

"육일약국 갑시다" 과정

"고객과 나의 건강한 행복을 기원하는 당신을 위한 6일차 처방전"



경남 마산 교방동, 육일약국을 아시나요?
4.5평 남짓 초라하디 초라한 작은 육일약국에는 약을 파는 약사가 아닌 마음을 사는 약사가 있었습니다.
육일약국을 찾은 사람들이 받은 것은 메마른 처방전에 담긴 약이 아닌, 약사의 따뜻한 손으로 건네진 위로였습니다.
- 육일약국 갑시다 도서 광고 중 -

📖 학습목표

- ▶ 도서 "육일약국 갑시다"에서 지칭하는 CS마인드 함양한다.
- ▶ 고객의 행복과 나의 행복의 교차점을 찾아 나의 행복을 위한 CS전략을 수립한다.

🧬 프로그램 특징

- ▶ SERI CEO 추천도서 선정 도서 기반 집합교육 과정
- ▶ 형식적인 CS가 아닌 진심과 가치가 담긴 CS 마인드 함양

📖 학습내용

교육대상

전직원

교육시간

16시간

모 들 명	주 요 학 습 내 용
고객을 영업부장으로 만들어라	<ul style="list-style-type: none"> • CS에 대한 오만과 편견 • Customer Service에서 Customer Surprise로 • 고객을 위해 日新又日新(일신우일신)! • 지성이면 감천? 지성이면 감객!
외부고객에 앞서 내부고객부터 감동시켜라	<ul style="list-style-type: none"> • 가화만사성이 진리! 직장인 마인드 vs 자영업자 마인드 행복한 우리 조직을 만들기 위한 비전나무 심기
이윤보다 사람을 남기는 장사를 해라	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 마음을 사는 법 • 내겐 너무 가벼운 고객 vs 너무 무거운 고객? • 고객성향별 응대 요령 • MW 게임에서 배우는 사람을 남기는 비법
나누고 베풀어라	<ul style="list-style-type: none"> • 섬김의 비즈니스 : 고객은 은인이다 • 말 한마디로 감동을 주는 기술 • VVIP고객은 VVIP 대접이 만든다. • 나눔의 종착역, 행복한 성공
나만의 CS전략은 무엇인가?	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 행복, 나의 행복 그 교차점 찾기 • 나를 위한 건강한 CS 행동강령 만들기
발표, 그리고 공유의 시간	<ul style="list-style-type: none"> • 개별 발표와 피드백/위안과 캐유의 시간 • 고객과 나의 건강한 행복에 대하여

"진심과 섬김의 자세로 시작하는 성공CS&세일즈"