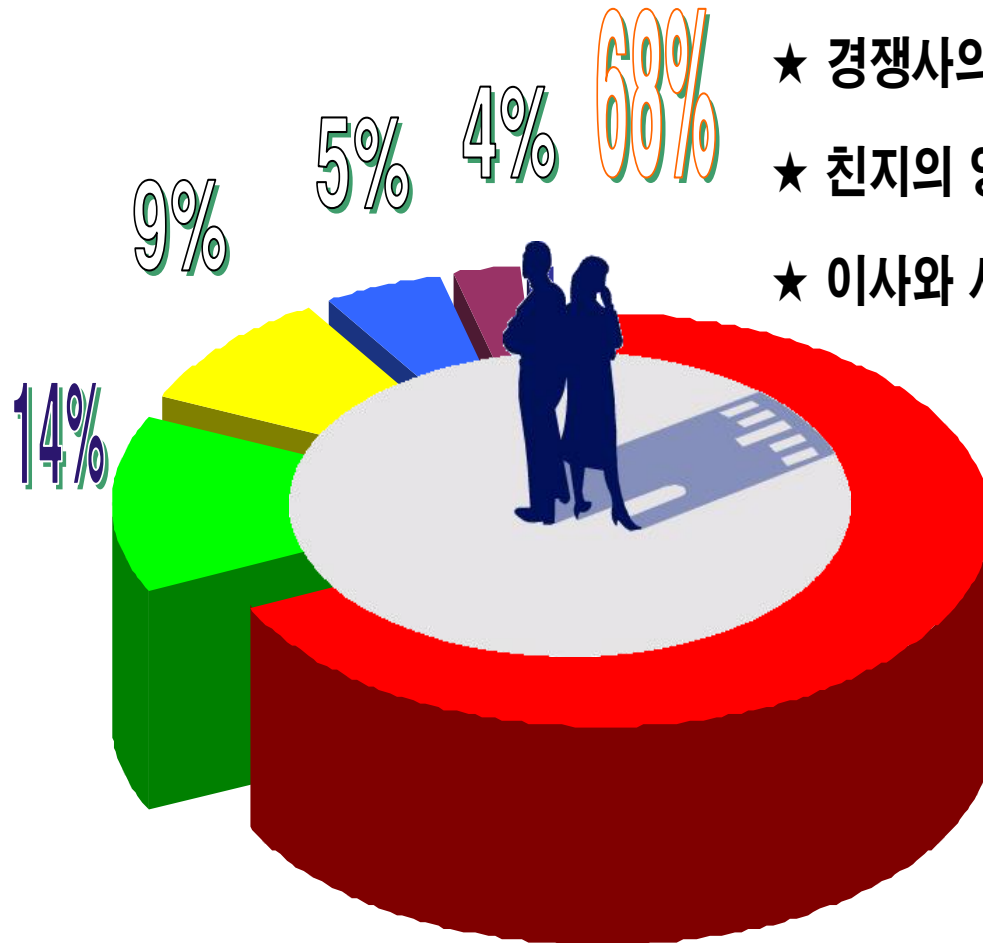
**고객들은 자신에게 가장 큰 가치를 줄 것이라고
생각되는 상품을 구입!**



고객을 잃는 이유



★ 직원의 서비스 불만족	68%
★ 상품에 대한 불만족	14%
★ 경쟁사의 활동	9%
★ 친지의 영향	5%
★ 이사과 사망	4%



출처: 『How to Win Customer and Keep Them For Life』, M. Leboeuf



고객의 유형과 심리



성별 분류



연령별 분류



고객 성향에 따른 응대법



- ✓ 거만한 고객 정중한 말이나 태도로 자존심을 세워줌
- ✓ 빈정투의 고객 온화한 표정으로 느긋하게 대응
- ✓ 성급한 고객 신속하고 명확한 어투와 태도로 대응
- ✓ 수다스러운 고객 구매와 관련된 주제로 자연스럽게 대화
- ✓ 우유부단한 고객 상품에 대해 구체적으로 설명
- ✓ 박식한 고객 얘기 잘 들어주고 수동형 제스처나 말투
- ✓ 동행이 있는 고객 동반자에게 관심을 보이고 동조 유도



불만고객 응대시 3변 주의



사람

- 불만고객의 최초 응대자를 교체
- 종업원보다는 사장님이 응대



시간

- 고객이 진정할 시간을 줌
- 직원 역시 진정할 시간을 줌

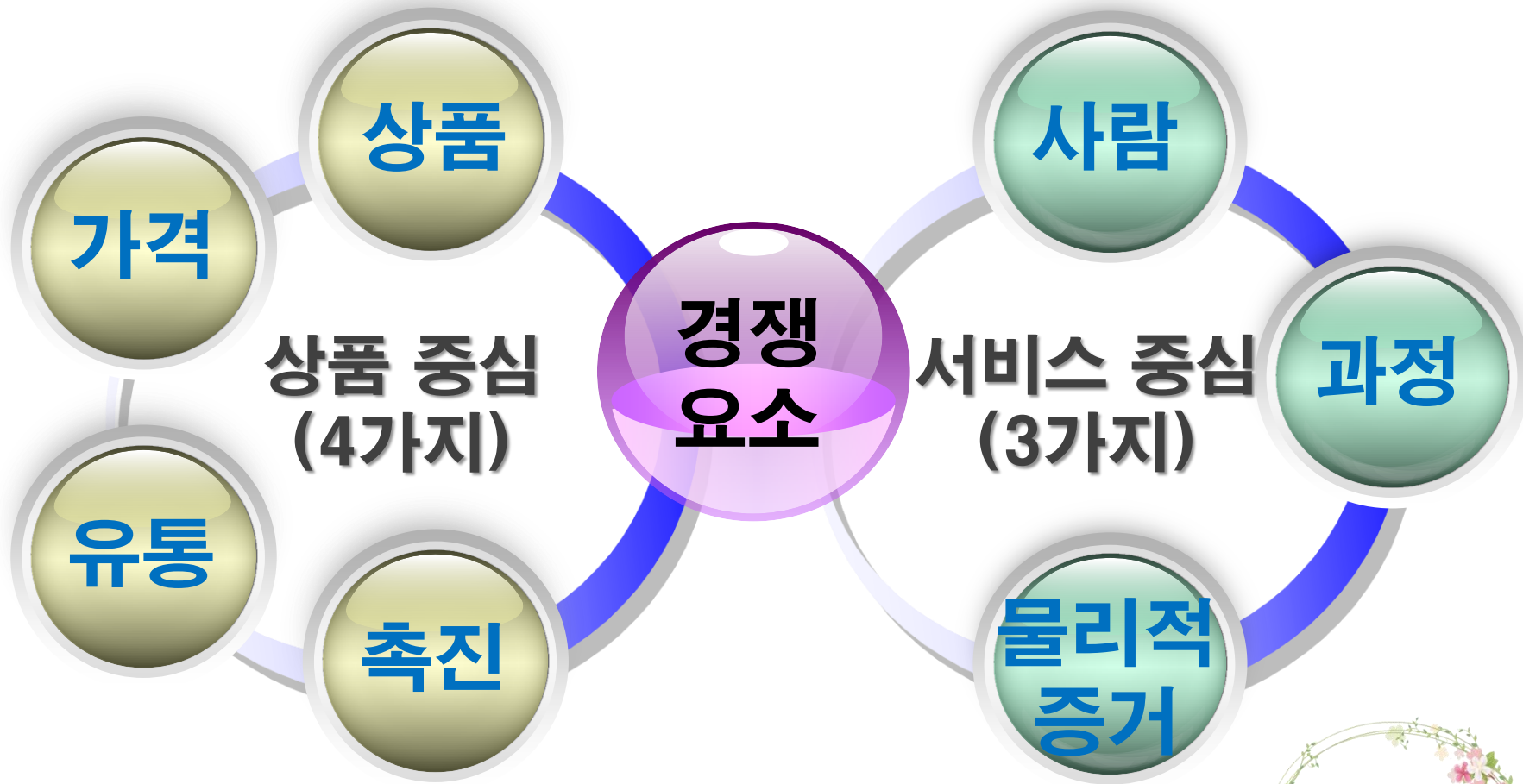


장소

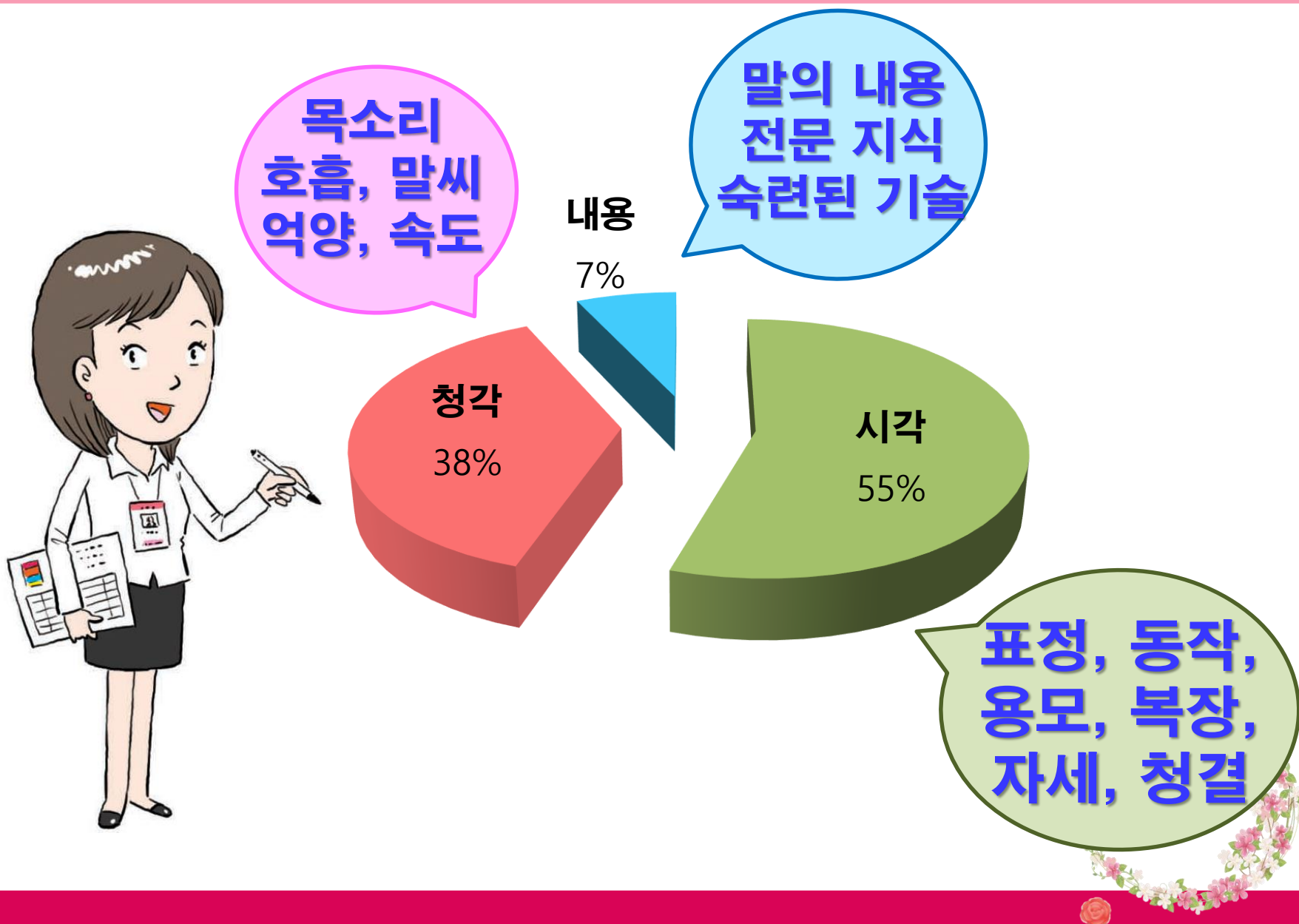
- 다른 고객들까지 불만이 터져 나옴
- 오래 서있으면 화나기 마련



고객만족 서비스 경쟁 요소



고객만족 서비스 경쟁 요소



경청하기



- 산만해보일 수 있는 **행동**을 멈춘다
- **시선**을 상대방과 맞춘다
- **표정**을 부드럽게 한다
- **맞장구**를 적절하게 사용한다





표정과 미소

상대방에게

- ✓ 편안함, 즐거움, 고마움
- ✓ 자신의 얘기를 경청한다는 느낌
- ✓ 존경과 감사의 마음 표시



나에게

- ✓ 첫인상을 좋게 해준다
- ✓ 원만한 인간관계 형성
- ✓ 활력, 건강에도 도움



자세



♣ 안내 자세

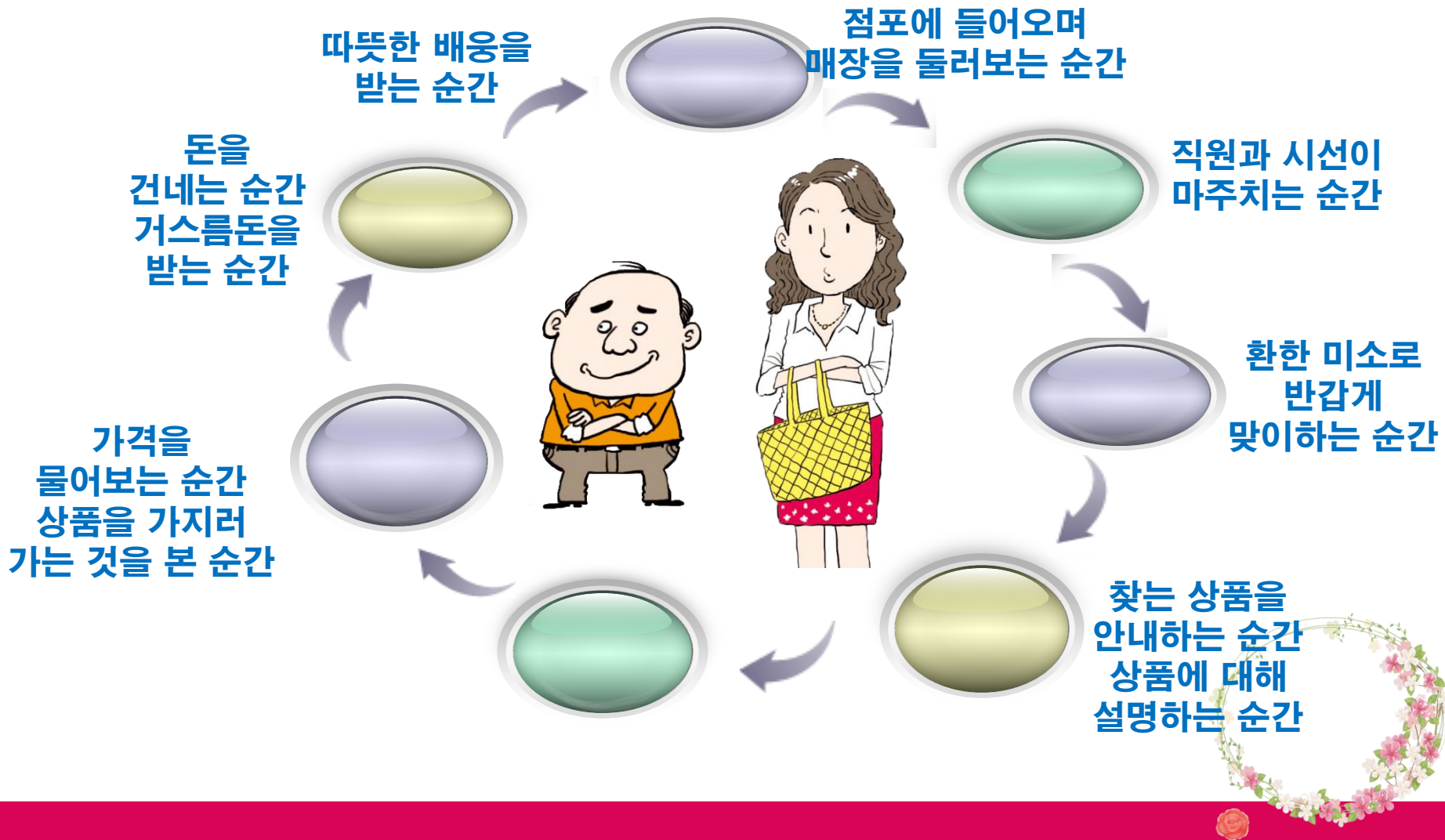
- 손가락은 모으고 손바닥 전체를 펴서 방향을 가리킨다.
- 시선은 ‘상대의 눈’ – ‘가리키는 방향’ – ‘상대의 눈’ 순으로 향한다.
- 팔꿈치의 각도로 거리감을 나타낸다.
- 오른쪽을 가리킬 때는 오른손을, 왼쪽은 왼손을 사용하여 지시한다.

♣ 잘못된 자세



고객접점관리

고객에게 좋은 이미지를 줄 수 있는 순간들



고객확보 원리



10-10-10 법칙



- 10 : 고객 한 분을 모셔 오는데 10달러의 비용이 들고
- 10 : 그 고객을 잃어버리는 데는 10초의 시간이 걸리며,
- 10 : 잃어버린 고객을 다시 모시는 데는 10년의 시간이 필요하다.



아무것도 하지 않으면
아무 일도 일어나지 않는다