

문경관광진흥공단

불만고객대응 등 고객응대 매뉴얼

2023.03.



Contents



I	고객서비스 현장	1
II	고객응대 일반원칙	5
	1. 일반적인 상담요령	7
	2. 방문고객 응대요령	12
	3. 전화고객 응대요령	14
III	상황별 고객응대 매뉴얼	19
	1. 방문민원 상황별 응대방법	21
	2. 전화민원 상황별 응대방법	25
IV	컴플레인의 이해와 해결방법	31
	1. 컴플레인의 이해	33
	2. 컴플레인 대응원칙	35
	3. 컴플레인 유형별 분류 및 해결방법	38
	4. 불만고객 응대후 자기 관리	48
V	부 록	49

I 고객서비스 현장



I 고객서비스 현장

고객서비스 현장

문경관광진흥공단 임직원 일동은 고객행복을 최우선 목표로 인식하고 '고객에게는 감동을, 경영에는 혁신을, 공단 가족은 소통협력을'이란 핵심가치를 바탕으로 '고객과 함께하는 스마일(smile) 공기업' 달성을 위해 다음과 같이 실천할 것을 다짐합니다.

하나

우리는 안전하고 쾌적한 최상의 서비스를 위해 고객의 입장에서 생각하고 실천하는 고객감동 서비스를 제공할 것입니다.

하나

우리는 고객의 의견을 항상 존중하고 이를 적극 수렴하여 공단경영에 반영하겠습니다.

하나

우리는 명확한 서비스이행표준을 수렴하고 성실히 이행하여 고객가치 제고를 위해 최선을 다하겠습니다.

하나

우리는 고객맞춤형 서비스 제공을 위해 고객만족도를 정기적으로 점검하여 미흡한 점을 개선하겠습니다.

II 고객응대 일반원칙



II 고객응대 일반적 원칙

1. 일반적인 상담 요령

상황에 알맞은 용어 사용하기

고객과의 대화과정에서 적절하지 못한 용어를 사용하여 난처한 상황에 직면하는 사례가 종종 발생합니다. 고객을 대응하는 과정에서 상황에 적합한 용어를 사용하여 상황에 따라 대응할 수 있도록 해야 합니다.

1) 기본적인 호칭 : 고객님, ○○○고객님, ○○○님, 선생님

- 어머니님, 아버지님, 언니 등의 가족어 호칭은 적절하지 않을 수 있음
- 자신보다 나이가 어린 고객이라도 존중하며 경어를 사용해야함



“안녕하세요~ 아버지님! 무엇을 도와드릴까요?”

“네 ? 아버지님이요 ?”

→ 만약 중년의 싱글 고객이라면 “아버님/어머님”이라는 호칭은 실례가 될 수 있습니다!

2) 상황별 용어 사용요령

상 황	사용요령
맞이할 때	"어서 오십시오." "안녕하세요."
기다리게 할 때	"죄송합니다만, 잠시만 기다려 주십시오."
사과할 때	"정말 죄송합니다, 사과드리겠습니다."
담당자가 부재중으로 상담을 할 수 없을 때	"잠깐 자리에 계시지 않습니다만..." "잠깐 외출 중입니다만..."

2) 상황별 용어 사용요령

상 황	사용요령
급한 일을 하고 있는데, 민원인이 불렀을 때	"죄송합니다만, 잠시만 기다려 주십시오. 지금 바로 찾아뵙겠습니다."
알지 못하는 내용을 문의할 때	"잠깐, 담당자에게 알아보고 오겠습니다. 잠시만 기다려 주십시오." "제가 지금 잘 알지 못하기 때문에 내용을 잘 알고있는 담당자를 만나 뵙도록 도와드리겠습니다."

고객에게 말하는 자세

- 1) 명랑한 표정 유지하기
- 2) 정확한 발음, 맑은 목소리, 적당한 속도로 대화하기
- 3) 고객이 알아듣기 쉬운 어휘를 사용하고 표현에 유의하기
- 4) 고객의 관심과 흥미에 초점을 맞추어 대화하기



고객의 말을 듣는 자세

- 1) 고객을 정면으로 응시하며 대화를 시작하기
- 2) 팔이나 다리를 꼬지 않고 편안한 자세로 경청하기
- 3) 가끔 고객쪽으로 몸을 기울이는 등 자연스럽게 맞장구 치기
- 4) 고객과 시선을 자주 마주치기

주의 상대의 눈을 보지 않으면 무시하는 것으로 느껴질 수 있어요!
(그렇다고 너무 빨리 바라보면 부담스럽습니다~)

고객의 말에 맞장구치는 요령

고객이 이야기할 때 팔짱만 끼고 있는 것 보다는 고객의 이야기를 잘 경청하며 맞장구치는 것이 좋습니다. 고객의 틀린 점을 지적하거나 반박하고 주장을 먼저 펴기보다는 고객의 말을 귀담을 줄 아는 아량과 인내가 필요합니다.

- 1) 맞장구에 인색하지 말기
- 2) 맞장구도 타이밍 : 고객이 흥이 나도록 타이밍 맞추기
- 3) 공감하는 말을 많이 사용하기
- 4) 고객이 이야기에 열을 올리고 있을 때에는 잠시 멈추기



“아, 그렇군요!” “역시” “아하!” “오, 저런”
“그걸 듯합니다.” “그것 참...” “어머, 정말이세요?”

TIP 고객으로부터 긍정의 답을 얻고 싶을 때에는 긍정적인 말에만 맞장구를 침으로써 원하는 방향으로 대화를 유도해봅시다.

고객과 명함을 주고 받는 요령

- 1) 명함의 이름을 고객 쪽에서 볼 수 있도록 오른손으로 건네기
- 2) 명함을 주고 받을 때는 반드시 일어서서 “○○에 있는 ○○○입니다.”라고 말하며 명함을 건네기
- 3) 명함을 맞교환 할 때는 왼손으로 받고 오른손으로 건네기
- 4) 받은 명함은 즉시석에서 보고, 읽기 어려운 글자는 바로 묻기
- 5) 명함을 받은 후 대화가 연장될 경우는 테이블 위에 놓고 직위와 이름을 언급하며 대화를 나누기

주의 명함을 받은 즉시 방치하거나, 낙서를 하는 것은 큰 실례입니다!
받은 명함은 잘 정리하여 명함첩에 보관하도록 합니다.

유 의 사 항

- 담당자는 항상 올바른 자세를 유지하며, 공평 · 정확 · 신속하게 업무처리를 해야 합니다.
- 담당자는 고객이 창구로 다가와도 자기 일만 하거나, 동료직원과 큰소리로 잡담하거나 사적인 전화로 고객을 기다리게 하는 행동을 삼가야 합니다.
- 담당자는 너무 화려하거나 노출이 심하거나 지저분한 옷차림은 고객에게 불편함을 줄 수 있습니다.



(X)



(X)



(X)



(X)

문경관광진흥공단 취업규칙 복무에 관한 규정(2장 1절)

제8조(품위유지의 의무) 임·직원은 직무의 내외를 불문하고 공단의 명예와 품위를 손상하는 행위를 하여서는 아니되며, 임·직원은 근무 중 품위를 유지할 수 있는 단정한 복장을 착용하여야 한다.

제10조(친절·공정의 의무) 임·직원은 공과사를 명백히 분별하고, 인권을 존중하며 친절·공정하고 신속·정확하게 업무를 처리하여야 한다.

2. 방문고객 응대요령

방문고객 맞이하기

1) 고객이 사무실에 들어오면

- 하던 일은 멈추고, 고객과 가볍게 눈을 맞춘 후 공손히 인사하기
- 고객이 사무실에 들어왔을 경우 인사 후 안내와 함께 자리를 권유하며 고객이 앉는 것을 확인

2) 방문목적 확인하기

- 방문자의 성함과 용건을 확인하기

주의 고객응대의 첫인상이 좋지 않으면 민원 해결이 어려워질 수 있습니다.

고객상담 및 끝 인사

1) 고객의 말을 경청하면서

- 중요하거나, 잊어버리기 쉬운 내용은 메모하고
- 적절하게 고개를 끄덕이거나 대답을 하며, 공감을 표시하고
- 고객에게 집중하는 모습을 보이기

2) 민원상담을 할 때에는

- 어려운 용어나 절차 등은 민원인의 입장에서 알아듣기 쉽게 설명하기

3) 고객이 반복해서 질문하는 경우, 최대한 쉽고 상세하게 설명하기

- 자신의 업무범위만 내세워 소극적으로 대처하지 않고, 고객의 질문과 요구에 적극적인 해결 노력을 보이기
- 답변시 시각화자료(관련법령, 자료 등)를 보여주며 설명하기

고객상담 및 끝 인사

4) 현장에서 바로 처리되지 않는 민원은

- 처리에 소요되는 시간이나 절차등을 상세히 알려주기

5) 고객이 돌아갈 때는 공손하게 인사하기

주의 하품을 하거나 컴퓨터를 조작하는 등 무성의한 태도는 금물!
고객의 말을 중간에 끊지 않도록 합니다.

불만고객 응대요령

1) 상담 중 언성이 높아지거나 마찰이 발생할 우려가 있는 경우

- 고객이 진정 될 수 있도록 잠시 시간을 두고 상담을 진행하기
※ 차나 음료 권하기
- 재빨리 부서장 또는 상급자가 적극적으로 개입하여 고객을 진정 시키고, 마찰이 커지지 않도록 노력하기

2) 고객의 요구사항을 들어줄 수 없는 경우

- 관련 제도와 법령 등의 자료를 제시하면서(문서화 되어 있는 것을 같이 확인)자세히 설명하고, 요구사항을 들어 줄 수 없어 안타까운 마음을 표현하기
- 관련 법령 해석 등은 상급 기관에서 정하고 있어 한계가 있음을 설명하기
- 고객의 요구사항에 대한 대안적 해결방안을 적극적으로 찾아 지원 할 수 있도록 노력한다.

3) 고객이 지속적으로 반복 민원을 제기하는 경우

- 그동안의 민원신청·답변내용을 다시 설명하거나 다른 해결책을 모색하는 등 민원해결을 위해 최선을 다하는 모습을 보인다.

주의 반복민원이라도 일단 접수하고 종결 처리 하여야 하며, 다만 종결처리의 경우에도 지속적으로 민원을 제기할 가능성이 있으므로 고객을 이해시키는 것이 중요합니다.

4) 상급자나 기관장과의 면담을 요청하는 경우,

- 면담 요청 사유를 물어본 후, 민원의 세부내용을 가장 잘 아는 사람이 담당자임을 안내하여, 담당자와의 상담을 유도한다.
- 그래도 상급자 면담을 계속 요청할 경우, 상급자에게 보고하고 상황에 맞게 면담을 실시한다.

3. 전화고객 응대요령

첫 인사 및 용건확인

1) 전화벨이 울리면

- 벨이 3회 이상 울리기 전에 빨리 수화기를 든다.
- 고객에게 인사를 한 후 소속과 성명을 밝히고
- 고객에게 전화한 용건을 물어본다.

예시 “안녕하십니까, ○○○○팀, ○○○입니다. 무엇을 도와드릴까요?”

주의 부득이하게 전화를 늦게 받았다면 반드시 양해를 구합니다.
상대방이 알아듣기 좋은 속도와 발음으로 친절하게 말합니다.



전화벨
3번 이내



이름
소속
밝히기



적당한
속도로
말하기

고객상담 및 끝 인사

1) 고객의 말을 경청하면서

- 적절하게 답변하고, 공감을 표시하기

예시 “아~그러셨군요. ” “네” “많은 고객님의 궁금해하시는 부분입니다.”

주의 단답형 답변보다는 고객을 배려하는 표현을 씁니다.

2) 중요하거나 잊어버리기 쉬운 내용은 메모한다.

3) 어려운 용어나 절차 등은 알아듣기 쉽게 설명한다.

3) 고객상담이 끝난 후에

- 추가적으로 필요한 사항은 없는지 물어본다
- 공손한 끝인사 후 전화를 끊는다.

예시 “더 궁금한 사항은 없으신가요? 감사합니다. 좋은 하루 보내십시오”

주의 고객의 말이 끝나기 전에 먼저 전화를 끊지 않도록 합니다.
가급적이면 고객이 수화기를 내려놓은 뒤 전화를 끊도록 합니다.



공감
표현



신속 정확
친절



공손한
끝인사

고객을 배려하는 표현

무심코 쓰는 표현	배려표현
기다리세요.	잠시만 기다려 주시겠습니까?
모르겠는데요.	죄송합니다만, 잘 모르겠습니다.
할 수 없어요.	죄송합니다. 지금은 할 수 없지만 도울 수 있는 방법이 있는지 찾아보겠습니다.
없습니다.	취급을 하지 않습니다.
자리에 없습니다.	현재 부재중입니다. 메모를 남겨 드릴까요?
다시 전화주세요.	죄송합니다만, 연락처(전화번호)를 남겨 주시면 오후/내일(시기)에 다시 전화 드리도록 하겠습니다.
담당자가 아니라서 모르겠는데요.	죄송합니다만, 담당자와 통화하실 수 있도록 안내해 드리겠습니다.
예, 뭐라고요?	죄송합니다만, 다시 한 번 말씀해 주시겠습니까?
아닙니다.	죄송합니다만, 제가 확인한 바로는 ○○라고 합니다. 양해해 주시면 감사하겠습니다.
수고하세요.	감사합니다. 안녕히 계십시오.
그래요	그렇습니다.
알고 있어요.	알고 있습니다.
그대로예요.	바로 그렇습니다.
무슨 일이십니까?	어떤 내용이십니까?
잠깐 기다리세요.	잠시만 기다려 주십시오.
잘 알아보고 전화주세요.	죄송합니다만, 다시 한 번 확인해 주시겠습니까?

전화 연결 서비스 방법

다음은 대표번호 등 전화가 걸려왔을 때, 해당업무의 부서 또는 담당자에게 전화를 연결해줄 때의 상황입니다.

예시

- 직원 : 안녕하세요! 문경관광진흥공단 ○○○○부서 ○○○입니다.
무엇을 도와드릴까요?
- 고객 : 네 안녕하세요, 제가 ○○○시설을 이용하고 싶어서
연락드렸는데요
- 직원 : 네, 해당 업무는 ○○○팀 ○○○가 담당하고 있습니다.
제가 연결을 도와드리겠습니다. 혹시 전화 연결이 끊어지거나
바로 연결이 안 될 수도 있으니, 번호를 안내해 드리겠습니다.
번호는 054-5○○-○○○○입니다. 좋은 하루 되세요.
- 고객 : 네, 감사합니다.

1) 담당자가 받은 경우

- 직원 : 전화를 돌려주며 고객이 어떤 용건으로 전화를 했는지
간략히 설명해준다
- 담당자 : “네~ 전화받았습니다. ○○○팀 ○○○입니다.”

2) 담당자가 부재 중이거나, 다른 직원이 받은 경우

- 직원 : 네~ 고객님의 제가 다시 전화를 받았습니다.
지금 담당자가 부재중이라 연결이 되지 않았습니다.
고객님의 성함과 번호를 남겨주시면 제가 전달하여
직접 전화연결이 될 수 있도록 하겠습니다. 감사합니다.

불만고객 응대요령

1) 전화로 처리 불가능한 민원을 제기하며 언성을 높이는 경우

- 전화로 처리 가능한 민원에 대하여 설명하고 전화로 접수 처리 불가능한 민원은 서면으로 제출하거나, 방문하도록 유도한다.

2) 고객의 구체적인 요구사항이 있으나 이를 들어줄 수 없는 경우,

- 관련 제도와 법령 등의 내용을 자세하게 설명하고, 요구사항을 들어 줄 수 없어 안타까운 마음을 표현하기
- 관련 법령 해석 등은 상급 기관에서 정하고 있어 한계가 있음을 설명하기

3) 고객이 구체적 요구사항 없이 하소연을 하는 경우

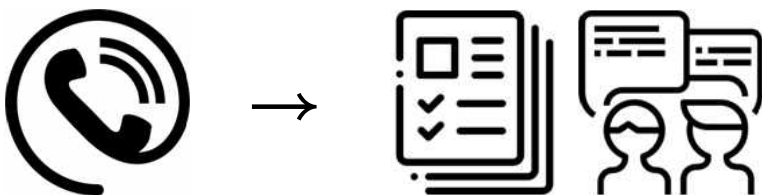
- 고객의 말을 끊지 말고 성실하게 경청하고 예의바르게 응대하기

4) 고객이 동일한 내용으로 반복민원을 제기하는 경우

- 전화로 접수 처리 불가능한 민원은 서면으로 제출하거나 방문하도록 유도한다.

5) 상급자나 기관장의 통화를 반복하여 요청하는 경우

- 민원내용을 가장 잘 아는 담당자와의 상담을 유도한다.
- 그래도 상급자(기관장 등)와 통화를 반복하여 요청할 경우, 상급자나 기관장에게 사전에 민원내용을 보고한 후, 상급자로 하여금 상담여부를 판단토록 한다.



전화로 해결해 드릴 수 있는 민원인지, 방문이나 서류의 접수 절차 등이 필요한 민원인지 정확하게 파악하는 것이 중요합니다.

III 상황별 고객응대 매뉴얼



III 상황별 고객 응대 매뉴얼

1. 방문민원 상황별 응대 방법

용건없이 방문하여 고함을 지르고 행패를 부리는 경우

특정한 용건도 없이 사무실을 방문하여 평소에 자신이 가지고 있는 민원 처리 결과에 대한 불만을 큰소리 치면서 소란을 피우는 경우



■ 진정시도(차대접, 접견실 안내)

- 고객을 진정시키고 상담여건을 조성하기 위해 차나 음료수를 권하고 불만을 경청하겠다고며 정중하게 상담실로 안내

예시 “ 선생님, 차 한잔 드리겠습니다. 잠시만 기다려주시겠습니까?”
“ 우선 불편을 끼친 점 진심으로 사과드립니다. 번거로우실 수 있지만 편안한 상담을 위해 조용한 곳으로 모시도록 하겠습니다.”

주의 민원인의 자존심을 건드리거나 시빗거리가 될 만한 언행을 삼갑니다.

■ 대화를 통하여 설득을 시도하는 과정에서 계속적으로 고함을 지르고 행패를 부리는 경우

- 담당팀장이나 상급자가 적극적으로 개입하여 진정시키며, 지속적으로 폭력적인 행동시 상담이 불가함을 고지

사소한 일로 꼬투리를 잡고 항의하는 경우

고객이 업무담당자와 방문상담을 하는 과정에서 아주 사소한 일을 빌미로 트집을 잡아서 협박을 하거나, 사소한 잘못을 침소봉대하여 과장하는 경우



■ 경청 및 공감표현

- 고객의 주장을 처음부터 반박하지 말고 일단 고객의 주장을 경청하고 공감 할 여지가 있는 부분에 공감의사를 표현하며 원만한 소통을 위해 노력한다.

예시 “선생님의 고충을 잘 이해합니다. 불편을 드린 점 사과드리겠습니다.”

■ 설득

- 담당자는 고객이 주장하는 내용에 대하여 적극적으로 해결방안을 모색하기 위하여 노력하고 있다는 것을 강조하고 설득한다.

예시 “선생님께서 말씀해주신 사항에 대한 대안적 해결방안을 적극적으로 찾아보도록 하겠습니다.”

[흥분한 고객 진정시키는 방법]



차 권유



자리 옮기기



경청하기



상담자 교체

의도적으로 음주상태에서 민원을 제기하는 경우

고객이 비록 술은 마셨지만 자신의 민원 해결을 위한
뚜렷한 방문상담 목적을 가지고 찾아오는 경우

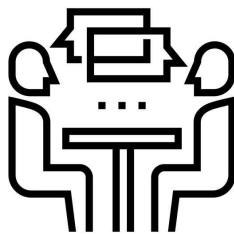


■ 대응요령

- 1) 담당자가 판단하여 고객과 민원 상담을 하여도 지장이 없다고
판단되는 경우에 상담을 실시한다.
- 2) 그러나 담당자가 민원상담에 지장이 있다고 판단되는 경우,
음주상태에서는 상담이 어렵다는 것을 안내하며, 고객의 마음이
상하지 않도록 양해를 구한다.



상담 가능한지 파악하기



상담 가능



상담 불가

황당한 민원을 제기하는 경우

일반적인 민원과는 다르게 “내가 차비가 없으니 차비 좀 달라” “돈이 없으니 밥 좀 사달라”는 등의 민원처리 절차에 따라서는 해결할 수 없는 민원을 제기하는 경우



■ 대응요령

- 1) 담당자는 고객이 제기하는 이야기가 다소 황당하더라도 일단 경청한다.

예시 [적절한 호응어 구사] “네~ 많이 불편하셨겠습니다.” “그러시군요.”

- 2) 담당자는 처음부터 “안된다”는 이야기를 하지 말고 가급적 답변을 뒤로 미룬다.

예시 “해결해드릴 수 있는 방법이 있는지 먼저 확인해보겠습니다.”

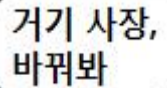
- 3) 담당자는 고객의 이야기를 경청한 후에 수용할 수 없는 사항에 대해서는 단호하게 그 사유를 정중히 말씀드리고 이해 설득시킨다.

예시 “선생님의 상황은 매우 안타깝지만 요청하신 사항은 우리 ○○에서 지원해드리기 어렵습니다. 양해해주시기 바랍니다.”

2. 전화민원 상황별 응대 방법

기관장을 무조건 바꾸라는 경우

고객이 담당자에게 민원 관련 내용을 문의하기 위한 것이 아니라 무시 또는 자기과시를 위해 막무가내로 기관장이나 관리자와 통화를 요구하는 경우



거기 사장,
바꿔봐

■ 업무처리절차 설명

- 원칙적으로 고객이 제기하는 민원에 대해서는 업무담당자가 처리한다는 것을 설명

예시 “고객님께서 기관장과 연결을 원하시지만 제기하신 민원사항에 대해서는 실제 업무를 담당하는 부서에서 처리하고 있습니다. 고객님께서 제기하신 민원도 우선적으로 해당업무를 담당하는 제가 관련 규정에 따라 처리하고 있습니다.”

■ 정식민원접수를 거부하고 지속적으로 기관장과 전화연결을 요청하는 경우 관리자와 상의 후 답변

예시 “시간이 조금 지연될 수 있으니 잠시만 기다려 주시겠습니까? 저희 팀장님께서 고객님께 직접 전화드릴 수 있도록 하겠습니다. 성함과 연락처를 말씀해 주십시오.”

업무책임자(팀장)를 무조건 연결하라는 경우

고객이 실제로 민원을 처리하였던 업무담당자로부터 정상적으로 민원처리 결과에 대한 설명을 듣기보다는 업무책임자를 통하여 자신이 요구한 민원을 해결하기 위하여 무조건 연결을 요구하는 경우

당신 됐고
팀장 바꿔

■ 사유파악

- 고객이 책임자와 통화하고자 하는 사유 파악

예시 “죄송합니다만, 고객님의게서 어떤 사유로 책임자와 전화연결을 요청하시는지 여쭙봐도 되겠습니까?”

■ 민원사항 여부 확인

- 고객에게 정식으로 민원을 접수하여 처리할 사항인지 여부 확인

예시 “고객님께서 민원내용을 말씀해주시면 제가 관련 절차에 대해 도와드리도록 하겠습니다.”

■ 고객이 민원처리와 관련하여 발생한 사안에 대해 이의를 제기하는 경우 정중히 사과

예시 “제가 고객님을 불편하게 해드려 죄송합니다. 저에게 불편한 사항을 말씀해 주시면 앞으로 이러한 일이 발생하지 않도록 시정하겠습니다. 정말 죄송합니다.”

■ 고객에게 정중하게 사과를 하였음에도 지속적으로 업무책임자 연결을 요구하는 경우 관리자와 상의하여 답변

예시 “시간이 조금 지연될 수 있으니 잠시만 기다려주시겠습니까? 업무책임자가 고객님의게 직접 전화드릴 수 있도록 하겠습니다. 성함과 연락처를 말씀해주시죠.”

고객의 입장만 반복하는 경우

고객이 담당자와 대화를 통하여 정상적인 민원처리 절차나 과정을 무시하고 반복적으로 자신의 입장에서 생각한 것만 주장하는 경우



■ 경청 및 공감표현

- 고객의 입장에서 주장한 내용을 경청한 후 공감을 표현

예시 “고객님께서 말씀해주신 내용을 충분히 이해하였습니다. 제가 민원인의 입장이었어도 화가 났을 겁니다.”

■ 동일한 내용 계속 반복시 중간개입(사과 및 양해)

- 대화과정에서 말을 자르고 중간에 개입할 필요가 있는 경우 먼저 사과 및 양해를 구함

예시 “말씀 중에 죄송합니다만 같은 말씀을 계속 반복하시고 저에게 말할 기회를 주지 않고 계십니다. 그러면 제가 도와드릴 수 없습니다. (잠시 기다린 후) 그럼 제가 한 말씀 드려도 되겠습니까?”

■ 그럼에도 불구하고 고객이 동일한 내용을 계속적으로 반복하여 더 이상 상담이 어려운 경우 단호히 대응

예시 “고객님께서 말씀해 주신 내용은 충분히 이해하였습니다. 그렇지만 동일한 내용만 계속 반복하여 말씀하고 계십니다. 지금 이후부터는 동일한 내용에 대해서는 응답하지 않을 예정입니다. 다른 고객님의 위해서 전화를 그만 끊도록 하겠습니다. 죄송합니다.”



경청



공감



사과



단호한 태도

전화내용에 대한 꼬투리를 잡으려는 경우

고객이 담당자가 민원처리 결과 등에 대하여 설명하는 통화를 하는 과정에서 발생하는 사소한 말실수 등에 대한 꼬투리를 잡고 이를 약점으로 이용하여 자신의 민원을 원하는 방향으로 처리하고자 하는 경우



■ 명확한 답변

- 고객이 문의하는 사항에 대해서는 정확한 내용에 대해서만 짧고 확실하게 언급

예시 “네, 제가 고객님의 문의하신 내용에 대하여 지금까지 답변드린 내용은 모두 맞습니다.”

■ 그럼에도 불구하고 고객이 반복적으로 확답을 요구하는 경우 재검토 후 대응

- 시간을 가지고 다시 한 번 확인하거나 검토한 후 대응

예시 “문의하신 내용에 대하여 다시 한 번 확인한 후 답변을 드리도록 하겠습니다. 통화할 수 있는 전화번호를 말씀해주십시오.”

■ 민원인이 업무담당자가 그것도 모르느냐고 질책하는 경우

- 시인 및 재검토 후 답변

예시 “민원인께서 문의하신 내용에 대해서는 아직 제가 잘 모르는 부분입니다. 다시 한 번 자세하게 검토하여 답변드리도록 하겠습니다.”

문의내용에 대한 답변이 상이라고 불만을 제기하는 경우

고객이 제기한 민원에 대하여 업무담당자가 처리한 결과가 자신의 생각과 다르거나, 동일 유사한 민원내용이 민원처리 기관이나 담당자에 따라 처리결과가 상이한 경우 불만을 가지고 항의하면서 민원처리 과정 등에 의문을 제기하는 경우

■ 경청 및 재검토

- 고객이 주장하는 내용을 경청한 후 사과해야 할 사항이 있다고 판단되는 경우, 먼저 사과를 하고 다시 한 번 더 검토하여 답변해드리겠다고 설명

예시 “불편을 드려 죄송합니다. 궁금하신 내용을 말씀해주시면 제가 다시 한 번 검토하여 안내해 드리도록 하겠습니다. ”

■ 요구사항 파악

- 민원인이 요구하는 내용을 정확하게 파악한 후 응대

예시 “문의해주신 내용은 관련 규정 등이 여러번 변경되어 미처 파악하지 못한 것 같습니다. 차후에는 이러한 사례가 반복되지 않도록 최선을 다하겠습니다. ”

■ 민원인의 문의내용에 대하여 정확하게 답변을 할 수 없는 경우

- 시간을 가지고 추후에 연락할 수 있도록 조치

예시 “죄송합니다만 제가 고객님의 말씀하신 내용을 정확하게 파악하지 못하고 있습니다. 바로 확인하여 전화 드리도록 하겠습니다. 통화할 수 있는 연락처를 말씀해 주시겠습니까? ”

IV 컴플레인의 이해와 해결방법



IV 컴플레인의 이해와 해결방법

1. 컴플레인의 이해

컴플레인이란?

사전적 의미로는 '불평하다' '투덜거리다' '불만을 털어 놓다' '푸념하다' '한탄하다' 라는 의미로, 고객이 상품을 구매하는 과정이나 구매한 상품에 관하여 품질, 서비스, 불량 등을 이유로 불만을 제기하는 행동을 말합니다.

1) 발생

- 서비스에 대해 심리적으로 갖는 기대, 희망, 가치에 대해 만족하지 못하거나 기대 수준에 미치지 못하여 불평, 불만이나 요구가 발생
- 기업에서 제공되는 유무형의 서비스에 대해 고객이 만족하지 못하거나 나쁜 경험을 통해 발생

2) 원인

구 분	내 용
회사 측 책임	상품, 시설물, 제도, 직원 접객에 대한 불만 등
고객 측 책임	지나친 기대, 서비스지식 부족, 변심, 고의 등

컴플레인 관리의 필요성

불만족스러운 서비스에 있어 개선은 고객과의 관계를 지속적으로 유지하는데 가장 중요한 요소입니다. 서비스 제공과정에서의 고객에게 '친절'함은 기본적인 응대 태도라고 할 수 있으나, 고객의 불만 요소를 성심껏 응대하고 불만사항을 적극적으로 개선하려는 응대 태도는 기업의 또다른 경쟁력으로 인정됩니다.

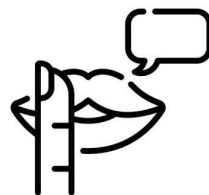
- 1) 컴플레인 고객 관리는 고객유지율을 증가시켜 매출 증대에 도움을 준다
- 2) 컴플레인 고객을 효율적으로 관리하게 되면 서비스 시간을 절약하게 된다.
- 3) 컴플레인 고객에게서 나오는 좋지 않은 평판을 빠른 시간 안에 막을 수 있다.
- 4) 고객의 불만에 귀를 기울이면 불만뿐만 아니라 기업에 필요한 유용한 정보를 얻을 수 있다.



매출증대



시간절약



나쁜 평판 방지



유용한 정보 획득

2. 컴플레인 대응원칙

고객 컴플레인 응대의 원칙

원칙	내용
사과	정중한 사과가 최우선
접근용이	불평접수처의 물리적 접근이 용이
파악	컴플레인과 클레임을 건 원인 파악
책임공유	전 직원의 불평처리에 대한 정보와 책임 공유
해결	고객이 이용하기 편리하게 컴플레인 해결
과정공개	신속한 처리와 처리과정의 공개
비밀존중	고객의 비밀 존중
비논쟁	고객과의 논쟁을 피함
정보활용	고객 불평 정보의 활용

TIP VOC, Complain, Claim의 비교

- VOC(고객의 소리)

고객의 소리에 귀를 기울여 욕구를 파악하고 수용하여 경영활동을 추구하고자 하는 제도

- 컴플레인(고객의 불만, 불평)

고객의 불만을 들어 불편한 사항을 이해하고 성의껏 문제 해결을 도와 고객의 관계를 지속적으로 유지하는 활동

- 클레임(주장하다, 권리를 요구하다)

컴플레인의 지속에도 문제의 해결이 제대로 되지 않아 컴플레인의 결과로 금전적 또는 물질적인 배상까지 이어지는 일

고객 컴플레인 응대단계

응대단계	내 용
① 경 청	<ul style="list-style-type: none"> - 고객 스스로 불평을 모두 말하도록 한다. 잘 듣는 것만으로 불만의 상당부분은 해소된다. - 선입견을 버리고 고객입장에서 생각하고 문제를 파악한다. - 자신의 의견을 개입시키지 말고 전체적인 사항을 듣고 중요 사항을 메모한다. - 고객과 언쟁하지 않고, 겸허하고 공손한 자세로 인내심을 갖고 끝까지 경청한다. - 부드럽고 완충적인 표현을 사용하여 고객 불만을 신속히 접수한다.
② 공 감	<ul style="list-style-type: none"> - 고객의 컴플레인에 공감함을 적극적으로 표현하고 인정하고 있는 태도를 보이도록 한다. - 긍정적인 비언어적 신호를 활용한다. - 필요한 경우, 고객에게 일부러 시간을 내서 문제점을 지적하여 해결의 기회를 준 것에 대해 감사의 표시를 한다.
③ 진심어린 사 과	<ul style="list-style-type: none"> - 고객의 의견 경청 뒤 문제점을 인정하고 잘못된 부분에 대해 신속하고 정중히 사과한다. - 변명은 문제를 더 확대시킬 수 있으므로 고객의 감정적인 부분을 충분히 고려하여 진심어린 사과를 한다. - 고객의 잘못이 드러나는 경우 고객에게 책임을 묻지 말고, 컴플레인 상황을 발생 토록 한 것에 대해 사과하고 고객의 입장에서 해결방안을 모색한다.

고객 컴플레인 응대단계

응대단계	내 용
④ 해결방안 모 색	<ul style="list-style-type: none"> - 문제해결을 위한 질의응답을 통해 많은 정보를 확보하고 원인을 규명한다. - 고객의 입장에서 대책을 강구하고, 해결이 어려운 경우 담당자를 통해 해결방안을 모색한다.
⑤ 해결약속	<ul style="list-style-type: none"> - 고객이 납득할 해결방안을 제시하고 문제를 시정하기 위해 어떤 조치를 취할 것인지 설명하고 해결을 약속한다. - 고객이 원하는 것이 불가능할 경우 적절한 대안을 강구한다. - 고객은 누가 담당자인지가 중요하지 않고 자신의 문제의 해결 여부가 중요하다.
⑥ 처 리	<ul style="list-style-type: none"> - 잘못된 부분에 대해 일의 우선순위를 세워 신속하고 완벽하게 처리하도록 한다. - 문제해결을 위해 최대한 노력하고 있음을 보인다.
⑦ 재 사 과	<ul style="list-style-type: none"> - 불만사항을 처리한 후 고객에게 결과를 알리고 만족 여부를 확인한다. - 고객에게 다시 한번 정중하게 사과하며 감사표현을 한다.
⑧ 개선방안 수 립	<ul style="list-style-type: none"> - 고객불만 사례를 전 직원에게 공유한다. - 재발방지책을 수립하고 새로운 고객 응대 매뉴얼을 작성한다. - 컴플레인 이력을 데이터화하고 기록을 통해 관리한다.

2. 컴플레인 유형별 분류 및 해결방법

컴플레인 고객 유형별 특징과 응대요령

■ 신중하고 꼼꼼한 유형

1) 특징

- 망설임이 많으며, 꼼꼼하게 따지며 논리적이다.
- 뻔히 알 수 있는 사실에도 계속 질문을 한다.
- 지나치게 자세한 설명이나 친절을 때로는 의심한다.



2) 응대요령

- 초조해하지 않고 질문에 성의껏 대답한다.
- 사례나 타 고객의 예를 들며 추가 설명을 한다.
- 혼자 생각할 수 있는 시간적 여유를 준다.
- 지나친 설득을 삼가며, 분명한 근거나 증거를 제시하며 스스로 확신을 갖도록 유도 한다.
- 자신감 있는 태도로 간결한 응대를 하며 설득한다.

■ 성격이 급하고 신경질적인 유형

1) 특징

- 다른 고객을 응대하는 사이에 끼어든다.
- 의자에 앉아 기다리지 못하고 계속 재촉한다.
- 이것저것 한꺼번에 이야기하며 작은 일에 민감하다.



2) 응대요령

- 인내심을 가지고 응대하며, 말씨 태도에 주의하며 신속함을 보여준다.
- 말씨나 태도에 주의를 기울이며 신속함을 보여준다.
- 동작뿐만 아니라 “네, 알겠습니다.” 등의 말의 표현을 함께 사용한다.
- 늦어질 때에는 사유에 대해서 분명히 말하고 양해를 구한다.
- 언짢은 내색을 보이거나 원리원칙만을 내세우지 않는다.

컴플레인 고객 유형별 특징과 응대요령

■ 빈정거리며 무엇이든 반대하는 유형

1) 특징

- 열등감이나 허영심이 강하고 자부심이 강한 유형
- 문제 자체에 중점을 두고 이야기 하지 않고, 특정한 사람이나 물건, 심지어는 대화 중에 사용한 단어의 의미에 대하여 꼬투리를 잡아 항의한다.
- 아주 국소적인 문제에 집착하여 말한다.



2) 응대요령

- 대화의 초점을 주제방향으로 유도하여 해결에 접근할 수 있도록 자존심을 존중해주며 응대한다.
- 고객의 빈정거림을 적당히 인정하고 요령껏 받아주면서 고객의 만족감을 유도하면 타협의 자세를 보이게 된다.

■ 소리를 지르는 유형

1) 특징

- 목소리를 최대한 크게, 욕과 함께 하면 일이 더 빨리 될 줄 아는 고객



2) 응대요령

- 우선 직원의 목소리를 작게 낮추고 말을 천천히 이어감으로써, 상대방으로 하여금 자신의 목소리가 지나치게 크다는 사실을 깨닫게 해야 한다.
- 계속 언성이 가라앉지 않으면 분위기를 바꾸는 것이 필요하다.

TIP 장소를 바꾸면 대화가 중단되어 상대방의 기분을 전환시키고 목소리를 낮추게 하는 효과가 있습니다.

컴플레인 고객 유형별 특징과 응대요령

■ 쉽게 흥분하는 유형

1) 특징

- 상황 처리에 있어 단지 자신이 생각한 한 가지 방법 밖에 없다고 믿고 남의 피드백을 받아들이려 하지 않는 고객
- 고객의 마음을 지배하고 있는 표면화된 호전성과 달리, 극심한 불안감일 수도 있으므로 직원이 미리 겁을 먹고 위축되지 않도록 한다.



2) 응대요령

- 고객과 논쟁을 하거나 같이 화를 내는 일을 없도록 하며, 상대방이 소진될 때까지 시간을 두고 기대려야 한다.
- 조심스럽게 고객의 주의를 끌어 직원 영역 내의 방향으로 돌리도록 한 뒤에 조용히 사실에 대해 언급한다.
- 말하고 있는 도중 고객이 방해를 하면 친절히 양보하여 충분히 말할 수 있는 편안한 분위기를 유지하면서 고객 스스로가 문제를 해결 할 수 있도록 유도한다.

주의 고객은 나에게 항의하는 것이 아니고 회사에 항의하는 것이므로, 일어난 상황을 개인적인 일로 받아들이지 마세요!

주의 부드러운 분위기를 유지하여 정성스럽게 응대하되 음성에 웃음이 섞이지 않도록 유의합니다.

컴플레인 고객 유형별 특징과 응대요령

■ 전문가이고 거만한 자기 과시 유형



1) 특징

- 자기를 과시하는 타입으로 자신은 모든 것을 다 알고 있는 전문가인양 행동한다.
- 자신이 가지고 있는 확신에 대해 고집을 꺾지 않으려 하고 좀처럼 설득되지 않는다.
- 권위적인 느낌을 상대방에게 주어 상대의 판단에 영향을 미치려고 한다.
- 언어예절을 깎듯이 지키며 겸손한 듯이 행동하지만, 내면에 강한 우월감을 갖고 있으므로 거만한 인상을 준다.
- 직원보다 책임자에게 접근하려 한다.

2) 응대요령

- 고객의 말을 잘 들으면서 상대의 능력에 대한 감탄의 말로 응수, 상대를 인정하고 높여주며 친밀감을 조성한다.
- 대화중 반론이나 자존심을 건드리는 행위를 하지 않도록 주의한다.
- 자신의 전문성을 강조하지 말고, 문제의 해결에 초점을 맞추어 무리한 요구사항에 대체할 수 있는 사실을 언급한다.

컴플레인 고객 유형별 특징과 응대요령

■ 얄전하고 과묵한 유형

1) 특징

- 속마음을 헤아리기 어려운 고객이다.
- 한번 마음에 들면 거래가 지속되지만, 마음이 돌아서면 거래하지 않는다.
- 말이 없는 대신 오해를 잘한다.
- 조금 불만스러운 것이 있어도 잘 내색을 하지 않는다.



2) 응대요령

- 말이 없다고 해서 흡족한 것으로 착각해서는 안된다.
- 정중하고 온화하게 대하고, 일은 차근차근 빈틈없이 처리해야 한다.
- 말씨 하나하나의 표현에 주의하며, 아무리 바빠도 시선은 반드시 마주치며 말한다.
- 다른 고객을 대하는 모습도 영향을 줄 수 있으므로 언행에 주의한다.

■ 간간한 유형

1) 특징

- 말이 많지 않고 예의도 밝아 직원에게 각듯이 대해 주는 반면, 직원의 잘못은 꼭 짚고 넘어가는 유형



2) 응대요령

- 정중하고 친절히 응대하되, 만약 고객이 잘못을 지적할 때에는 절대 반론을 펴지 않는다.
- 이런 고객일수록 자존심이 상당히 강하므로 감사히 받아들이는 자세를 보여야 한다.
- 불만이 발생하기 전에 사전예방을 하는 것이 최선의 방법이다.

컴플레인 상황별 분류 및 해결방법

■ 서비스 제공과정에 문제가 있는 경우

- 1) 문제를 인정하고 원인을 명확히 파악한다.
- 2) 정중하게 사과 후 적절한 보상을 제공한다.
- 3) 대안적 해결 방안을 제시하고 꼭 이행한다.
- 4) 고객 스스로 해결책을 찾도록 놔두지 않는다.

■ 고객이 특이한 요구를 하는 경우

- 1) 고객의 요구를 수용하려고 노력한다.
- 2) 자사의 규정 및 방침을 설명한다.
- 3) 지키지 못할 약속은 하지 않는다.
- 4) 책임을 회피하거나 전가하지 않는다.

■ 고객이 서비스 제공에 비협조적인 경우

- 1) 정중하게 이해시키려고 노력한다.
- 2) 서비스 제공과정에 문제가 없는지 돌아본다.
- 3) 고객의 불만을 단순한 사건으로 넘어가지 않는다.
- 4) 고객 불만이 다른 고객에게 영향을 미치지 않도록 한다.

MTP 기법

고객의 컴플레인 처리하는 기법 중 하나로 사람(Man), 시간(Time), 장소(Place)를 바꾸어 컴플레인을 처리하는 방법

■ Man : 응대하는 사람을 바꾼다

- 나를 바꾸기 : 표정, 자세, 시선
- 새로운 사람으로 바꿔 응대 : 담당직원→책임자, 하급자→상급자

■ Time : 시간을 바꾼다

- 고객의 화난 감정을 누그러뜨리고 싶을 때 마실 것을 권유하는 등 상황을 잠시 끊어주기
- 즉각적 해결방안 제시보다 이성적으로 생각할 수 있는 시간을 줌

■ Place : 장소를 바꾼다

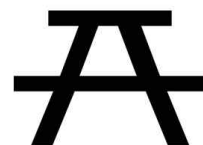
- 고객에게 자리를 권함. 분노한 사람도 앉으면 그 감정이 잦아드는 경우가 많음.(조용한 장소에서 차분한 분위기 유지)



MAN



TIME



PLACE

컴플레인 해결을 위한 5가지 기본 원칙

* 모든 것을 고객중심으로 바꿔라
-살림지식총서, 안상현

■ 피뢰침의 원칙

- 피뢰침의 원칙이란 나를 조직의 피뢰침으로 생각하는 것이다. 고객의 불합리한 분노로 인해 내 감정을 조절할 수 없다고 느껴질 때 필요한 생각이 바로 피뢰침의 원칙이다.
- 고객은 나에게 개인적인 감정이 있어서 화를 내는 것이 아니라 일처리에 대한 불만으로 복잡한 규정과 제도에 항의하는 것이라는 관점을 가져야 한다.
- 내가 아닌 회사나 제도에 항의하는 것이라는 생각을 가져야 고객의 심한 분노의 표현으로부터 자유로울 수 있다.

■ 책임공감의 원칙

- 고객의 비난과 불만이 나를 향한 것이 아니라고 하여 고객의 불만족에 대해서 책임이 전혀 없다는 말은 아니다. 우리는 조직구성원의 일원으로서 내가 한 행동의 결과이든 다른 사람의 일 처리 결과이든 고객의 불만족에 대한 책임을 같이 져야만 한다.
- 고객에게는 누가 담당자인지가 중요한 것이 아니라, 자신의 문제를 해결해 줄 것인지 아닌지가 중요하다.

컴플레인 해결을 위한 5가지 기본 원칙

* 모든 것을 고객중심으로 바뀌라
-살림지식총서, 안상헌

■ 감정통제의 원칙

- 사람을 만나고, 의사소통하고, 결정하고, 행동하는 것이 직업이라면 사람과의 만남에서 오는 부담감을 극복하고 자신의 감정까지도 통제할 수 있어야 한다. 프로와 아마추어의 차이는 그것을 통제할 수 있느냐 없느냐의 차이이다.
- 자신을 잃지 않고 끝까지 감정을 지켜나가는 사람은 최후의 승리자가 될 것이며, 그렇지 않고 잠시나마 감정의 끈을 풀어놓은 사람은 어느 순간 타인에게 끌려가게 된다.

■ 언어절제의 원칙

- 고객상담에 있어서 말을 많이 하는 것은 금기다. 고객보다 말을 많이 하는 경우 고객의 입장보다는 자신의 입장을 먼저 생각하게 되기 때문이다. 말을 많이 한다고 해서 나의 마음이 고객에게 올바르게 전달되는 것은 아니다.
- 고객의 말을 많이 들어주는 것이 고객의 문제를 빨리 해결할 수 있는 길이고, 고객과 좋은 관계를 형성할 수 있는 방법이다.
- 자신의 지식과 경험을 바탕으로 상황을 미리 짐작하여 말하는 것은, 고객의 입장에서는 자신의 마음을 풀어놓을 수 있는 박탈하는 것으로 오히려 불만만 축적시키는 결과가 된다.
- 고객의 이야기를 듣고, 공감하고, 반응하는 자세가 중요하다.

■ 역지사지의 원칙

- 고객을 이해하기 위해서는 반드시 고객의 입장에서 문제를 바라봐야 한다. 고객은 우리의 규정을 보지도 못했고, 그 규정의 합리적인 존재 이유에 대해서 알지도 못하거니와 업무가 처리되는 절차에는 더더욱 관심이 없다. 하지만 우리는 고객이 마치 우리의 업무 프로세스나 규정들을 모두 알고 있다는 듯이 상담하는 오류를 범하고 있다.
- 고객은 자신에게 관심을 가져주는 사람에게 호감을 갖는다. 고객에게 관심을 보여야만 우리의 말과 설명이 고객에게 제대로 전달되어 마음을 이해해 줄 수 있다. 그렇지 않으면 아무리 합리적인 이유를 말하고 훌륭한 말을 사용한다 할지라도 고객은 결코 자신의 의견을 굽히지 않을 것이다.
- 고객은 스스로가 정당하다고 믿는 습성이 있어 자신의 실수를 인정하지 않으려 한다. 설사 고객에게 잘못이 있다 하더라도 직원의 역할은 고객에게 책임을 묻는 것이 아니라는 점을 알아야 한다.
- 궁극적으로는 고객이 문제를 잘 해결하도록 돕는 것이 우리의 맡은 바 직무임을 기억해야 한다.

4 불만고객 응대후 자기 관리

자기만족을 가져라

- 불만고객 응대는 어렵다. 서비스 실패를 해결하여 고객만족으로 이끌었다는 것 자체에 스스로 만족해야 한다.

자신에게 보상하라

- 고단한 불만고객 응대 후에 자기 자신이 만족할 수 있을 만한 외재적 자기 보상은 업무성취도를 높여준다.

스트레스 등 부정적 기억은 지워라

- 수많은 고객을 상대하면서 좋지 못한 기억을 깨끗이 잊는 과정은 필수적이다.

TIP 일과 나의 분리

- “나는 지금 연극을 하고 있어. 나는 일 때문에 다른 사람이 된 거야”라고 생각하며 자신과 업무를 분리

TIP 분노조절 훈련

- 심호흡, 관심 바꾸기, 자극 피하기 등으로 분노가 쌓이지 않게 노력

TIP 생각 멈추기 : ‘그만’ 하며 생각을 멈추기

자신을 객관적으로 들여다보라

- 불만고객 응대 시 본인이 감정적이지는 않았는지, 응대뉴얼에만 따라 형식적으로만 움직이지 않았는지 스스로를 점검하고 피드백 해야 한다.

V 부

부



V 부 록

■ 친절한 민원 응대를 위한 이미지 메이킹 자가점검표

항목	점검내용	Yes	No
준비 단계	① 지금 당신은 민원인 응대에 적합한(청결한) 용모를 하고 있습니까? (화장, 두발, 구취상태 등)		
	② 지금 당신은 직원다운 복장을 하고 있습니까? (근무복, 명찰, 구두의 상태 등)		
	③ 지금 당신은 민원인에게 감동을 주는 응대를 실천하겠다는 마음가짐을 되어있습니까?		
업무 단계	① 지금 당신의 표정은 밝고 환하여, 고객을 즐겁게 해주고 있습니까? (눈의 표정, 입의 표정, 마음의 표정 등)		
	② 지금 당신은 민원인을 보았을 때, 먼저 일어나서 인사 하고 하고 있습니까? (다가올 때, 가실 때)		
	③ 지금 당신은 민원인이 무엇을 원하는지 파악하려고 애쓰고 있습니까?		
	④ 지금 당신은 민원인에게 밝고 친절하며 즐겁게 이야기 하고 있습니까? (밝은 톤, 온화한 말투, 부드러운 목소리)		
	⑤ 지금 당신은 민원인이 얘기할 때 적절히 긍정적인 맞장구를 치고 있습니까? (고개를 끄덕이는 등)		
	⑥ 지금 당신은 민원인을 위한 일을 최우선으로 하며, 빠른 판단으로 신속히 일을 처리하고 있습니까?		
	⑦ 지금 당신은 민원인을 항상 공정하게 응대하고 있습니까?		
	⑧ 화가 난 민원인에게 “정말 죄송합니다” 라고 진심어린 사과의 말을 하고 있습니까?		
	⑨ 지금 당신은 민원인이 문제제기 시 적극적으로 해결해 드리고 있습니까?		
종료 단계	근무 종료시 오늘 함께한 민원인에 대한 반성을 하며 업무를 마감합니까? (불친절하게 한 민원은 없었는지)		

MEMO ❀ 메모 또는 사례 공유 공간으로 활용해주세요 ❀

❀ 메모 또는 사례 공유 공간으로 활용하세요 ❀

MEMO ❀ 메모 또는 사례 공유 공간으로 활용해주세요 ❀

❀ 메모 또는 사례 공유 공간으로 활용하세요 ❀