

"친절한 전화응대! 고용노동부의 얼굴입니다."



전화응대 매뉴얼

전화예절

I. 전화응대의 중요성

- ▶ 전화 응대 시 바로 내가 고용노동부의 주인이라는 생각을 갖고 성의껏 응대한다.
- ▶ 한 사람의 불친절한 응대가 고용노동부 전체의 이미지와 서비스의 좋고 나쁨을 좌우한다.
- ▶ 전화응대는 음성만으로 나의 친절이 전달되므로 더욱 세심한 주의가 필요하다.

II. 전화 받는 태도

1. 수신단계

- ▶ 수신인 신속성 : 신호음 1~2회
- ▶ 수신 지연 시 : “늦게 받아 죄송합니다.”
- ▶ 최초 인사 : 인사말, 부서명, 성명 모두 말한다.
- ▶ 대신 받았을 때 : “대신 받았습니다.”하고 부서명, 성명 말한다.
- ▶ 정중하고 상냥한 말투 : 상대방을 확인하고 정중하게 인사를 나눈다.
고객에게 적극적으로 서비스할 의사가 있다는 태도를 보인다.

2. 응대단계

- ▶ 경청의 태도 : “네~ 그러했습니까?”, “네~ 맞습니다.” 등으로 호응하면서 민원인의 문의에 공감하고 특히 숫자와 고유명사 등은 복창하여 확인한다.
- ▶ 응대의 적극성 : “잠시만 기다려주시겠습니까? 문의하신 내용을 바로 확인해 보겠습니다.” 등 적극적인 답변의지를 보인다.
- ▶ 업무 숙지도 : 쉬운 용어를 사용하여 자세히 설명하고 회답이 필요한 경우는 신속하게 처리하여 상대방이 신뢰감을 갖도록 한다.

3. 종료단계

- ▶ 종료인사말과 상담한 직원 이름 안내 후 종결
- ▶ 종료시점 : 민원인이 전화를 끊은 후 끊는 것이 중요
- ▶ 연결인사 : “잠시만 기다려 주십시오, 담당자를 연결해드리겠습니다. 담당자는 000이며, 혹시 끊어지면 직통번호는 000-0000번입니다.” 등 양해멘트 + 담당자정보 제공 후 연결

III. 전화 거는 태도

1. 걸기 전 계획 수립

- ▶ 용건의 제목, 내용, 말할 순서를 메모한다.
- ▶ 필요한 서류, 자료를 준비한다.
- ▶ 상대방의 소속과 성명을 확인하여 둔다.

2. 상대방과의 통화

- ▶ 성명을 대고 상대방을 확인한다.
- ▶ 용건을 요령있게, 필요한 일을 분명하게 말한다.

3. 통화도중 끊어질 시

- ▶ 전화가 만일 도중에 끊어지면 즉시 다시 건다.
- ▶ “방금 도중에 전화가 끊어져서 대단히 죄송합니다.”라고 사과한다.

4. 용건이 끝난 후 인사

- ▶ 시작보다 항상 마무리가 중요하다
- ▶ 수화기를 내려놓을 때도 조용히 내려놓는다.

기본 응대 멘트!



"응대는 늘 밝고
정쾌하게!"



상 황	응대화법
첫인사	정성을 다하겠습니다. OO고용센터 OO과 000입니다. (덧붙여)무엇을 도와드릴까요?
화답인사	네~ 안녕하십니까? / 반갑습니다 / 네~감사합니다.
정보 확인 시	정확한 확인을 위해 000님의 주민등록번호 확인 부탁드립니다.
정보 확인 후	확인 감사합니다. / 말씀 감사합니다.
정보 확인 거부 시	죄송합니다만, 유선 상 업무이다 보니 본인 확인이 필요한 점 양해 부탁드립니다.
대기 예절 (전)	확인 후 안내 드리겠습니다. 잠시만 기다려 주시겠습니까?
대기 예절 (후)	기다려 주셔서 감사합니다.
중간 대기 멘트	죄송합니다만, 다소 시간이 소요되고 있습니다. 조금만 더 기다려 주시겠습니까?
장시간 대기 시	선생님 죄송합니다만, 확인이 지연되어 제가 정확히 확인 후 다시 연락드려도 괜찮으시겠습니까?
즉시 확인이 불가할 경우	문의주신 내용은 확인되는 대로 선생님께 다시 연락 드리도록 하겠습니다. 연락 받으실 전화번호 확인 부탁드립니다. 확인하여 00시까지 연락드리겠습니다.
끝인사	다른 문의사항 있으십니까? 저는 OO과 000였습니다 감사합니다.
콜백 시	첫인사 안녕하십니까? OO고용센터 OO과 000입니다. 000선생님 맞으십니까?
	전화 건 목적 문의하신 000건으로 연락드렸습니다. 지금 통화 가능하십니까?
	통화불가시 실례지만, 언제쯤 연락드리면 통화 가능하십니까? 네, 알겠습니다. 00시에 다시 연락 드리겠습니다.

정중함을 줄 수 있는 다양한 표현!



"정중한 표현으로
바꿔 보아요!"



정중한 화법	~입니다. ~입니까 (다까체)
공감화법	네~맞습니다. 네~그러십니까? 아~그러셨습니까? 많이 불편하셨겠네요?
지시형 → 의뢰형	확인해 드리겠습니다. 잠시만 기다려 주시겠습니까? 주민번호 확인해 주시겠습니까? (말씀해 주시겠습니까?)
부정형 → 긍정형	아닙니다 → 그렇게 생각하실 수도 있지만 ~ 000입니다. 안됩니다 → 00하기 어렵습니다.
확인표현	~가 맞습니까? ~말씀이십니까?
쿠션어	번거로우시겠지만~, 괜찮으시다면~ 죄송합니다만~ 양해해 주신다면, 실례지만~
사과 / 양해 / 감사	불편을 드려 죄송합니다. 양해 부탁드립니다. 확인해 주셔서 감사합니다.
처리지연 클레임 시	불편을 드려 죄송합니다만, 다소 처리가 지연될 수 있으니 양해 부탁드립니다. 바로 도움 드리지 못해 죄송합니다.

정중하지 못한 표현	정중한 표현
000씨 본인이세요?	000선생님 본인 맞으십니까?
주민번호 불러주세요.	주민번호 확인 부탁드립니다.
잠시만요 / 잠깐만요	잠시만 기다려 주시겠습니까?
(대기 후) 여보세요?	기다려 주셔서 감사합니다.
000씨와 무슨 관계세요?	실례지만, 관계가 어떻게 되십니까?
(인터넷 경로확인)들어가 보세요.	사이트 접속하셔서 확인 가능하십니까.
안돼요 / 안됩니다.	어렵습니다.
불러 드리겠습니다.	확인해 드리겠습니다.
(안들릴 때) 뭐라고요?	죄송합니다만 다시 한번 말씀해주시겠습니까?
적어 보시겠어요?	메모 가능하십니까?
00과로 전화해보세요	00과로 문의 부탁드립니다.

불만고객 응대!



"나를 낫추고,
민원인을 높여요!"

I. 불만고객 처리 4원칙

- ▶ 사과(불편을 끼쳐 죄송합니다.)
- ▶ 적극적 경청
- ▶ 처리 / 대안 제시
- ▶ 사과와 감사 인사

II. 불만고객 응대

1. 불만고객 응대 태도

- ▶ 먼저 사과한다.
- ▶ 틀린 주장에 대해서도 끝까지 인내하며 경청한다.(논쟁은 절대 금물)
- ▶ 최선의 해결책을 제안하고 응할시 신속히 실행한다.
- ▶ 불만고객에 대한 해결이 어려울 때는 상급자에게 응대를 요청한다.
- ▶ 끝인사와 함께 다시 한번 사과한다.

2. 불만고객 응대 태도

상 황	응대화법
지금 제 이야기 듣고 있어요? 다른 일 하고 있는 것 아니에요?	지금 관계 법령을 확인해 보는 과정에서 불쾌감을 드린 것 같습니다. 죄송합니다.
지금 제가 너무 기분 나쁘거든요?	아 네, 그러셨습니까? 불편을 드려 죄송합니다.

민원 처리 불만에 따른 책임자 통화 요청 시

팀장 바뀌요! (당신 말고 책임자 바뀌요!)	(정중하게) 실례지만 어떤 문제인지 여쭙봐도 괜찮겠습니까?
책임자 바꾸려면 바뀌요! (책임자가 자리에 없는 경우)	죄송합니다만 팀장님께서 회의로 잠시 자리를비우셔서 바로 통화가 어렵습니다. 전화번호와 성함 남겨주시면 확인 후 연락드리겠습니다.
기다리 테니 지금 바뀌요! 그렇게 말하고는 전화 안할 거잖아!	기다리셔도 관계 없습니다만, 선생님께서도 불필요한 시간을 낭비하시게 되고 전화비도 부과되는 부분이니 제가 책임지고 연락드릴 수 있도록 전달하겠습니다.
그럼 몇 시까지 연락줄건가요?	확인해 봐야 알겠지만 혹시라도 확인이 지연될 경우 제가 중간 확인 차 30분 이내에 한 번 더 연락드리도록 하겠습니다.

악성민원 응대!



"민원인을 변화시키는
작은 발걸음!"

I. 악성민원 (다짜고짜 욕설, 폭언, 인격비하 등)

단계	주요내용	응대화법
1단계	문의 파악을 위한 탐색질문	(정중하게) 선생님, 말씀 도중 죄송합니다만, 문의하시고자 하는 내용이 어떤 부분인지 정확히 말씀해 주시겠습니까?
2단계	법적 조치 가능성 안내	1차 선생님 죄송합니다만 욕설과 폭언으로 상담 진행이 어렵습니다.
		2차 선생님 죄송합니다만, 욕설과 폭언으로 상담 진행이 어렵습니다. 계속 욕설이나 폭언을 하실 경우 법적 조치로 인한 불이익을 받으실 수도 있습니다.
3단계	상담 불가로 인한 선 종료 안내	선생님, 죄송합니다만 선생님의 폭언으로 더 이상 상담 진행이 어려우므로 제가 먼저 종료하도록 하겠습니다.

II. 상담불가 (말끝 잡기, 상담과 무관한 질문 진행)

- ▶ 말씀하신 부분은 제가 안내 드리기 어려운 내용으로, 확인하고 다시 한번 연락 드려도
괜찮으시겠습니까?
- ▶ 말씀하신 부분은 ○○○기관 관련 업무로 확인되었습니다. 번거로우시겠지만,
○○○기관(가능시 전화번호와 함께 안내)으로 확인 부탁드립니다.





고객상담센터는?

● 설립목적

- 고용노동에 관한 전화 민원과 인터넷 민원을 집중적·효율적으로 처리하여 대국민 서비스 수준을 높이는 한편 고용노동부 직원 의 전화업무를 줄여 본연의 업무에 집중하도록 지원

● 조직과 인력

- 센터본부(울산) : 공무원 45명 근무(상담 1·2과, 운영지원팀)
- 직영 콜센터(울산) : 민간상담원(86명), 사무원(1명) 근무
- 위탁 콜센터(3개소, 271명) : 안양(106명), 광주(89명), 천안(76명)

● 수행업무

1) 전화민원 상담

- '1350'고용노동부 대표전화 전화상담(2004. 8~) : 울산, 천안 콜센터
☎1350 → ①고용 ②기준, 산안 ③위치안내 ④나의 민원처리 ⑤외국어상담
- '고용센터 대표전화' 전화상담(2013. 2~) : 안양, 광주 콜센터
☎고용센터 대표전화(안양 42개센터 ②④번, 광주 28개센터 나머지 번호)
①워크넷 구인구직, 취업지원 ②실업급여 처음 ③실업급여 받는분
④고용보험 취득·상실 ⑤취업성공패키지 ⑥내일배움카드 신청
⑦직업훈련 ⑧출산휴가·육아휴직급여 ⑨외국인업무 ⑩위치안내

2) 인터넷 민원(공무원 전담)

- 국민신문고 : 고용노동부 전체(지방관서 직접민원은 제외) 인터넷 민원
- 빠른 상담 : 고용노동부 홈페이지 민원마당/간단한 상담 및 안내
- 스마트폰(1350.moel.go.kr) 상담 : 실시간 상담 코너 운영
- 네이버 지식인 상담 : 고용노동부 관련 업무 문의에 답변

고객상담센터는 이런 약속을 드립니다!

- ▶ 콜센터에 걸려오는 전화는 가능하면 자체적으로 처리하여 지방관서로의 전화이관율을 최소화 하겠습니다.
- ▶ 모니터링과 교육을 강화하는 등 콜센터 상담원의 역량을 높여 보다 향상된 상담서비스로 고용지원센터의 부담을 덜겠습니다.
- ▶ 콜센터 상담인력을 지속적으로 확충하여 8월부터는 고용센터의 전화부담을 더 줄이도록 하겠습니다.
- ▶ 고용센터의 입장을 더 이해할 수 있도록 자체 교육을 강화하고, 정기적으로 고용센터와 교류하도록 하겠습니다.

고객상담센터는 이렇습니다!

● 전화상담원의 조회 권한은 고용센터 담당자와 동일하지 않습니다.

- 민간 전화상담원의 조회 권한은 관련법규 등에 의거 제한되는 부분이 있습니다. 그래서 민원상담이 불가능할 때는 불가피하게 고용센터로 이관하지 않을 수 없음을 이해해 주셨으면 합니다.

※조회 제한내역 : 사업장 소속 고용보험가입자 정보 등 30개 이상

● 부재시(출장·휴가 등) 또는 신고사건 접수이후 개별 사건에 대해 1350으로 안내(착신, 자동안내)할 경우 상담이 불가능합니다.

- 지방관서 담당자의 진행업무에 대한 문의사항은 1350에서 상담이 불가능하므로 담당자 전화착신, 출석요구서·금품지급지시 공문, 체불금품확인원 발급 등은 1350 안내(자동안내 포함)를 자제해 주기 바랍니다.

● 고객상담센터는 지방노동관서의 보완적 역할을 합니다.

- 고객상담센터는 업무상의 결정권을 가진 것이 아니기 때문에 민원인의 요구에 최종적인 답변을 하기 어렵습니다. 단지 민원인이 궁금해 하는 것을 지방관서를 대신해 부분적으로 해소해줄 뿐입니다.

● 지방노동관서는 고객상담센터와 상생관계입니다.

- 지방노동관서와 고객상담센터가 전화응대를 같이 잘하면 전화민원부담이 줄지만 상호간에 호흡을 못 맞추면 양자 모두 악성전화 등으로 부담이 커집니다.

