

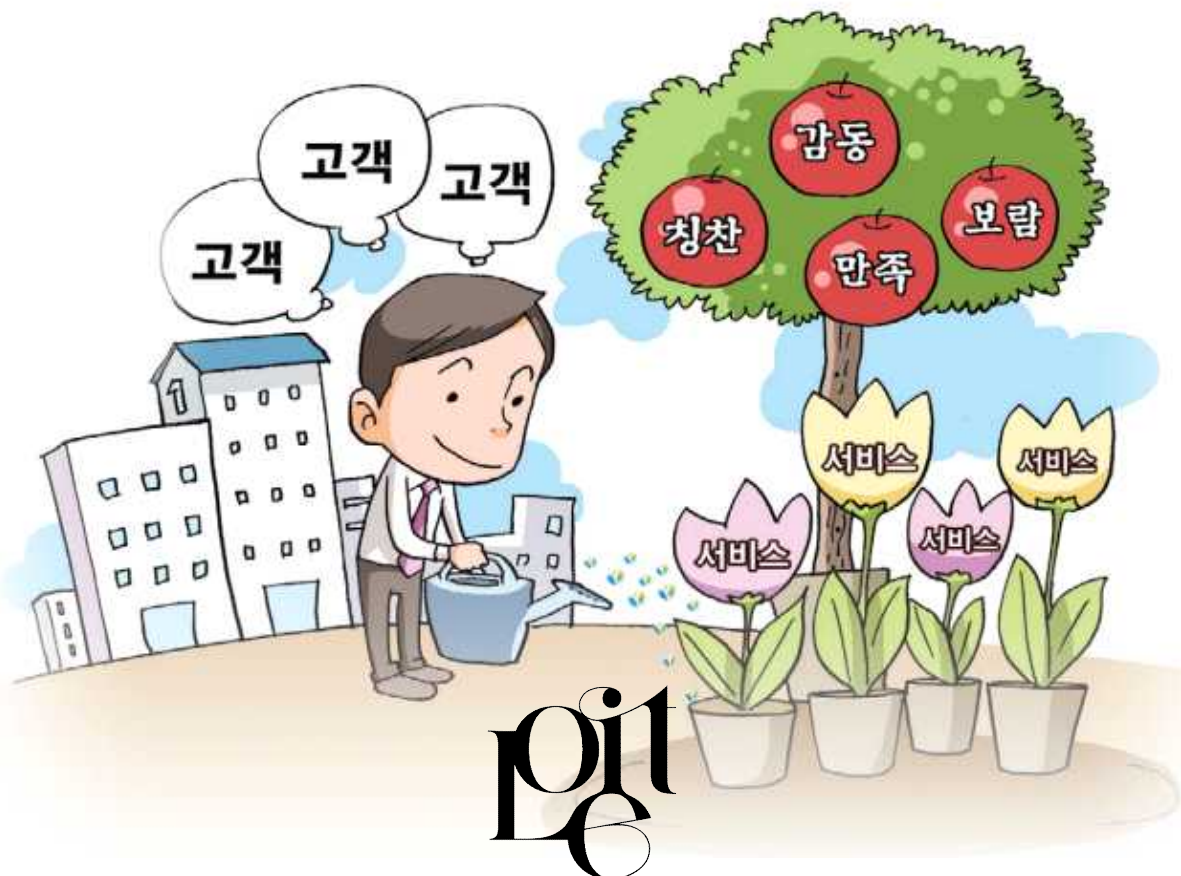
---

# 온라인 고객감동 매뉴얼

---

마케팅부

나건주 팀장  
이혜수 대리  
최지안 대리



# 목 차

1. 고객만족 .....	1
2. 만족은 높이고, 시간은 아끼는 쇼핑몰 고객응대 방법 .....	2
2-1. 쇼핑몰 응대와 고객응대가 무슨 상관인가요? .....	2
2-2. 쇼핑몰 응대하기 전 꼭 챙겨야할 3가지 .....	3
2-2. 쇼핑몰 불만 고객을 진짜 고객으로 만드는 CS 방법 .....	5
2-3. 3줄 정리 .....	6
3. 콜 스크립트 .....	7
3-1. Don't & Do .....	17
3-2. 불만처리의 5단계 .....	18
3-3. 고객응대 맞춤서비스 .....	19
3-4. 7가지 유형의 잘못 .....	20
3-5. 마지막 체크 .....	20

## 1. 고객만족

$$\text{고객만족} = \frac{\text{정책 및 서비스에 대한 기관의 실행수준}}{\text{정책 및 서비스에 대한 고객의 기대수준}}$$

10 · 10 · 10 법칙!!

10

기존 고객을 유지하는데 10달러의 비용이 든다. 하지만 새로운 고객을 유치하는 데는 기존 고객보다 5배의 비용이 더 든다.

10

고객을 잃는데 10초면 충분하다. 첫인상은 쉽게 바뀌지 않으므로 잘못된 첫인상은 고객에게 실망 그 자체이다.

10

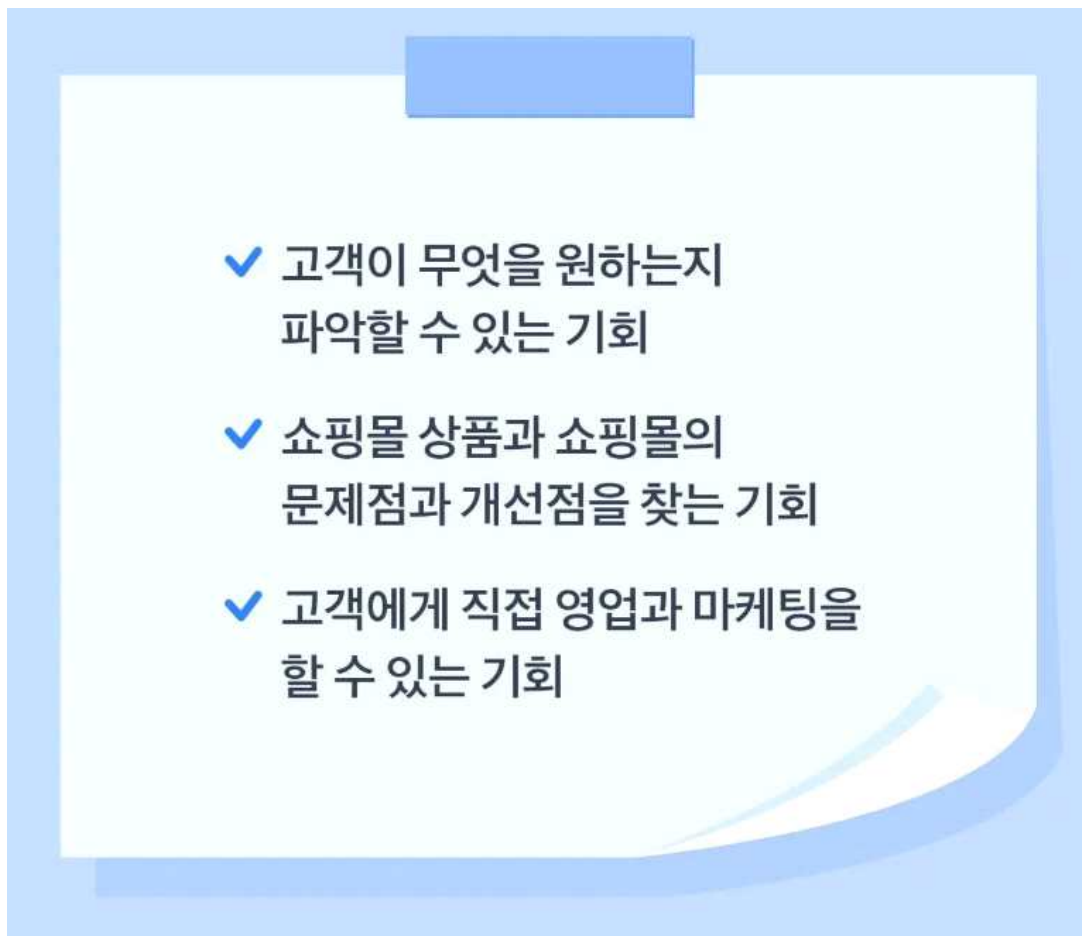
고객을 되찾는데 10년이 걸린다. 한번 잃은 고객을 다시 찾는다는 것은 그만큼 힘이 든다.



## 2. 만족은 높이고, 시간은 아끼는 쇼핑물 고객응대 방법

### 가. 쇼핑물 응대와 고객응대가 무슨 상관인가요?

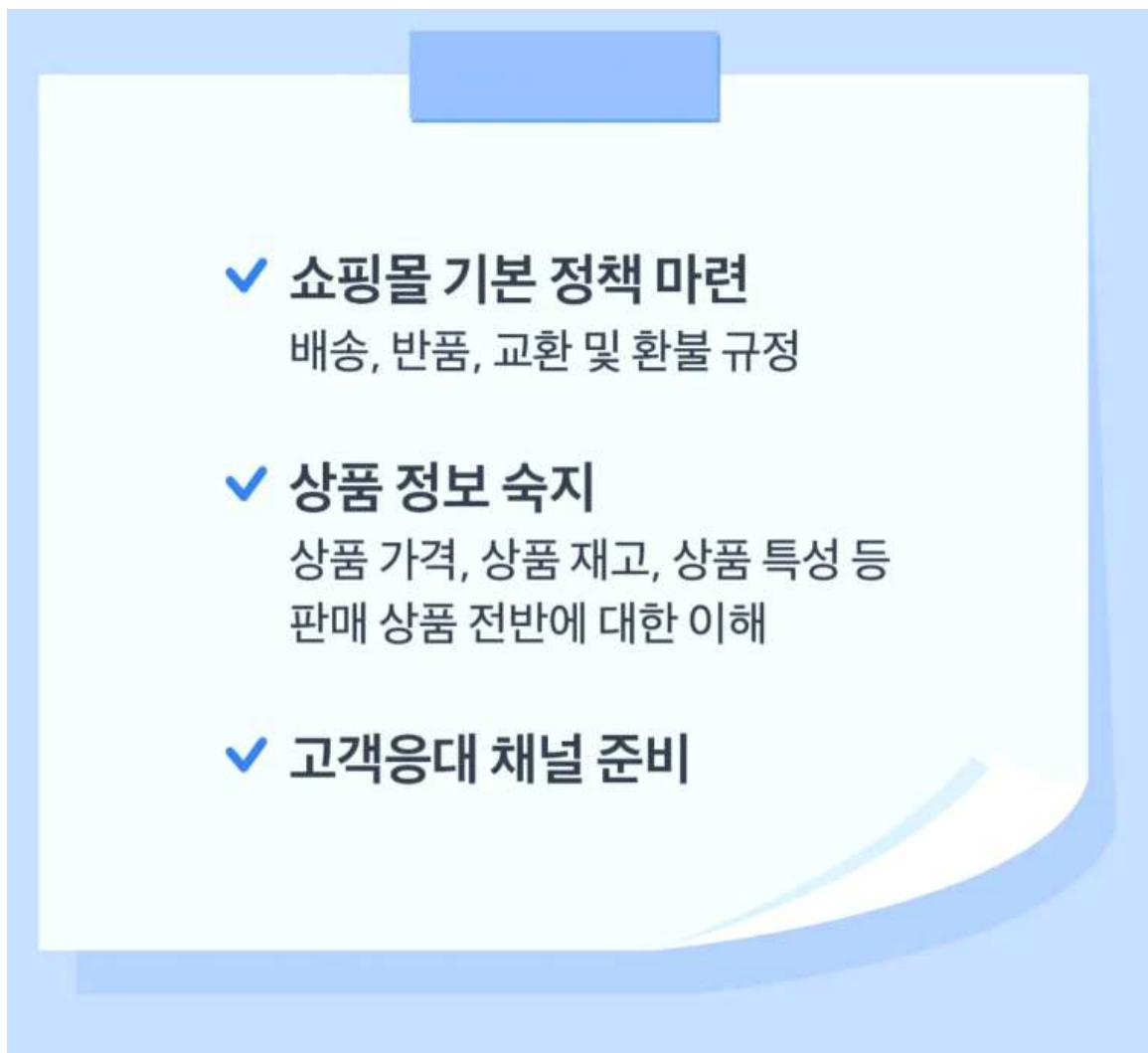
- 고객 입장에서 생각해 볼게요. 쇼핑물에서 제품을 구매했는데 문제가 생겼다고 가정해 볼게요. 쇼핑물에 문의를 했는데, 문제가 잘 해결되지 않았다면 어떨까요?
- 그 쇼핑물에 대해 부정적인 인상이 생길 수밖에 없어요. 재구매를 하지 않거나, 리뷰에 불쾌한 경험을 남길 수도 있어요. 물건을 살 때 안 좋은 리뷰가 많으면 구매를 망설이게 되잖아요. 안 좋은 리뷰가 쌓이면 쇼핑물 매출에도 큰 영향을 줄 수 있어요.
- 고객들도 누구나 실수할 수 있다는 걸 알아요. 다만 그 실수를 쇼핑물에서 어떻게 응대하는가에 따라 쇼핑물에 대한 인식이 달라질 수 있어요. 좋은 인상을 받았다면 재구매를 하고, 나쁜 인상을 받았다면 다시는 구매하고 싶지 않겠죠.



- 온라인 쇼핑물은 비대면으로 고객응대를 해야 해서 위와 같은 관점으로 고객응대를 생각하면 훨씬 좋은 결과를 얻을 수 있어요.
- 고객응대가 귀찮은 일처럼 느껴질 수도 있어요. 하지만 고객이 원하는 것이 무엇인지 확실하게 파악할 기회로 여긴다면 매출을 높이는 계기가 될 수도 있어요.

#### 나. 쇼핑몰 고객응대하기 전 꼭 챙겨야 할 3가지

- 고객응대 CS 업무는 초보 사장님들이 가장 난감해하는 업무 중 하나예요. 처음 맞는 상황이라 당황스럽기도 하고, 따로 직원을 뽑기도 어려운데 고객응대에 적지 않은 시간을 쓰게 되거든요.
- 쇼핑몰을 만들 때 ‘고객응대’를 고려해 3가지만 챙겨두면 실제 고객 문의가 들어왔을 때 비교적 수월하게 해결할 수 있어요.



##### 1. 쇼핑몰 기본 정책 마련

- 쇼핑몰에서 가장 많이 받는 문의는 ‘배송’, ‘반품’, ‘교환’, ‘환불’ 규정 같은 일반적인 정책에 관한 것이예요. 쇼핑몰에 상품을 등록할 때 해당 내용을 고객이 잘 볼 수 있는 곳에 안내할 필요가 있어요.
- 잘 보이는 곳에 안내를 했어도 고객 문의를 받을 수 있는데요. 동일한 내용의 문의가 많을 수 있기 때문에 대응을 위한 답변을 미리 마련해 두면 시간을 아낄 수 있어요.

※ 배송, 반품, 교환, 환불 규정은 어떻게 정하나요?

- 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법령 등을 참고해 기본 정책을 마련하는 걸 추천드려요.
- 우리나라 법에서는 소비자 보호를 위해 쇼핑몰에서 구매한 상품에 대한 교환, 환불을 거부할 수 없어요.

## 2. 상품 정보 숙지

- 상품 정보에 대한 문의도 상당히 많아요. 판매하는 상품의 크기, 색상, 재고 등 상품과 관련된 문의를 의미하는데요. 상품 정보를 제대로 숙지하고 있지 않으면 응대가 어려울 수 있고, 결제 전환의 기회를 놓칠 수도 있어요.
- 상품 정보를 상품 상세페이지에 잘 적어두면 구매 전환이 올라가는 것은 물론 상품 정보에 대한 문의를 확 줄일 수도 있어요.



## 3. 고객응대 채널 준비

- 고객응대 채널은 쇼핑몰 페이지에서도 고객이 찾기 쉬운 곳에 배치하는 것이 좋아요. 상품 상세페이지에도 고객응대 채널이 보이게 해둬야 해요. 소통을 원하는 고객이 적당한 채널을 찾지 못할 경우 바로 이탈할 가능성이 높기 때문이에요.

## 다. 쇼핑물 불만 고객을 진짜 고객으로 만드는 CS 방법

○ 세상에 다양한 사람이 있는 것처럼, 쇼핑물 고객 중에도 불만을 강하게 표현하는 분들이 있어요. 이 경우에는 아래 가이드를 참고해 응대 매뉴얼을 만들어 두면 도움이 돼요.

1. 고객 이야기에 귀 기울이기
  - 고객이 오해를 했거나 잘못된 정보를 말하더라도, 고객의 말을 끊지 않고 고객 이야기에 귀를 기울여요. 고객이 상황을 모두 말하면 답변을 시작하세요.
2. 고객의 감정과 사실 정보 구분하기
  - 불만 고객은 이미 감정이 상한 상태일 거예요. 따라서 상황을 전달할 때 감정을 드러내는 경우가 많아요. 이때, 고객의 기분을 나쁘게 만든 '진짜 원인'을 제대로 파악하는 것이 중요해요.
3. 고객 '감정'에 공감하기
  - 이미 마음이 상한 고객에게 방어적으로 말하는 건 불이 난 곳에 기름을 붓는 일과 같아요. 잘잘못을 따지기 전에 고객의 감정에 충분히 공감하는 것이 중요해요. 우선 사과의 말을 전하면 아무리 화가 난 고객이라도 대화가 한층 부드러워질 수 있어요.
4. '사실 정보' 재확인하기
  - 고객 마음이 누그러졌다면, step 2에서 파악한 '사실 정보'를 요약해 정말 고객이 문제를 제기한 원인이 맞는지 확인해 보세요.
5. 해결책 찾기
  - 사장님이 파악한 문제 원인이 고객의 니즈와 일치한다면, 이 문제를 적극적으로 해결할 것이라는 의지를 보여주세요. 응대를 하는 도중 해결할 수 있는 일이라면 바로 처리하는 것이 좋아요. 바로 해결이 어려운 경우, 해결이 가능한 방법을 알려 주거나 대안을 제시해 주세요.
6. 고객이 만족했는지 확인하기
  - 문제가 해결됐다면 고객이 해결 방식에 만족했는지 확인해 보세요. 아쉬운 점을 이야기한다면 그 원인이 무엇인지 꼭 확인해야 해요. 고객의 목소리에 귀 기울이면 사장님 쇼핑물을 더 개선할 수 있기 때문이에요.
6. 고객에게 문의를 남겨줘서 감사하다고 표현하기
  - 감사 인사를 받으면 화가 났던 고객의 마음도 조금 더 누그러질 수 있을 거예요.

※ 불만 고객 대응 과정을 문서로 남기세요

콜로그 참고 링크

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/162ZWTUAKnKeYfprUf3\\_rvljkjRfizn0-8GWItIWMLXc/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/spreadsheets/d/162ZWTUAKnKeYfprUf3_rvljkjRfizn0-8GWItIWMLXc/edit?usp=sharing)

- 대응이 끝났다면 문의 사례에 대해 간단히 기록을 남겨 정리해 두세요.
- 불만 고객 대응 경험은 사장님에게도 도움이 되고, 사업이 커져 직원이 생겼을 때도

회사 자산이 될 수 있어요.

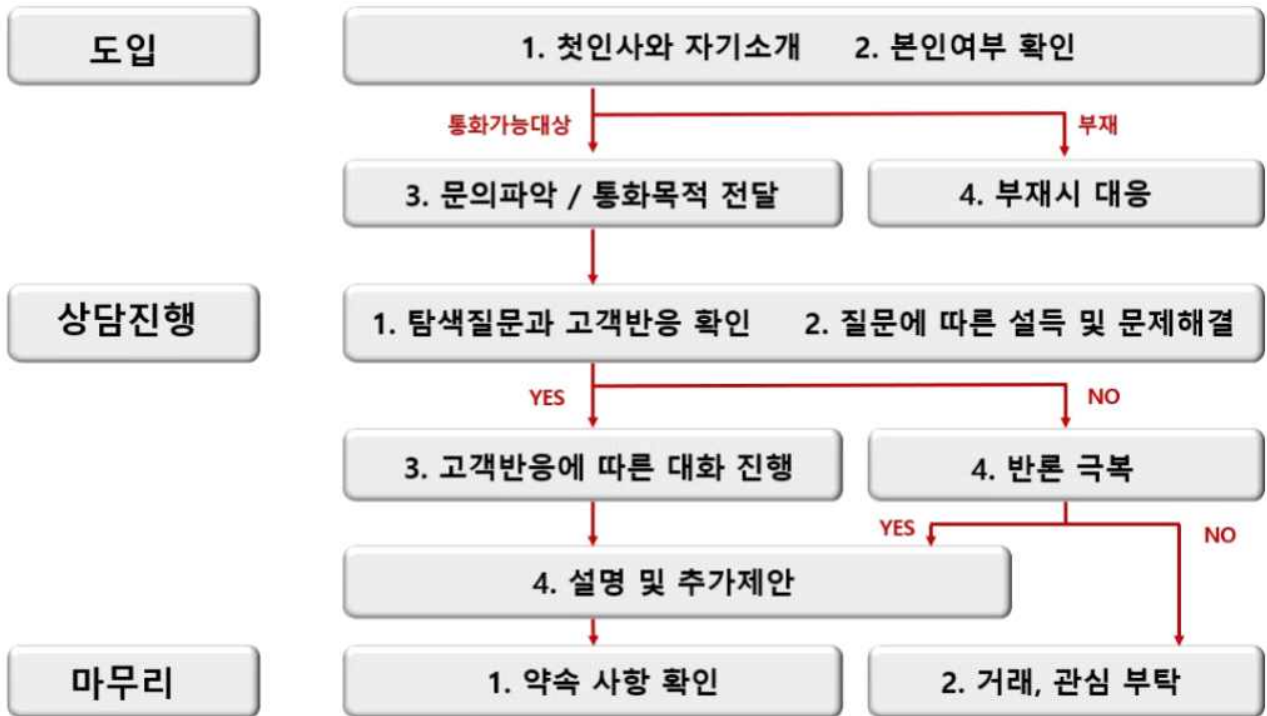
- 또 추후 쇼핑몰을 개선할 때 좋은 참고서가 될 수도 있고요.

### 라. 3줄 정리

- 온라인 쇼핑몰에서 CS, 즉 고객응대는 고객과 직접 커뮤니케이션할 수 있는 유일한 채널이에요. 고객응대만 잘해도 고객의 문의와 불만을 쇼핑몰 매출로 바꿀 수 있어요.
- 사업을 시작할 때 고객응대를 위한 3가지(기본 정책 마련, 상품 정보 숙지, 고객응대 채널 마련)를 꼭 준비해 두세요.
- 불만 고객을 응대할 때 고객의 이야기를 끝까지 듣는 게 중요해요. 그리고 고객이 진짜 원하는 것이 무엇인지 확인한 뒤 최대한 빠르게 해결책을 찾아주세요. 그리고 문제가 잘 해결됐는지 끝까지 확인해 보세요.



### 3. 콜 스크립트



#### 1. 인바운드 업무 (수신전화)

: 고객이 직접 상담원 대표로 전화를 해서 응대하는 수신콜을 말하며, 기본 친절 외 고객성향과 통화진행 상황에 따른 유연성 있는 응대가 필요합니다.

##### - 첫인사, 도입부 (고객정보 & 주문 정보 확인)

상담원- 감사합니다. 00 쇼핑몰 상담원 000입니다. 무엇을 도와드릴까요? (밝은 목소리로)

고객- 주문 확인이 필요해서요.

상담원- 확인을 위해서 몇 가지 여쭙보겠습니다. 성함이 어떻게 되실까요?

고객- 홍길동입니다.

상담원- 휴대폰 뒷자리 4자리가 어떻게 되실까요?

고객- 0000입니다.

상담원- 네. 확인 감사합니다. 본인 맞으시죠?

고객- 네! 맞습니다!

\*성함, 핸드폰 번호 뒷자리로 고객정보, 주문정보 확인\*

상담원- 네~ 000고객님 확인 감사합니다.

00일에 주문한 000상품 문의하시는 거 맞으실 까요?

고객- 네~ 맞습니다~

상담원- 네. 문의주신 상품은 00일 출고되어 택배추적결과

현재 00지역에 도착한 것으로 확인되었습니다.

특별하게 지연이 없으실 경우 00일 이내 수령 가능하세요.

고객- 아~ 네. 알겠습니다.

상담원- 네~ 감사합니다. 다른 문의사항은 없으실까요?

고객- 네. 없습니다.

상담원- 네 감사합니다! 좋은 하루 되세요□

#### - 배송문의: 당일출고, 일반배송, 발송완료.

상담원- 감사합니다. 00 쇼핑몰 상담원 000입니다. 무엇을 도와드릴까요? (밝은 목소리로)

고객- 아~네. 배송현황을 알고싶어서요.

상담원- 네. 주문 확인 후 안내해드리겠습니다.

소중한 정보보호를 위해 주문하신 분 성함과 핸드폰번호 뒷자리 말씀부탁드립니다.

고객- 홍길동/0000입니다.

상담원- 네~ 000고객님 확인 감사합니다.

00일에 주문한 000상품 문의하시는거 맞으실까요?

고객- 네~ 맞습니다~

상담원- 잠시만 기다려주세요. (송장 조회 후) 많이 기다리셨죠?

지금 확인해보니 0월 0일 당사 물류센터에서 제품이 출고가 되었고,

지금 현재 확인된 위치로는 000센터에 있습니다. 오늘 오후쯤 수령 가능하실 걸로 예상됩니다.

고객- 네! 감사합니다!

상담원- 네~ 감사합니다. 다른 문의사항은 없으실까요?

고객- 네. 없습니다.

상담원- 네 감사합니다! 좋은 하루 보내세요

#### - 배송문의: 품질로 인한 배송 불가 및 지연, 입고지연

##### 1) 품질로 인한 배송 불가

: 품질 건인 경우 고객의 입장에서는 황당한 상황일 수 있으므로, 빠른 사과와 취소를 해드리는 것이 중요합니다. 또한 품질처리시 색상이 다양한 상품의 경우 바로 발송 가능한 다른 색상이 있다면, 바로 취소 안내를 하지 마시고, 고객에게 다른 색상을 권유해 보시고, 다른 색상도 싫다고 하실 경우 취소를 진행하시는 것이 좋습니다.

상담원- 감사합니다. 000 쇼핑몰입니다. 무엇을 도와드릴까요?

고객- 아~네. 배송문의 좀 하려고요.

상담원- 네~ 고객님. 확인을 위해서 몇 가지 여쭙보겠습니다.

성함이 어떻게 되실까요?

고객- 홍길동입니다.

상담원- 휴대폰 뒷자리 4자리가 어떻게 되실까요?

고객- 0000입니다.

상담원- 네. 확인 감사합니다. 본인 맞으시죠?

고객- 네! 맞습니다!

상담원- 네~ 000고객님 확인 감사합니다.

00일에 주문한 000상품 문의하시는거 맞으실까요?

고객- 네~맞습니다~

상담원- 고객님~ 주문해 주신 제품 너무 오래 기다리게 해서 죄송합니다.

죄송하게도 주문하신 상품은 현재 재고가 없는 것으로 확인이 되었습니다.

정확한 제품 입고 일정은 내부적으로 확인이 필요할 것 같습니다.

확인후 다시 연락드려도 될까요?

고객- 네! 연락 기다리겠습니다 → 영업부서 확인 후 응대

그냥 환불해주세요 → 환불처리에 필요한 내용 안내

(고객님이 주문하신 사이트에 가셔서 직접 취소하는 빠른 방법 권유.)

상담원- 이용에 불편을 드려 정말 죄송합니다.

## 2) 입고지연

: 입고 지연도 품질과 마찬가지로 회사 측의 과실이기 때문에

고객에게 진심 어린 사과와 함께 대략적인 발송 예정일을 선 안내하는 것이 좋습니다.

배송 예정일은 업체에서 알려준 날짜보다 1-2일 더 늦춰서 안내하는 것이 좋습니다.

업체에서도 알려준 예정일보다 입고가 더 지연될 수도 있고, 고객들도 안내받은 날짜보다 일찍 배송받는 건 불만이 없지만, 입고 지연보다 더 지연될 경우

추가 컴플레인인 있을 수 있기 때문에 여유를 두고 안내하는 것을 추천 드립니다.

상담원- 감사합니다. 00 쇼핑몰 상담원 000입니다. 무엇을 도와드릴까요? (밝은 목소리로)

고객- 주문한 제품 입고지연 문자를 받아 연락 드렸습니다.

상담원- 00제품 입고지연 때문에 전화를 주셨군요. 불편을 드려 정말 죄송합니다.

확인을 위해서 몇 가지 여쭙보겠습니다. 성함이 어떻게 되실까요?

고객- 홍길동입니다.

상담원- 휴대폰 뒷자리 4자리가 어떻게 되실까요?

고객- 0000입니다.

상담원- 네. 확인 감사합니다. 본인 맞으시죠?

고객- 네! 맞습니다!

\*성함, 핸드폰 번호 뒷자리로 고객정보, 주문정보 확인\*

상담원- 네~ 000고객님 확인 감사합니다.

00일에 주문한 000상품 문의하시는거 맞으실까요?

고객- 네~맞습니다~

상담원- 네. 문의하신 상품은 재입고종으로 재입고까지 5일 정도 소요 예정입니다.

배송 예정일은 8일 정도 소요될 것으로 예정입니다.

해당 상품 입고 후 빠른 출고될 수 있도록 노력하겠습니다.

다시한번 이용에 불편을 드려 죄송합니다.

고객- 네~ 알겠습니다. 최대한 빨리 보내주세요.

상담원- 네~ 감사합니다. 다른 문의사항은 없으실까요?

고객- 네. 없습니다.

상담원- 네 감사합니다! 좋은 하루 되세요

## - 취소문의: 배송 준비중 상태에서의 취소요청, 배송시작 후 취소요청

### 1) 배송준비중 상태에서의 취소요청.

상담원- 감사합니다. 00 쇼핑몰 상담원 000입니다. 무엇을 도와드릴까요? (밝은 목소리로)

고객- 네. 제가 000제품을 0일날 구매했는데 취소하려고요.

상담원- 네~ 고객님의 확인을 위해서 몇 가지 여쭙보겠습니다.

성함이 어떻게 되실까요?

고객- 홍길동입니다.

상담원- 휴대폰 뒷자리 4자리가 어떻게 되실까요?

고객- 0000입니다.

상담원- 네. 확인 감사합니다. 본인 맞으시죠?

고객- 네! 맞습니다!

상담원- 네~ 000고객님 확인 감사합니다.

0월 0일날 쇼핑몰에서 구매하셨네요.

아직 배송준비중 상태라 구매 취소 가능합니다.

주문하신 사이트에서 직접 구매취소를 눌러 진행해주세요.

(구매취소 버튼 위치 안내)

고객- 네~ 알겠습니다.

상담원- 네. 고객님의 혹시 취소이유가 무엇인지 여쭙봐도 될까요?

고객- 더 저렴한 제품을 찾아 취소 희망합니다.

(나중에 제품, 서비스 부분에 도움을 줄 수 있으므로 데이터화 필수.)

상담원- 네~ 감사합니다. 다른 문의사항은 없으실까요?

고객- 네. 없습니다.

상담원- 네 감사합니다! 좋은 하루 되세요□

## 2) 배송시작 후 취소요청

상담원- 감사합니다. 00 쇼핑몰 상담원 000입니다. 무엇을 도와드릴까요? (밝은 목소리로)

고객- 네. 제가 000제품을 0일날 구매했는데 취소하려고요.

상담원- 확인을 위해서 몇 가지 여쭙보겠습니다. 성함이 어떻게 되실까요?

고객- 홍길동입니다.

상담원- 휴대폰 뒷자리 4자리가 어떻게 되실까요?

고객- 0000입니다.

상담원- 네. 확인 감사합니다. 본인 맞으시죠?

고객- 네! 맞습니다!

\*성함, 핸드폰 번호 뒷자리로 고객정보, 주문정보 확인\*

상담원- 네~ 000고객님 확인 감사합니다. 0월 0일날 쇼핑몰에서 구매하셨네요.

다만, 이 제품은 배송이 이미 시작되었습니다. 따라서 반품 처리로 가능합니다.

그럴 경우에 반품 배송비까지 고객님의 부담이세요. 12,000원이 부과되오니 이점도 참고 부탁드립니다. 반품으로 진행 도와드릴까요?

고객- 네. 그럼 그렇게 진행해주세요.

상담원- 계좌번호를 보내드릴 예정인데 이 계좌로 12,000원 보내주시면

확인 후 바로 진행 도와드리겠습니다.

그리고 제품은 내일이나 모레쯤 도착할 예정입니다. 상품 박스는 개봉하지 마시고, 문 앞에 그대로 놓아주세요. 저희 택배사 직원이 수거해갈 예정입니다.

고객- 네~ 알겠습니다.

상담원- 네~ 감사합니다. 다른 문의사항은 없으실까요?

고객- 네. 없습니다.

상담원- 네 감사합니다! 좋은 하루 되세요

### - 반품문의: 고객 변심, 상품불량, 반품 택배비

#### 1) 고객변심

상담원- 감사합니다. 00 쇼핑몰 상담원 000입니다. 무엇을 도와드릴까요? (밝은 목소리로)

고객- 네. 제가 000제품을 0일날 구매했는데 반품하려고요.

상담원- 네. 고객님의 주문 확인 후 안내해드리겠습니다.

확인을 위해서 몇 가지 여쭙보겠습니다. 성함이 어떻게 되실까요?

고객- 홍길동입니다.

상담원- 휴대폰 뒷자리 4자리가 어떻게 되실까요?

고객- 0000입니다.

상담원- 네. 확인 감사합니다. 본인 맞으시죠?

고객- 네! 맞습니다!

\*성함, 핸드폰 번호 뒷자리로 고객정보, 주문정보 확인\*

상담원- 네 고객님 확인 감사합니다. 0월 0일날 쇼핑몰에서 구매하셨네요.

혹시 취소이유가 무엇인지 여쭙봐도 될까요?

고객- 상세페이지에서 봤던 제품과는 차이가 있어 반품하고 싶네요...

상담원- 아~그러셨군요~ 이경우 고객 변심으로 반품 절차가 진행되어

상세페이지에 안내되어 있듯이 왕복 택배비 12,000원이 부과되는데 괜찮으실까요?

(인정하지 않고 환불을 요구할 경우-쇼핑몰 내 상세페이지에 있는 내용 참고해

고객님 제품이 불량인 경우 교환, 환불처리를 해드리는데 단순히 고객님의 취향에 맞지 않는다고 교환, 환불을 요구하실 경우 왕복 택배비 청구 안내 응대 )

\*상세페이지에 “본 이미지와 실 제품과 약간의 차이가 있을 수 있습니다.” 안내 문구 표기 필요

고객- 네. 그냥 그렇게 해주세요.

상담원- 반품 접수 완료되었으며, 안내드린 계좌로 왕복 택배비 12,000원 입금 부탁드립니다.

제품은 기존 포장상태 유지하셔서 문 앞에 놓아주시면 감사하겠습니다.

영업일 1-3일 이내로 택배기사님께서 회수할 예정이오니 참고 부탁드립니다.

고객- 네. 알겠습니다.

상담원- 이용해 주셔서 감사합니다. 다음에는 더 좋은 상품으로 만나뵙길 바라겠습니다.

## 2) 상품불량(추가 구성품이 잘못 들어갈 경우도 있음/ 누락)

상담원-감사합니다. 00 쇼핑몰 상담원 000입니다. 무엇을 도와드릴까요? (밝은 목소리로)

고객- 네. 제가 000제품을 0일날 구매했는데 제품에 문제가 있어 반품하려고요.

상담원- 네. 고객님. 주문 확인 후 안내해드리겠습니다.

확인을 위해서 몇 가지 여쭙보겠습니다. 성함이 어떻게 되실까요?

고객- 홍길동입니다.

상담원- 휴대폰 뒷자리 4자리가 어떻게 되실까요?

고객- 0000입니다.

상담원- 네. 확인 감사합니다. 본인 맞으시죠?

고객- 네! 맞습니다!

\*성함, 핸드폰 번호 뒷자리로 고객정보, 주문정보 확인\*

상담원- 네 고객님 확인 감사합니다. 0월 0일날 쇼핑몰에서 구매하셨네요.

혹시 제품에 무슨 문제가 있는지 여쭙봐도 될까요?

고객- 포장을 열어보니 부품 한 개가 누락되어서 왔더라고요.

상담원- 아~ 그러셨군요. 제품의 어떤 부분이 문제인지 자세히 파악을 위해서는 사진이 필요합니다. 혹시 저희 카카오톡 채널로 사진 받을 수 있을까요?

고객- 네! 보내겠습니다.

상담원- 보내주신 사진 참고하여 재배송 또는 환불 처리 도와드리도록 하겠습니다.

어떤 걸로 도와드릴까요?

고객- 그냥 환불 처리로 진행해주세요.

상담원- 네! 알겠습니다! 불편을 드려 죄송합니다. 추가로, 다른 문의 사항이 있으실까요?

고객- 네. 없습니다.

상담원- 네 감사합니다! 오늘도 좋은 하루 보내세요.

## - 교환문의: 고객 사유, 상품불량, 교환 택배비

### 1) 고객사유

상담원- 감사합니다. 00 쇼핑몰 상담원 000입니다. 무엇을 도와드릴까요? (밝은 목소리로)

고객- 네. 제가 000제품을 구매했는데 색깔이 마음에 들지 않아 다른 색으로 교환하고 싶어서요.

상담원- 네. 고객님의 확인을 위해서 몇 가지 여쭙보겠습니다. 성함이 어떻게 되실까요?

고객- 홍길동입니다.

상담원- 휴대폰 뒷자리 4자리가 어떻게 되실까요?

고객- 0000입니다.

상담원- 네. 확인 감사합니다. 본인 맞으시죠?

고객- 네! 맞습니다!

\*성함, 핸드폰 번호 뒷자리로 고객정보, 주문정보 확인\*

상담원- 네 고객님의 확인 감사합니다. 0월 0일날 쇼핑몰에서 구매하셨네요.

무슨 색으로 교환하고 싶으신지 여쭙봐도 될까요? 재고 확인 후 안내 도와드리겠습니다.

고객- 네~저는 블랙 색상으로 교환하고 싶습니다.

상담원- 고객님의 확인해 보니 블랙 색상은 재고가 있습니다! 다만, 상세페이지에 나와있는 것과

같이 고객 번심의 경우 왕복 택배비 12,000원 지불해 주셔야 교환처리가 진행될 수 있습니다.

아래 계좌번호로 입금 확인 후 신속하게 도와드리겠습니다.

고객- 네~잠시 후 바로 입금하겠습니다.

상담원- 네! 감사합니다! 다른 문의사항은 있으실까요?

고객- 네. 없습니다.

상담원- 네 감사합니다! 좋은 하루 되세요□

### 2) 상품불량

상담원- 감사합니다. 00 쇼핑몰 상담원 000입니다. 무엇을 도와드릴까요? (밝은 목소리로)

고객- 네. 제가 000제품을 0일날 구매했는데 제품에 문제가 있어 교환하려고요.

상담원- 네. 고객님의 주문 확인 후 안내해드리겠습니다.

확인을 위해서 몇 가지 여쭙보겠습니다. 성함이 어떻게 되실까요?

고객- 홍길동입니다.

상담원- 휴대폰 뒷자리 4자리가 어떻게 되실까요?

고객- 0000입니다.

상담원- 네. 확인 감사합니다. 본인 맞으시죠?

고객- 네! 맞습니다!

\*성함, 핸드폰 번호 뒷자리로 고객정보, 주문정보 확인\*

상담원- 네 고객님의 확인 감사합니다. 0월 0일날 쇼핑몰에서 구매하셨네요.

혹시 제품에 무슨 문제가 있는지 여쭙봐도 될까요?

고객- 포장을 열어보니 부품 한 개가 손상이 되어서 왔더라고요.

상담원- 아~ 그러셨군요. 제품의 어떤 부분이 문제인지 자세히 파악을 위해서는

사진이나 동영상이 필요합니다. 혹시 저희 카카오톡 채널로 사진이나 동영상을 받을 수 있을까요?

고객- 네! 보내겠습니다.

상담원- 보내주신 사진과 동영상 참고하여 신속하게 교환 진행해드리도록 하겠습니다.

불편을 드려 정말 죄송합니다.

고객- 네! 알겠습니다.

상담원- 추가로, 다른 문의 사항이 있으실까요?

고객- 네. 없습니다.

상담원- 네 감사합니다! 좋은 하루 보내세요

## - AS 문의

상담원- 감사합니다. 00 쇼핑몰 상담원 000입니다. 무엇을 도와드릴까요? (밝은 목소리로)

고객- 네. 제가 000제품을 사용 중인데 전원이 안 들어와서요.

상담원- 네. 고객님의 주문 확인 후 안내해드리겠습니다.

확인을 위해서 몇 가지 여쭙보겠습니다. 성함이 어떻게 되실까요?

고객- 홍길동입니다.

상담원- 휴대폰 뒷자리 4자리가 어떻게 되실까요?

고객- 0000입니다.

상담원- 네. 확인 감사합니다. 본인 맞으시죠?

고객- 네! 맞습니다!

\*성함, 핸드폰 번호 뒷자리로 고객정보, 주문정보 확인\*

상담원- 네 고객님의 확인 감사합니다. 0월 0일날 쇼핑몰에서 구매하셨네요.

혹시 제품에 무슨 문제가 있는지 자세히 여쭙봐도 될까요?



고객- 제품이 잘 작동되다가 갑자기 어제부터 전원이 들어오지 않아 연락드렸습니다.

상담원- 우선, 다시 한번 플러그를 뽑았다 꽂아보시겠어요?

(간단한 문제의 경우 콜센터에서 조치→ 제품 정보 필요.)

고객- 그래도 전원이 안 들어와요….

상담원- 그렇다면 A/S 접수 도와드리겠습니다!

(고객과실- 유상 AS / 불량품 - 무상 AS, 교환, 환불/ 구매일로부터 1년간 품질보증기간)

고객- 네~ 감사합니다~

상담원- 네~ 감사합니다. 다른 문의사항은 없으실까요?

고객- 네. 없습니다.

상담원- 네 감사합니다! 좋은 하루 보내세요.□

## 2. 아웃바운드 업무 (발신전화)

: 아웃바운드의 경우 고객이 어디서 전화가 온건지 모를 수 있기 때문에 우선 정중하게 발신처를 먼저 밝혀야 합니다. 이후 통화가 괜찮은지 여쭙본 후, 괜찮다고 하면 그때 용건을 말하고 통화를 진행합니다.

상담원: 안녕하세요, 00쇼핑몰 상담원 000이라고 하는데요.

000고객님 맞으십니까? (고객이 맞다고 할 경우)

확인 감사합니다. 000용건으로 안내차 연락드렸는데요. 잠시 통화 괜찮으실까요?

(용건 관련 통화)

상담원: 고객님, 소중한 시간 내어주셔서 감사합니다.

지금까지 00쇼핑몰, 상담사 000이었습니다.

\*품질이 발생했거나 배송 중 문제가 생겼을 때에는

최대한 빨리 고객에게 안내하기.

- 채팅이나 메시지로 상황 전달.

<재고 부족 및 품질, 배송 지연 안내>

죄송하게도, 구매하신 상품이 갑자기 제작사에서 품질되어

취소 처리 도와드리려고 합니다.

너그러운 마음으로 구매 취소해주시면 빠르게 환불 처리하도록 하겠습니다.

주문하신 상품 배송해 드리지 못해 정말 죄송합니다.

\*불만 고객 대응 과정을 문서로 남기기!

→ 불만 고객 대응 경험은 추후 상담원을 개선할 때 좋은 참고 자료가 됩니다.

\* 환불 관련 참고 자료

결제수단	환불방법	환불시점
신용카드	카드사를 통한 환불	카드사에 따라 1~5일 소요.
체크카드	카드 승인 취소	2일 영업일 이내 카드 승인 취소.
무통장입금	본인 계좌 환불	1-2일내 환불금액 입금.
네이버페이	네이버페이를 통한 환불	결제수단에 따라 1~5일 소요.

※ 고객이 소중한다고 느끼도록 하는 동시에 친근하고 전문적인 분위기를 만들기

가. Don't & Do

	Don't		Do
거절은 완곡하게	... 할 수 없습니다.	➡	... 입장은 이해합니다만, 저희로서는 조금 어렵겠습니다.
	... 안됩니다.		... 죄송합니다만, 저희가 처리해 드리기 곤란한 일인 것 같습니다.
명령형보다는 청유형으로	... 해 주세요.	➡	... ~ 해 주시겠습니까?
	... 기다리세요.		... 잠시만 기다려주시겠습니까?
부정형보다는 긍정형으로	... 잘 모르겠는데요.	➡	... 잠시만 기다려 주시겠습니까? 확인 후 바로 안내해 드리겠습니다.
	... 아직 다 못했는데요.		... 죄송합니다만, 아직 처리 중입니다. 최대한 빨리 처리해 드리겠습니다.
반토막말 보다는 완전한 말로	... 잠깐만요.	➡	... 잠시만 기다려 주시겠습니까?
	... 네?		... 죄송합니다만, 다시 한 번 말씀해 주시겠습니까?
	... 알았어요.		... 네, 잘 알겠습니다.

## 나. 불만처리의 5단계

### STEP 1 불편에 대한 사과

- 고객의 입장에서 직원에게 불평하는 것은 당연하다.
- 일단 불편사항에 대해 사과를 하여 고객의 화를 가라앉힌다.  
(단, 무조건 잘못을 인정하는 것은 아님)

### STEP 2 공감 · 정청하기

- 고객의 욕구파악 · 진지한 경청은 불만을 감소시킨다.
- 이때 마음을 표현해 줘야 한다.  
☞ “예, 그러셨어요?, 많이 속상하셨겠네요.”

### STEP 3 진상조사와 원인 분석

- 궁금한 사항에 대한 질문을 통해 고객의 불만 원인을 정확히 파악한다.
- 불만사항을 보편화 시킬 수도 있다.  
☞ “많은 분들이 그렇게 생각하십니다. 많은 기관이 ~한 처리를 하고 있습니다.”

### STEP 4 신속한 해결과 대안제시

- 쉬운 해결방법부터 제시한다.  
☞ “제 생각에는 ○○○방법이 좋을 것 같습니다.”  
“어떤 쪽이 더 좋으십니까?”

### STEP 5 긍정적 마무리


- 다시한번 불편을 드린 점에 대해 사과를 하고 개선점을 알게 된 것에 감사한다.

다. 고객응대 맞춤서비스

구분	응대요령
말이 많은 고객	고객의 말을 간단히 요약하여 결론을 짓고 끝내도록 한다. (고객의 기분이 상하지 않도록 친절을 베풀면서)
의심이 많은 고객	자신있는 태도로 명확하고 간결하게 대한다. (분명한 증거나, 규정 등을 제시하여 확신을 갖도록 유도)
뽐내는 고객	고객이 마음껏 뽐내도록 맞장구를 쳐 준다. "아, 예 그렇군요~"
무례한 고객	더욱 정중한 태도를 보여 고객 스스로 느끼도록 유도한다.
성급한 고객	말은 시원하게, 행동은 민첩하게 한다. (업무가 늦어질 때는 사유를 즉시 설명)
신경질적인 고객	말씨나 태도를 조심하여 고객을 자극하지 않도록 한다.
쾌활한 고객	"예"와 "아니오"를 분명히 한다.
암전하고 말수가 적은 고객	정중하고 온화하게 대하고, 용건은 차근차근 빈틈없이 처리한다.
간간한 고객	정중하고 친절히 대하되 만약 고객이 잘못을 지적할 때에는 반론을 펴지 않도록 한다. (자존심이 상당히 강하므로 고객의 입장을 받아들이는 자세로)



라. 7가지 유형의 잘못



**고객을 화나게 하는 7가지 유형의 잘못**

**❶ 무관심**  
나와 상관없다는 태도

**❷ 무시**  
고객의 요구를 무시하거나 회피

**❸ 냉담**  
차갑고 통명스러운 태도

**❹ 어린애 취급**  
고객을 어린애와 같이 다루는 태도

**❺ 로버트화**  
인사나 응대가 완전히 기계적

**❻ 규정 제일**  
규정만을 따진다  
서비스의 경직화

**❼ 발뺌**  
자신들의 업무영역, 책임한계만을 말한다  
서로 업무를 떠넘긴다

당신에게는  
해당사항이 있습니까?  
있다면 빨리 탈출하십시오!

➔

EXIT

마. 마지막 체크

**잠깐체크~!**

**당신은 훌륭한 청취자인가요?**

- ✓ 고객이 말하고 있는 동안 당신은 그 다음에 무슨 말을 해야 할 것인가를 생각하고 있지는 않은가?
- ✓ 고객의 말이 다소 지루하게 느껴져 쉽게 다른 생각을 하지는 않는가?
- ✓ 고객의 말이 들어보나마나 뻔하다고 하여 자주 다른 생각에 잠기지는 않는가?
- ✓ 고객의 말이 끝나기도 전에 말을 가로채지는 않는가?

