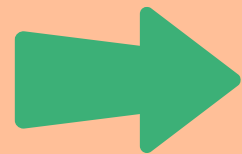


*CS전문가



15년 이상의 경력을 가진 플래너가 추천드리는 *

YAMOIZA!



‘점점응대 스킬 향상과정’



CS전문가
'점점응대 스킬 향상과정'

CONTENTS

목차

01. 프로그램 소개

1-1. 워크숍 소개

1-2. 워크숍 커리큘럼



고객이 구매하는 것은 '경험' 무슨 뜻일까요?

고객이 구매하는 것은 상품이 아닌 경험이라는 말이 있습니다. 애플의 아이팟은 광고에 인색하고 할인행사도 하지 않지만 소비자들은 아이팟에 열광합니다. 소비자들이 아이팟을 구매하는 이유는 뭘까요? 중요한 것은 눈에 보이는 제품의 성능이 아닌 브랜드가 주는 새롭고 감동적인 경험 때문입니다.

'고객경험관리'는 어떻게 하면 고객 만족을 시킬 수 있을 것에 대한 전략적인 내용을 말합니다. 본 과정을 통해 우리 매장의 긍정적 변화를 가져오는데 필요한 것들을 살펴볼까요?

이 워크숍은 이런 키워드를 가지고 있어요.

고객서비스

MOT

응대스킬

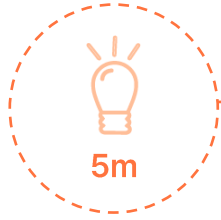
#역량개발



POINT

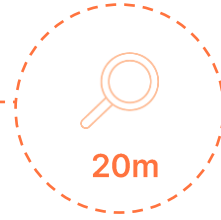
- 01 서비스직 직원 및 관리자 등 고객경험관리 능력에 대한 이해
- 02 고객경험관리의 중요성을 이해하고 고객가치 향상을 위한 효율적인 CS혁신전략을 수립
- 03 핵심고객에 대한 서비스 전략을 설계하고 구축하여 기업의 가치를 증진

CS전문가 '접점응대 스킬 향상과정' 이렇게 진행됩니다. | 총 운영시간 : 2시간



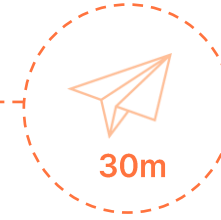
오리엔테이션

- CS전문가 강사 및 강의 소개



효율적인 매장관리 시스템

- 매장관리의 가장 중요한 3대 핵심 포인트
- 마케팅 없이도 고객을 끌어들이는 비결



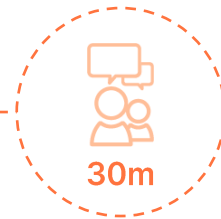
효율적인 매장관리 시스템을 통한 비효율 제거하기

- 고객경험설계 WHY-WHO-WHAT
- 고객경험 혁신 사례 공유 및 우리 매장의 비효율 찾기



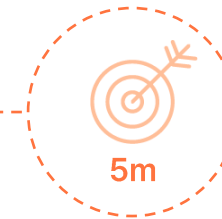
전략적 고객 서비스로 경험을 혁신하라

- 고객의 불필요한 노력을 최소화하라
- 고객의 행동과 경험을 관찰하고 관리하라
- 우리 매장의 재구매율이 가장 높은 상품/서비스는?
- 왜 재구매율이 높을까? 고객관점의 이유 찾아보기



차별화된 고객 서비스로 경험을 디자인하라

- 사례를 통해 알아보는 고객 경험의 차별화
- 고객 특성에 맞는 서비스 정립



마무리

- 공유 및 피드백

Thank you