

서비스 리더십

(Service Leadership)

허 진

$$E=MC^2$$

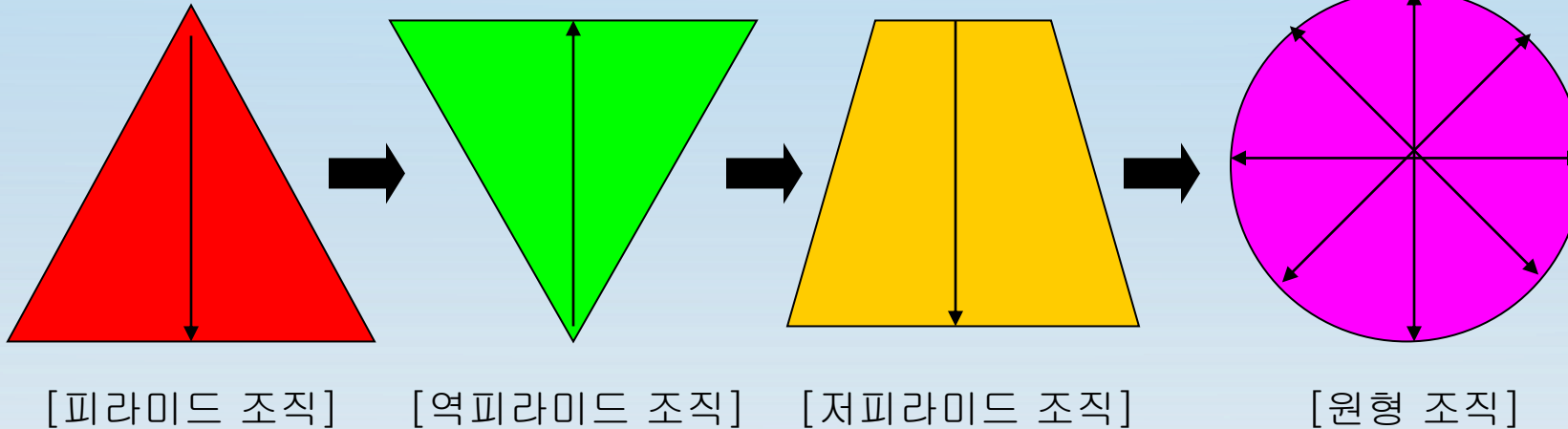
“에너지는 질량과 빛의 속도 제곱을 곱한 것과 같다.”

$E=MC^2$ 같은 폭발력과 파급력을 가진 **$S=CMS$**

$S=CMS$

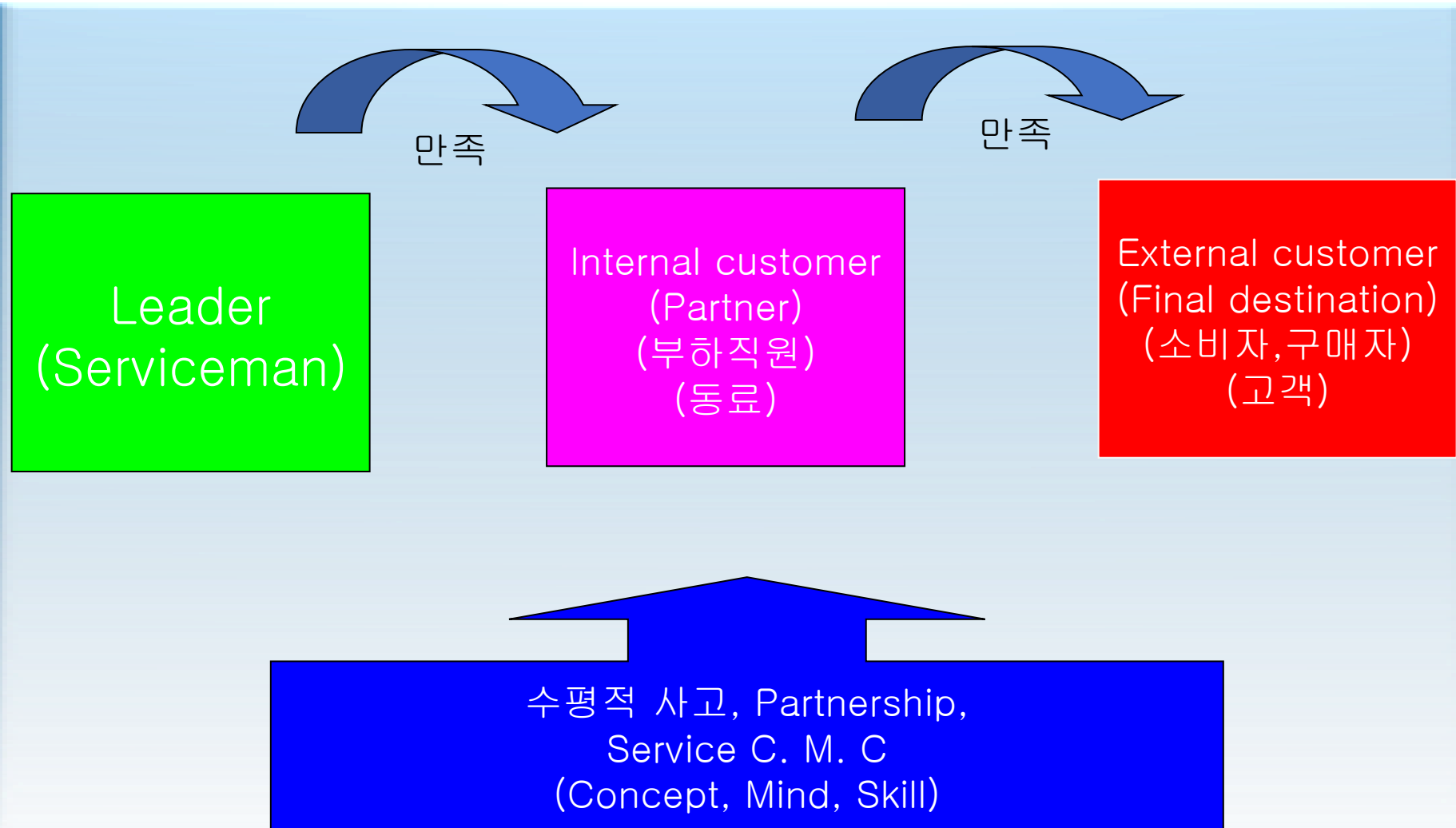
서비스 리더십의 이론적 구성

- 서비스 리더십의 궁극적 목표 : 고객 만족형 서비스 조직의 변화



- 피라미드 조직 : 고객의 요구 신속대응 문제, 정보가공 및 왜곡
- 역피라미드 조직 : 비현실적, 고객 만족 경영 교훈
- 저피라미드 조직 : 계층의 수를 최소화—계층, 조직 장벽
- 원형 조직 : 고객 만족형 서비스

서비스 리더십의 이론적 구성



서비스리더십의 핵심은 C.M.S

Service concept

1. 철학(Philosophy)
고객은 수평관계
고객은 파트너라는 신념
고객의 기대효과 믿음
2. 비전(Vision)
고객만족을 위해 내,외부고객이
함께할 비전을 만들고 실천함
3. 변화(Change)
서비스 철학을 바탕으로 조직 속
에 내재된 비 서비스 요소 혁신

Service mind

1. 열정(Passion)
적극적인 고객서비스를 통해
파트너와의 관계수립
2. 애정(Affection)
파트너 관계 형성을 위해
헌신노력
3. 노력(Trust)
고객에게 관심과 배려
문제 해결을 통해 만족

Service skill

1. Creation skill
고객 만족서비스 **창조 능력**
2. Operation skill
업무 및 서비스 **전문 능력**
3. Relation skill
고객 만족 서비스를 위한 인간
관계능력

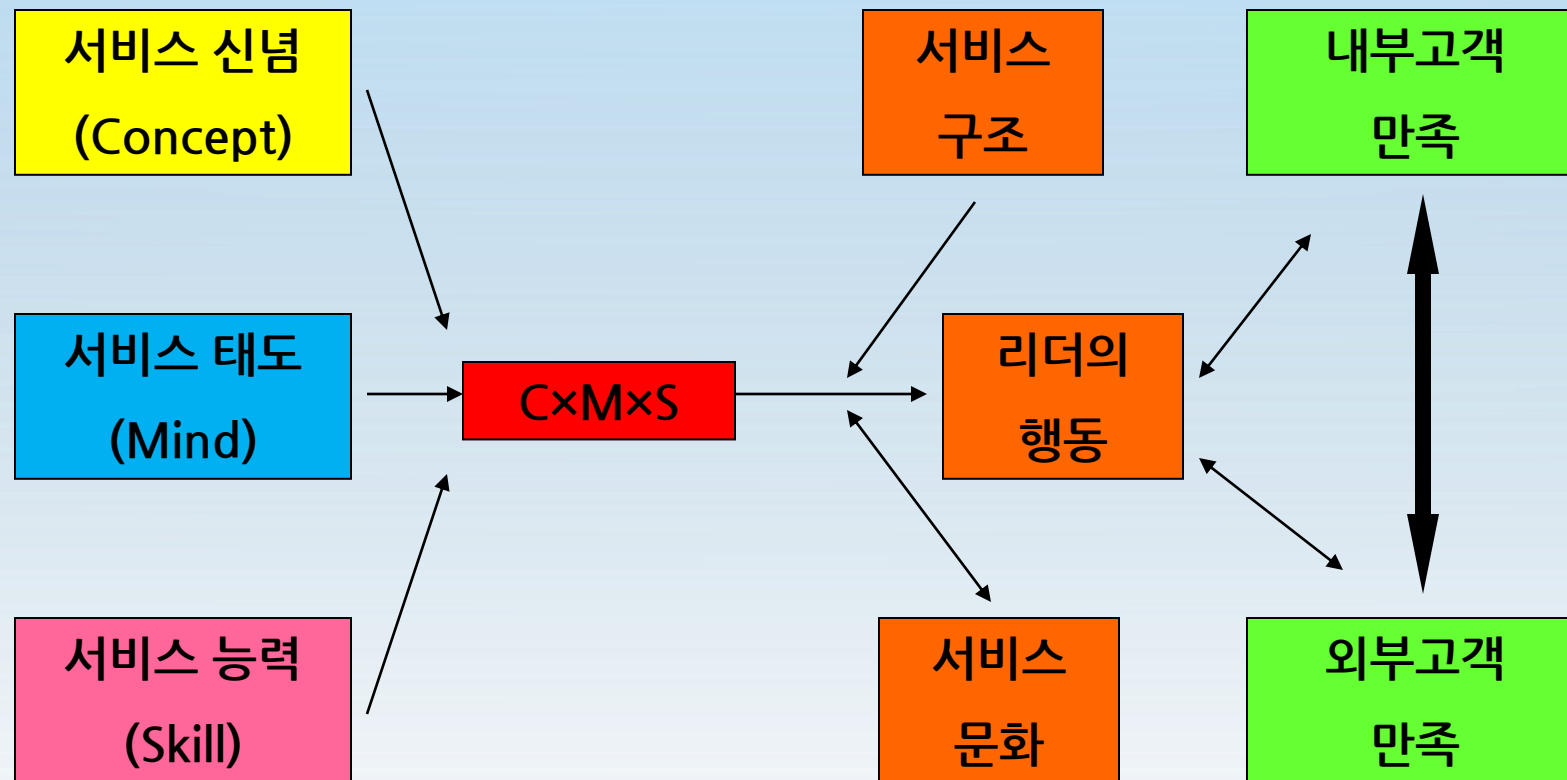
E=MC² 같은 폭발력과 파급력을 가진 S=CMS.

자신의 서비스에 대해 개념을 가지고 정성과 노력을 다해 고객을 만족 시킨다.

개념 [概念]

1. concept 2. idea 3. notion 4. conception 5. thing

서비스 모델



서비스 리더십

자료 출처

- 서비스 리더십(Service Leadership). 삼성에버랜드 서비스아카데미. 2002. 서울 : 21세기 북스. p17~278.