

텔레 커뮤니케이션 과정



📖 학습목표

- ▶ 변화하는 고객의 트렌드를 알고, 고객이 기대하는 바를 충족시켜줄 수 있는 솔루션을 찾는다.
- ▶ 텔레 커뮤니케이션 및 고객 만족 상담 스킬 훈련을 통해 고객을 만족 역량을 업그레이드 한다.

🔬 프로그램 특징

- ▶ 면대면 커뮤니케이션과 구분되는 텔레 커뮤니케이션의 특성과 구조를 이해하는 교육
- ▶ 스크립트 작성 및 실습을 통해 현업 적용도를 높인다.
- ▶ 고객 상담 녹취파일이 있을 경우 녹취 내용을 분석하여 진행 가능

📖 학습내용

모 들 명	주 요 학 습 내 용
고객 가치 향상 마인드	<ul style="list-style-type: none"> • 요즘 고객들의 특징 및 요구사항 • 고객 만족 경영 및 서비스 수익 체인 • 고객 평생 가치 향상을 위한 고객 만족 재정의 • 고객의 기대에 대한 제품 서비스 Quality 수준별 고객 만족Gap • 고객이 기대하는 바와 매력적인 품질 요소 도출
텔레 커뮤니케이션 스킬	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 마음을 여는 공감 경청 스킬 훈련 • 신뢰 주는 언어 표현 스킬 훈련 • 호감 주는 음성 표현 스킬 훈련 • 녹취 콜 분석 및 스크립트 작성, 역할연기 • 공유 및 전문가 피드백
고객 만족 상담 스킬	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 만족 관계 형성 스킬 훈련 • 고객 만족 질문 스킬 훈련 • 고객 만족 적극적인 설명 스킬 훈련 • 녹취 콜 분석 및 스크립트 작성, 역할연기 • 공유 및 전문가 피드백 • Action Plan

교육대상

대리, 사원

교육시간

8시간

“고객의 얼굴을 보고 있지 않지만 효과적인 커뮤니케이션을 통해 고객 만족 서비스를 제공한다”