

고객 감동을 전하는 서비스 커뮤니케이션

1. 커뮤니케이션이란?

- 일방향의 커뮤니케이션이 아닌, 상호 쌍방향의 커뮤니케이션이 필요함
- 상대방의 마음을 적극적으로 알리고 노력해야 함
- 커뮤니케이션에서 가장 중요한 것은 듣는 것, 즉 경청임

2. 커뮤니케이션의 구성 요소

- 경청
 - 경청은 선택적 경청, 반응적 경청이 있음
 - 의료서비스 현장에서는 선택적 경청이 많이 이루어지고 있으나 환자나 고객의 이야기에 반응적 경청을 잘해야 할 필요가 있음
 - 반응적 경청의 예로는 상대방의 이야기에 맞장구를 쳐 주거나 적극적으로 들어주는 것이 있음
- 말하기
 - 쿠션문을 사용할 것
 - 한마디라도 신경을 써서 말할 것
 - 부정형을 긍정형으로 말할 것
 - 명령형을 의뢰형으로 말할 것
 - 플러스 대화법으로 말할 것

3. 호감 가는 커뮤니케이션 스킬

- 대화의 출발은 상대방을 배려하고 존중하는 마음에서 출발하는 것임
- 우리가 일상생활에서 사용하는 표현보다는 완곡한 표현법이 고객에게는 존중감이 더욱 느껴져 배려의 느낌을 줄 수 있음
- 병원에서는 아픈 환자들과 보호자들을 응대하기 때문에 단호한 표현보다는 부드러움을 주는 대화 표현에 조금 더 신경 써야 할 것임