

[Compact CS-코칭편]
CS현장관리 8大 고민타파



학습 목차

차시	차시명	주요 훈련내용
1	CS관리자를 신뢰하고 따르지 않는 문제해결하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 왜 좋은 관리자는 없다고 생각하는가? 2. 어떤 CS관리자를 따르고 싶을까? 3. CS관리자로서 직원을 따르게 만들기
2	CS문제의 근본적 원인 잡아내기	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS문제의 근본적 원인 모두 잡아내기 2. CS의 근본적인 문제해결을 위한 'CS직원 개인환경 문제 해결하기' 3. CS의 근본적인 문제해결을 위한 '조직내부 문제 해결하기'
3	CS문제의 근본적 원인별 해결책	<ol style="list-style-type: none"> 1. 직원이 중요한 조직구성원으로서 의미와 소속감을 느끼게 하라 2. 직원 스스로가 결정하게 기다려주기 3. 스스로 움직이게 하는 긍정의 코칭방법
4	피동적인 CS직원 스스로 움직이게 만들기	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS직원을 스스로 움직이게 만드는 공헌력 1 2. CS직원을 스스로 움직이게 만드는 공헌력 2 3. CS직원을 스스로 움직이게 만드는 공헌력 3
중간평가		선다형 10문제 출제
5	CS문제 사전에 차단하기 1: 서비스 유비무환	<ol style="list-style-type: none"> 1. '소 잃고 외양간 고치지 말고, 호미로 막을 것 가래로 막지 말기' 2. 사전차단 전략의 유용성에 대한 실제 3. 서비스 유비무환의 기준과 준비 사례
6	CS문제 사전에 차단하기 2: 직원이 감정의 미끼를 물지 않게 하는 방법 '평정심'	<ol style="list-style-type: none"> 1. '감정의 미끼'의 위험성 2. 15분의 법칙을 활용한 평정심 키우기 3. '오죽하면'과 '축은지심'으로 고객 불만지수 가라 앉히기
7	CS리더 자신의 업무과중 문제 해결	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS의 근본적 문제해결을 위한 CS관리자의 어려움 극복 2. CS관리자의 전문성에 대한 문제해결 3. 상위 부서나 상사에 대한 CS관리자의 처세 문제해결
8	지금까지 잘 못된 CS교육, CS코칭 바로잡기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 고객은 왕? 그럼 우리는? 2. CS모니터링의 점수의 실제 'CS모니터링 역할의 재인식' 3. 단편일론적인 CS코칭법 오류 수정
최종평가		10문항(선다형 9문항, 단답형 1문항 출제)



중점 학습내용!

- 1 왜 좋은 관리자는 없다고 생각하는가?
- 2 어떤 CS관리자를 따르고 싶을까?
- 3 CS관리자로서 직원을 따르게 만들기

1

왜 좋은 관리자는 없다고 생각하는가?

1. CS관리자를 따르지 않는 이유는?

(1) CS관리자를 신뢰하고 따르지 않는 문제 해결하기

① 왜 좋은 관리자는 없다고 하는 것일까

- 가장 시간을 많이 보내는 대상이기 때문이다.
 - 가장 많은 시간을 보내는 대상으로 '직장동료' 상사, 후배가 있다.
- 사람은 본래 타인의 단점을 보는 연습이 되어 있다.
 - 왜 나를 따르고 좋아하는 직원이 별로 없을까 하여 힘들어 할 필요가 없다.
 - 보편적으로 그렇기 때문이다.
- 시어머니 콤플렉스, 멀리 있는 사람을 더 중요하게 생각한다.
 - 시어머니가 가끔 오는 며느리를 더 대우하는 상황이다.
 - 자기 부서원보다 옆의 부서원을 더 대우하는 상황이다.

② 아무런 이유 없이 CS관리자를 싫어하거나 외면하려고 하는 직원

- CS관리자와 CS직원의 성격이 서로 다른 것이 아닌지 탐색이 필요하다.
 - 사람과 사람간의 가장 큰 갈등은 성격의 차이에서 비롯될 수 있다.
 - 직원과의 성격의 차이가 얼마나 나는지를 살펴 보는 것도 그들을 이끌 수 있는 계기가 될 수 있다.
 - 다른 점을 살펴 보고 그 다른 점을 이해하고 대한다면 상호 갈등의 벽은 허물어 질 수 있다.



2

어떤 CS관리자를 따르고 싶을까?

1. CS관리자를 따르지 않는 이유는?

(1) 역량수준과 마인드 수준에 따른 상황별 리더십 발휘하기

- ① 역량 수준이 낮는데 마인드 수준이 높은 직원
 - '코칭' 스킬이 필요한 직원이다.
 - 부족한 역량을 높여 줘야한다.
 - 부족한 역량을 상호 공조하여 개발해야한다.
 - 공감적 경청, 피드백 등 스킬을 사용해야한다.

(2) 직원 스스로가 따르고 싶은 CS관리자

- ① 리더의 영향력
 - 리더의 영향력에 의해 실행으로 옮기게 된다.
 - 지속적으로 가랑비에 옷이 축축히 젖어서 자신도 모르게 옷을 벗고 싶은 마음
- 리더의 모습을 통해 장기적으로 긍정의 영향을 받아 긍정화 되는 힘

3

CS관리자로서 직원을 따르게 만들기

(1) 직원 스스로가 따르고 싶은 CS관리자

- ① 직원이 이유없이 CS 관리자를 외면할 때
 - CS직원에게 직설적으로 싫어하면 안된다고 이야기 한다.
 - CS직원에게 서면으로 커뮤니케이션 한다.
 - 누구나 그럴 수 있다고 생각하며 그래도 유지한다.

**중점 학습내용!**

- 1 CS문제의 근본적 원인 모두 잡아내기
- 2 CS의 근본적인 문제해결을 위한 'CS직원 개인환경 문제 해결하기'
- 3 CS의 근본적인 문제해결을 위한 '조직내부 문제 해결하기'

1

CS문제의 근본적 원인 모두 잡아내기

1. CS문제의 근본적 원인

(1) CS문제를 사전에 차단 할 수 있는 CS문제의 근본적 원인 탐색의 중요성

- ① 고객의 사유로 서비스를 받지 못하는 상황에서 고객이 화낼 경우
 - 고객이 화를 낸 근본적인 원인을 살펴본다.
 - CS직원이 고객에게 어떻게 응대를 해야 고객의 마음을 상하지 않도록 할 지 생각해야한다.
- ② 화가 난 고객 대응 방법
 - 같이 감정적으로 대응하지 않는다.
 - 문제가 해결되어 빨리 돌아가길 바란다는 것을 인지한다.
 - 왜 화가 났는지에 대해 생각해 본다



2

CS의 근본적인 문제해결을 위한 'CS직원 개인환경 문제 해결하기'

1. CS관리자와 CS직원과의 공감적 소통의 중요성

(1) CS관리자와 CS직원과의 공감적 소통의 중요성

① 평소 문제가 없었던 CS직원이 힘들어할 때 도움을 줄 수 있는 CS관리자

- 평소 소통이 없던 CS관리자와 CS직원의 관계에서 CS직원은 마음 속 진실을 밝히고 싶지 않다.
 - 관계가 원활하지 않은 경우 질문은 CS직원에게 몹시 부담스럽다.
 - 무조건 CS직원을 나무라고 고객의 편을 들고 추궁한다면 신뢰받기 어렵다.
 - 관계가 원활할 경우 고객의 불만 상황 속에서 CS직원 사이에서 누구의 편을 들지 않고 기분을 상하지 않게 문제를 잘 처리할 수 있게 된다.

② CS지표에 영향을 줄 수 있는 요인

- 가정과 직장과의 상호관계
 - 가장 많은 시간을 쏟고 있는 곳 직장과, 직장에서 일을 편안하게 할 수 있도록 지원 해주는 가정이다.

3

CS의 근본적인 문제해결을 위한 '조직내부 문제 해결하기'

1. CS관리자를 따르지 않는 이유는?

(1) 조직내부의 이유로 인한 CS의 근본적이 문제해결 방법

① 평소 문제없이 성실한 CS직원이 퇴사하는 이유

- 조직에 대한 충성도가 떨어졌기 때문이다.
 - 회사나 관리자에게 불만
 - 직원의 비전
 - 타 회사의 현재 업무 썬칭



Chapter

03

CS문제의 근본적 원인별 해결책



중점 학습내용!

- 1 직원이 중요한 조직구성원으로서 의미와 소속감을 느끼게 하라
- 2 직원 스스로가 결정하게 기다려주기
- 3 스스로 움직이게 하는 긍정의 코칭방법

1

ㅎ