

GROUPE RENAULT

Consortium Business Team



**RENAULT SAMSUNG MOTORS
CONSORTIUM BUSINESS**

고객서비스 역량 강화 과정





CONTENTS

YOUR SUCCEESS PARTNER
SUTOPIA HR CONSULTING

Module 1. Service Mind Motivation

Module 2. Service Response Skill

Module 3. Service Coaching Skill

Module 4. Service Mind Therapy

01

Service Mind Motivation

직업관과 서비스 마인드

가치관 경매 게임

- 내가 평소에 좋아했거나, 가지고 싶었던 상품을 주어진 예산 내에서 경매시장을 통하여 구매하는 게임임.
- 게임 방법

1. 참가자 모두에게 1억 원의 자금을 무상으로 대여함.
2. 팀 리더가 진행하며, 진행자도 경매에 참여함.
3. 항목별 상품에 대해 시장을 형성함. (입찰)
4. 구매 희망자가 상품 가격을 제시 하면서 참가 의사를 밝힘. (응찰)
5. 참가자가 2명 이상일 경우, 최고의 제시자 에게 판매가 이루어짐. (낙찰)
6. 희망 매입가(호가)는 백 만원 단위로 함.
7. 1억 원을 한가지 상품에 올인 할 수 없음.

번호	경매 상품	희망 상품
1	인생에서 자신의 소명(사명)을 깨닫는 것	5 가지 상품 순위와 가격 매겨보기
2	인생을 똑바로 살 수 있는 지혜(통찰력)	
3	인류와 사회에 기여할 수 있는 봉사정신	
4	하고 싶은 것을 마음대로 할 수 있는 능력	
5	사회적으로 인정받을 수 있는 명성과 인기	
6	일을 통한 성취, 승진 등 만족한 직장생활	
7	행복한 가정(가족관계)	
8	무병장수(건강)	
9	평생을 넉넉하게 살 수 있는 경제력	
10	좋은 친구와 사랑이나 우정을 주고 받는 것	
11	즐거움과 기쁨을 누릴 수 있는 여가생활	
12	부부간에 언제나 만족스런 성생활	

M1. Service Mind Motivation

직업관과 서비스 마인드

가치관 경매 게임

- 팀장님은 최종 낙찰자와 낙찰가격을 기록하여 진행합니다.

번호	경매 상품	낙찰자/낙찰가격					
		1	2	3	4	5	6
1	인생에서 자신의 소명(사명)을 깨닫는 것						
2	인생을 똑바로 살 수 있는 지혜(통찰력)						
3	인류와 사회에 기여할 수 있는 봉사정신						
4	하고 싶은 것을 마음대로 할 수 있는 능력						
5	사회적으로 인정받을 수 있는 명성과 인기						
6	일을 통한 성취, 승진 등 만족한 직장생활						
7	행복한 가정(가족관계)						
8	무병장수(건강)						
9	평생을 넉넉하게 살 수 있는 경제력						
10	좋은 친구와 사랑이나 우정을 주고 받는 것						
11	즐거움과 기쁨을 누릴 수 있는 여가생활						
12	부부간에 언제나 만족스런 성생활						

M1. Service Mind Motivation

직업관과 서비스 마인드

관(觀)?

- 정리된 사고체계를 의미, 개인의 생각이나 견해
- '다분히 개인적이고 주관적일 수 밖에 없는 특별한 속성'

인생의 5대 가치관

사람에 대해 평가하는 기준	
직업 또는 직업 선택에 대한 기준이나 견해	
삶이나 사물을 대하는 근본적인 태도, 방법, 견해	
결혼에 대한 시각이나 관점	
삶에 대한 기준이나 시각	

생각해 봅시다! 3대 인생 가치관

인생관 내가 말하는 인생이란?

결혼관 내가 생각하는 이상적인 결혼 생활은?

직업관 직업은 나에게 000이다.

직업관과 서비스 마인드

직업관 형성 요소



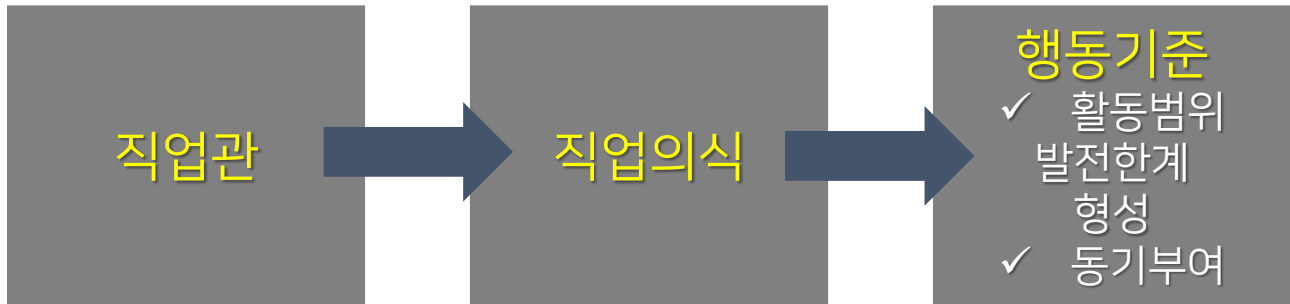
바람직한 직업관

1. 일과 직업에 대한 소명의식과 천직관
2. 사회 구성원으로서의 역할 지향적 직업관
3. 성취 지향적 직업관
4. 미래 지향적 전문 능력 중심의 직업관



직업관과 서비스 마인드

직업관이 중요한 이유



나의 업무에 대한 _____과 _____를 _____하는 것
그것은 _____과 _____으로 나타난다!

우리의 직업은 서비스업

서비스 마인드가 중요한 이유?



직업관과 서비스 마인드

Why CS? - 우리에게 서비스가 가지는 진정한 의미

- 최근 자동차 트렌드는 어떤가요?
- 어떤 새로운 기술이 적용되나요?
- ADAS의 적용! / 전기차 시대 진입! AS 시장에는 어떤 영향이 있을까요?
- AS는 신차영업과 관련이 있나요?

첨단기술 ADAS

전기차 시대

A/S & 신차영업



M1. Service Mind Motivation

직업관과 서비스 마인드

나의 서비스마인드(직업관) 향상 시키기

- 주어진 가치단어로 나의 직업(서비스업) 정의해보기

감동	교감	몰입	수용	유머	즐거움	평온	겸손	꿈	봉사
감사	긍정	믿음	신중	유연함	지혜	평화	경외심	끈기	사랑
건강	기쁨	배려	실천	자각	진정성	한결 같음	경청	노력	성실
격려	기여	배움	여유	자신감	창의성	행복	공감	도전	성찰
결단	깨달음	보람	열정	자유	창조	협동	자율	관용	이해
예의	용서	성장	정의	존중	책임	인정	호기심	휴식	인내
용기	우정	절제	정직	목표	친절	헌신	활력	희망	현실

직업관과 서비스 마인드

나의 서비스마인드(직업관) 향상 시키기

- 주어진 가치단어로 우리의 직업(서비스업) 정의해보기



02

Service Response Skill

M2. Service Response Skill

전달화법과 세심설명

여러분의 설명력은 어느 정도입니까?

스피드 퀴즈 GAME!

- 전체 대표자 한사람이 DM으로 발송된 8가지 단어를 설명한다.
- 나머지 교육생은 대표자가 설명한 것을 듣고 정답을 채팅창에 입력한다.
- 정답이 나오면 대표자는 다음 단어 설명을 이어 나간다.
- 8가지 단어를 순서대로 설명하되 너무 어려우면 PASS를 할 수 있다.(단 2번까지)
- 단어 설명이 모두 끝나면 게임은 끝난다.
- 시간 관계상 강사가 중지해도 게임은 끝난다.

서비스 전달화법 학습

- 고객을 존중하며 서비스 전달력을 높이는 화법에 대해 학습하기

1. _____ 화법

상대가 원하는 것을 들어주지 못하거나 상대방에게 부탁을 해야 하는 경우에 기분이 나빠지는 것을 최소화 할 수 있는 표

--

2. _____ 화법 (다까체- 정중함 / 요조체- 친근함)

잘 모르겠는데요.	
이렇게 하면 되겠죠.	
다른 분도 다 그래요.	
어디가 잘 안되세요?	

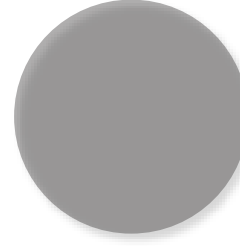
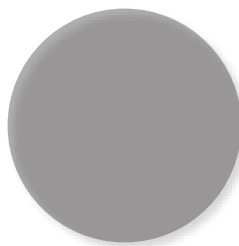
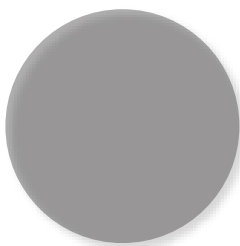
전달화법과 세심설명

서비스 전달화법 학습

- 고객을 존중하며 서비스 전달력을 높이는 화법에 대해 학습하기

3. _____ 화법

정확한 확인을 할 수 있고 고객에게 집중하고 있다는 느낌을 주는 표현



- 네, 3월 25일 11시에 예약해 드리겠습니다.
- 네, 12만 7천원입니다. 12만 7천원 결제하겠습니다. 금액확인 부탁드립니다.
- 네, 차량번호 1234, 차주님 성함이 한국인 맞으시죠? 네, 확인해 주셔서 감사합니다.

4. _____ 화법

전문가다운 모습을 표현하고 추가 질문 및 불만 사항을 미리 예측하여
주도적인 서비스를 전달할 수 있는 표현

M2. Service Response Skill

전달화법과 세심설명

서비스 전달화법 학습

- 고객을 존중하며 서비스 전달력을 높이는 화법에 대해 학습하기

5. _____ 화법

부정적인 상황을 설명을 하거나 안내할 경우 긍정적인 단어를 이용하는 대화법 스킬 중 하나로 특히 본인에게도 긍정적인 마인드를 함양을 하는 데에 매우 좋은 대화법

그건 모르는데요.

여기서는 안됩니다.

지금 못합니다.

6. _____ 화법

상대방의 의견을 존중하고 있음을 나타내고
다른 의견이나 설명을 수용하게 하는 심리적 안정감을 표현

고객님, 그게 아니구요.

여긴 다른데 보다 비싸네요.

M2. Service Response Skill

전달화법과 세심설명

서비스 전달화법 학습

- 고객을 존중하며 서비스 전달력을 높이는 화법에 대해 학습하기

7. _____ 대화법

상대방의 이해와 서비스 체감 만족도를 높이는 표현

나 중심

1. 조금 있다가 문자가 갈 거예요.
2. 10분 뒤 결과 알려드릴게요.

상대방 중심

8. _____ 화법

서비스 화법에서 가장 기본적인 태도로
고객이 원하는 것이 무엇인지 파악하고 고객을 존중하고 있음을 나타내는 표현

- ✓ 바꿔 말하기
- ✓ 요약하기
- ✓ 공감 반응하기
- ✓ 사전 동의 구하기

M2. Service Response Skill

전달화법과 세심설명

서비스 전달화법 학습

- 고객을 존중하며 서비스 전달력을 높이는 화법에 대해 학습하기

9. _____ 화법

F : _____ 을 설명하라.

A : _____ 을 부연 설명하라.

B : _____ 을 가시화시켜 설명하라.

E : _____ 를 제시하라.

10. _____ 화법

Keep It Simple & Stupid/Short

단순하고 바보도 알아들을 만큼 쉽게 이야기 하는 표현

고객 눈높이의 단어, 비유, 사진 등 스토리텔링으로 설명한다

자동차 시스템을 우리의 몸에 비유한다면?

- 배선- 혈관
- 타이어- 신발, 다리
- 엔진- 심장
-

그 외 어떤 부품에 어떤 비유를 할 수 있을까요?
비용내역서는 고객이 잘 이해할 수 있을까요?

M2. Service Response Skill

전달화법과 세심설명

서비스 전달화법 학습

- 고객을 존중하며 서비스 전달력을 높이는 화법에 대해 학습하기

화법	용어 예시
	괜찮으시다면~
	다나까/요조체
	기다려주시겠습니까?
	OOO 맞으신가요?
	더 필요하신 게 있으신가요?
	~~에는 가능합니다.
	네, 맞습니다. 하지만~
	10분 후에 결과 확인하실 수 있습니다.
	네, 그럴 수 있습니다. 그래서 ~~란 말씀이시죠?
	특징-이익(장점)-고객의 편익-증거제시
	비유, 단어선택, 스토리 텔링

서비스 전달화법 실습

- 서비스전달화법을 현장에 적용하여 실습해보기

상황 별 세심설명 서비스1

처음 방문해서
두리번거리는 고객

전화로 예약 변경을
요청하는 고객

블랙박스(사외 장차품) 수리를
요청하는 고객

보증수리기간이 지났는데
무상수리를 요구하는 고객

정비 전, 후 작업 내용에 대한
고객 안내

차량 정비 중
추가수리(타이어 등)가
필요한 고객

M2. Service Response Skill

서비스 전달화법 실습

- 서비스전달화법을 현장에 적용하여 실습해보기

처음 방문해서 두리번거리는 고객

전화로 예약 변경을 요청하는 고객

블랙박스(사외 장착품) 수리를 요청하는 고객

보증수리기간이 지났는데 무상수리를 요구하는 고객

정비 전, 후 작업 내용에 대한 고객 안내

차량 정비 중 추가수리(타이어 등)가 필요한 고객

M2. Service Response Skill

전달화법과 세심설명

서비스 전달화법 실습

- 서비스전달화법을 현장에 적용하여 실습해보기

상황 별 세심설명 서비스2

수리비(부품값)에 대해
불만을 표출하는 고객

차량에 대해
불만을 표출하는 고객

[절대 고객에게 해서는 안되는 말!!!]

올바른 고객 응대 방식

- 천천히, 또박또박, 말끝을 분명하게 하여 성의 있게 응대한다.
- 고객과의 의견이 다르더라도 끝까지 듣고 응대한다.
- 정확하고 자세한 정보를 제공한다.
- 정비 용어가 익숙하지 않은 고객들에겐 쉬운 표현을 통하여 이해하기 쉽도록 전달한다.
- 고객의 질문이나 요청에 빠르게 반응하여 응대한다.
- 고객의 불편함에 공감하는 감정이 전달될 수 있도록 응대한다.
- 단호하게 No 라고 하기 보다는, 이유를 충분히 설명하여 고객이 납득할 수 있도록 응대한다.

M2. Service Response Skill

전달화법과 세심설명

서비스 전달화법 실습

- 서비스전달화법을 현장에 적용하여 실습해보기

고객과의 대화 방식

- 말하기 전에 먼저 듣는다.
- 말하기 전에 정리를 한 후 침착하고 조용히, 간결하게 말한다.
- 시선은 상대방의 눈(표정)을 자연스럽게 마주보고 말한다.
- 고객의 말을 가로채지 않는다.
- 말을 귀로만 듣지 말고 표정, 눈빛, 몸으로도 듣는다는 확실한 반응을 보인다.
- 대화 중에 자리를 뜰 때는 양해를 구한다.

고객과의 경청 자세

- 고객의 말을 자르지 않고, 인내심을 가지고 끝까지 다 들은 후에 설명하기
- 고객의 의도와 생각에 집중하여 듣되 내용이 정확히 파악되지 않을 경우
재 질문을 통해서 다시 확인하기
- 고객의 이야기에 관심을 가지고 잘 듣고 있음을 표현하기 위해
적당한 응대어 (동감표현) 구사하기
- 성급한 판단, 주관적 감정, 속단, 편견을 갖지 않기
- 비 언어적인 메시지에도 고객의 감정 담겨있으므로 음성의 변화 확인하며 듣기

M2. Service Response Skill

불만고객 응대 스킬 업

고객의 불만을 야기하는 직원의 태도들

고객님 제가 그런 뜻으로 말씀 드린 건 아니잖아요,제 얘기는..

고객님 말씀이 사실이라면 ,우선제가 확인해보고..

저희로도 어쩔 수 없는 부분이기 때문에..

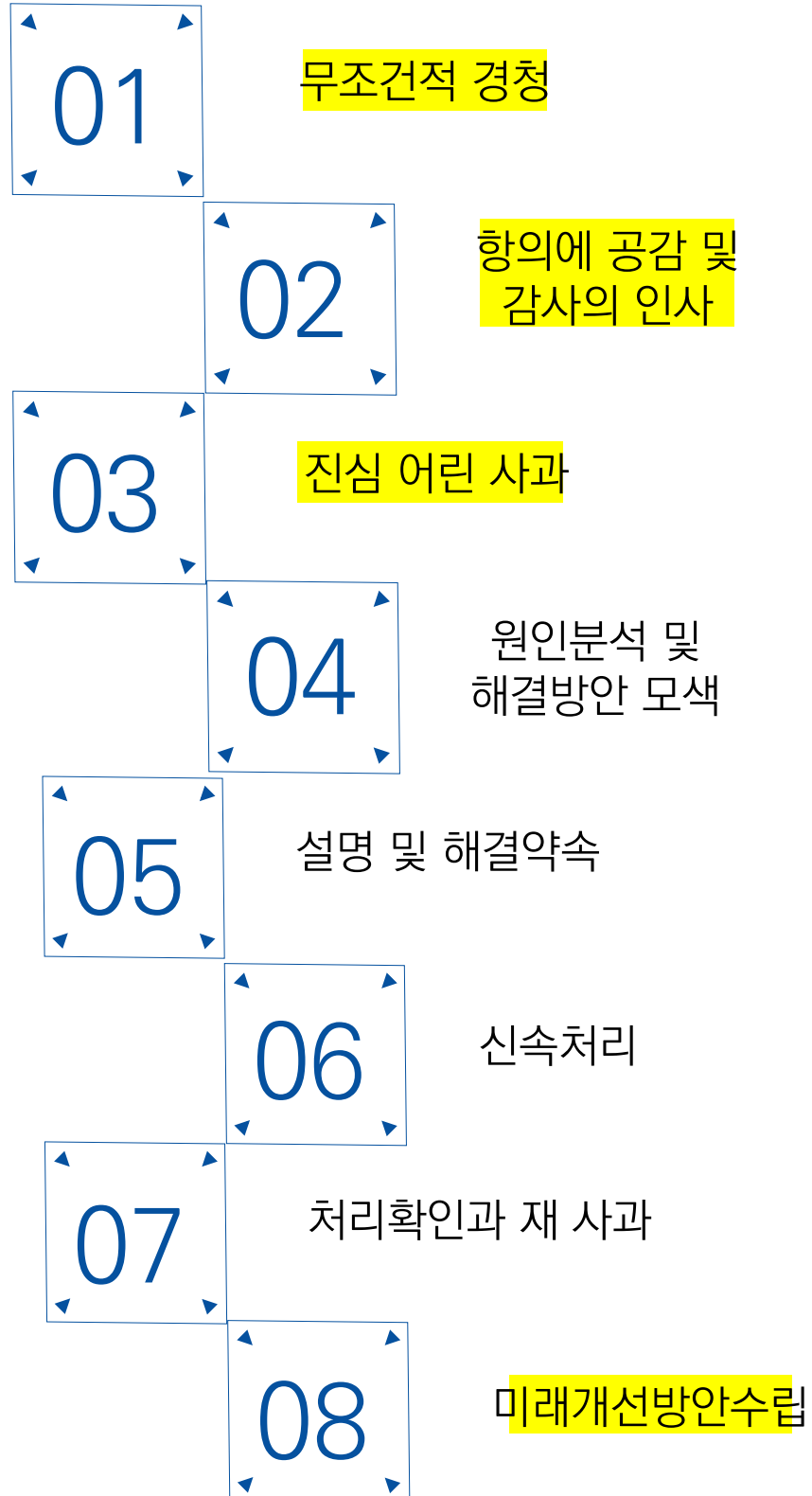
누가 처리했는지 모르겠지만 ,제가생각하기로는...

지금 확인해 본 결과, 고객님의 ○○○○하신 게 확인되는데...

잘못된 초기응대

불만고객 응대 스킬 업

불만 고객 해결단계



불만고객 응대 스킬 업

Yes, ~And 화법

의견을 조율할 때 반박만 하는 부정화법 대신사용
먼저 인정해주고, 그 뒤에 우리의 입장을 설명하는 긍정적 화법

아니죠.
그렇게 말씀하시면
안됩니다.

일리 있는 말씀입니다.
그럴 수도 있겠네요.
그리고

조별활동-각 지점별 사례활용 불만고객 응대 매뉴얼 만들기

불만고객사례를 듣고 우리지점이라면 어떻게 응대했을까? 적어봅시다.

03

Service Coaching Skill

M3. Service Caching skill

공감하기 실습

요즘 나의 마음을 나타내는 표정은?

요즘 나의 마음을 나타내는 감정단어는?

그렇게 표현한 이유는?

공감형 경청의 3단계

공감을 하되, 동의 하지 말라!

공감과 동의를 동일시 하는 경향이 있다!
감정을 ()해주고,
행동을 ()할 수 있도록 조력하라!

동기부여 촉진 스킬

즉시 **구체적**으로 **진심**을 담아서 하라!

칭찬은 공개석상에서, 지적은 개인적으로

사람을 칭찬하기 보다 **행동**을 칭찬하라!

전과 비교하여 **달라진 점**을 찾아내 칭찬하라!

자신도 인식하지 못하던 점을 비교해 칭찬한다!

동기부여를 위한 가치표현 코칭

1. 평상시 행동 관찰

2. 칭찬 포인트 제시

3. 행동이 주는 효과

동기부여를 위한 가치표현 코칭 R/P

- 상기 프로세스를 바탕으로 우리지점 동료 중 한 명을 떠올린다.
- 가치표현 코칭문장을 적어본다
- 그 동료에게 영상편지를 보내듯 낭독해 본다

M3. Service Caching skill

개인 및 지점 개선을 위한 액션 플랜

서비스 개선을 위한 액션플랜 KSB작성

Keep (지킬 것, 유지할 것)	
Stop (그만 뒤에 할 것)	
Beginning (새로 시작 할 것)	

04

Service Mind Therapy

서비스 역량을 위한 자기(마음)관리

전문 서비스인의 자기(마음)관리 방법 학습

Q. 건강한 신체를 위하여 무엇을 하시나요?

Q. 건강한 마음을 위하여 무엇을 하시나요?

M4. Service Mind Therapy

서비스 역량을 위한 자기(마음)관리

전문 서비스인의 자기(마음)관리 방법 학습

감정들의 **본질**을 파악 하고 감정들이 보내는 **신호**를 알면
부정적 감정을 다스릴 수 있다.

■ 14가지 감정이 우리에게 보내는 신호

- 1) 은 주의를 기울이라는 신호다.
- 2) 은 자신을 보호하라는 경고다.
- 3) 은 더 잘 하겠다는 다짐을 전한다.
- 4) 을 피하려는 마음이 목표를 달성하게 한다.
- 5) 은 타인을 아프게 했다는 사실을 깨우쳐 준다.
- 6) 은 건강한 열정을 안겨준다.
- 7) 은 다가설 용기를 준다.
- 8) 은 인생에 대한 태도를 결정한다.
- 9) 은 상실감을 받아들이라고 속삭인다.
- 10) 는 나를 지키는 방패이다.
- 11) 도 때론 유머가 된다.
- 12) 은 더 나은 사람이 될 수 있도록 도와준다.
- 13) 는 무언가를 시작할 수 있게 해준다.
- 14) 은 무엇이든지 노력해야 얻을 수 있다는 것을 가르쳐 준다.

[보기]

두려움	외로움	행복	창피함	부러움	슬픔	자부심
	혐오감	죄책감	불안	수치심	희망	
			분노	흥미		

서비스 역량을 위한 자기(마음)관리

전문 서비스인의 자기(마음)관리 방법 학습

스트로크(stroke)란?

타인에게 주는 신체적 접촉, 사랑, 승인, 이해, 지지, 격려 등

어떤 형태의 인정자극이든 모두 해당하며

삶의 의미추구와 긍정적 정서를 지니게 하는 것