

# 고객 서비스 응대 매뉴얼

2020





# 목 차

I	고객서비스 현장 .....	1
II	윤리현장 .....	2
III	고객만족의 이해	
	□ 고객만족이란 .....	3
	□ 고객접점, 진실의 순간(MOT) .....	4
	□ 공단 CS 용어의 정의 .....	5
	□ CS 기본원칙 .....	6
IV	고객맞이 기본	
	□ 미소 .....	7
	□ 용모와 복장 .....	8
	□ 인사 .....	9
V	민원응대 매뉴얼	
	□ 전화민원 .....	12
	□ 방문민원 .....	16
	□ 불만민원 .....	17
	□ 감정노동 피해 예방 응대요령 .....	19
	□ 홈페이지 및 서면 답변서 작성요령 .....	22
	□ 고객의 유형분류와 응대요령 .....	23
VI	부 록(민원접점 세부 응대 매뉴얼) .....	27



## 1. 고객서비스현장

우리 양천구시설관리공단 임직원 일동은 고품격 서비스와 안전적 시설관리로 구민의 복리증진과 고객의 행복실현을 위하여 다음과 같이 실천할 것을 약속드립니다.

하나, 우리는 구민을 최고의 고객으로 생각하고 고객에 대한 봉사를 최고의 가치로 삼아 최상의 감동서비스를 제공하겠습니다.

하나, 우리는 전문성을 바탕으로 공공시설물을 안전하게 유지 관리하여 구민복지 증진을 위해 정성을 다하겠습니다.

하나, 우리는 고객의 소리를 최대한 경영에 반영하여 고객만족을 지향하는 고객감동경영을 실천하겠습니다.

하나, 우리는 사업장의 불합리한 제도 및 관행을 개선하고 고객으로부터 신뢰를 받는 공단이 되도록 하겠습니다.

하나, 우리는 고객이 요구하는 정보에 적극 응답하고 제기된 민원에 대한 철저한 보안으로 고객의 알권리 충족과 비밀 보장을 위해 모든 노력을 다하겠습니다.

우리는 이상의 고객서비스 목표를 달성하기 위하여 세부적인 서비스 이행 기준을 설정하고 전 임직원이 성실히 실천할 것을 다짐합니다.

양천구시설관리공단 임직원 일동

## II. 윤리헌장

양천구시설관리공단 모든 임직원은 올바른 행동과 가치판단의 기준을 윤리헌장으로 정하고 이를 성실히 실천함으로써 윤리경영을 실현하고자 다음과 같이 다짐합니다.

하나, 우리는 높은 윤리적 가치관을 바탕으로 공명정대하게 업무를 처리하고 건전한 공직풍토를 조성하여 부패방지에 앞장선다.

하나, 우리는 고객의 요구와 기대에 부응하는 서비스로 고객에게 만족과 행복을 제공한다.

하나, 우리는 제반 법규를 준수하고 상호 신뢰와 협력관계로 모든 이해관계자와 공동의 발전을 추구한다.

하나, 우리는 임직원 개개인의 인격을 존중하고 차별대우를 하지 않으며, 공정한 기회와 평가를 받도록 한다.

하나, 우리는 지역사회가 건전하고 풍요롭게 발전할 수 있도록 책임과 의무를 다한다.

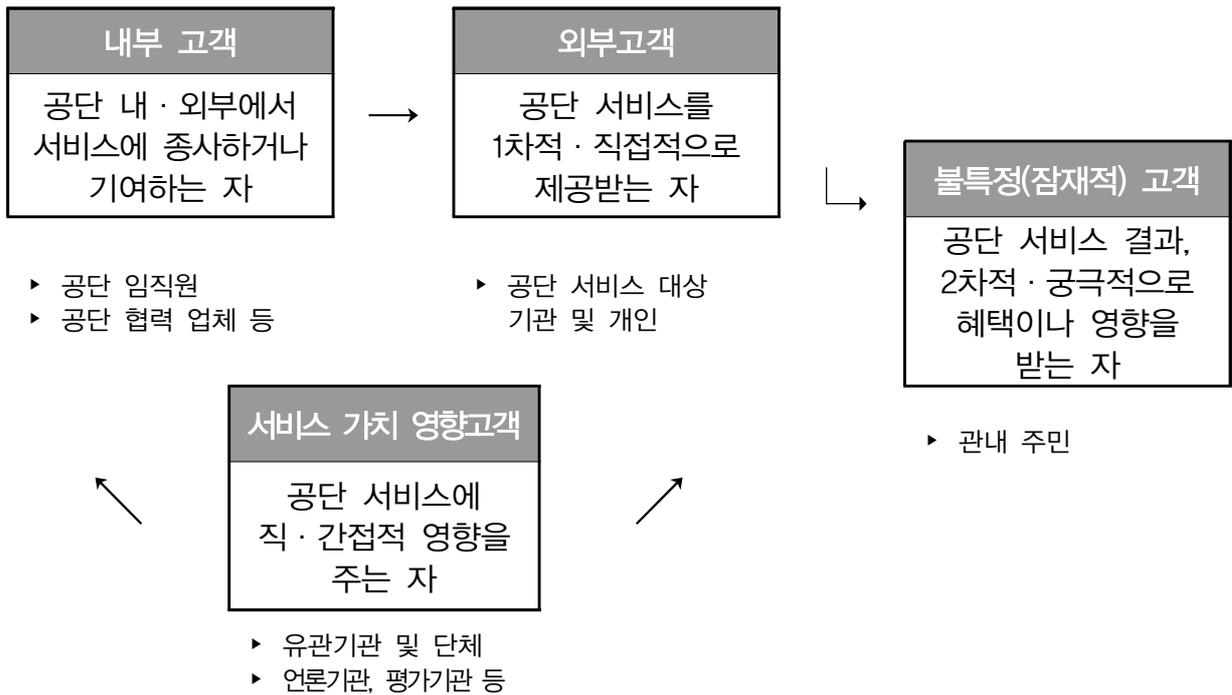
하나, 우리는 생명을 존중하고 깨끗한 환경을 조성하기 위해 안전사고 예방과 환경오염 방지에 노력한다.

양천구시설관리공단 임직원 일동

### Ⅲ. 고객만족의 이해

#### □ 고객이란?

- 자신의 생활 또는 사업영위를 위해 공사가 제공하는 인적·물적 서비스를 이용하는 주민, 법인 또는 단체를 의미하며, 넓은 의미로 공단의 서비스를 이용할 가능성이 있는 불특정 다수를 의미한다.



#### □ 고객만족(Customer Satisfaction)이란?

$$\text{고객만족} = \frac{\text{서비스에 대한 공단의 실행수준}}{\text{서비스에 대한 고객의 기대수준}}$$

- 고객이 요구하는 바를 성취하거나 충분한 정도까지 채우는 것을 의미하며, 공단이 제공하는 서비스에 대해 고객이 기대하는 수준보다 더 많은 가치를 제공했을 때 고객들이 느끼는 정도를 뜻함

고객만족은 기대 이상의 서비스 제공받은 고객이 느끼는 특별한 감정이며, 이는 개인적인 것이다.

따라서 우리의 일이 어느 정도 수준에 있는지는 끊임없이 고객의 입장에서 생각하고, 관찰하며, 고객의 목소리에 집중해야 한다.

### Ⅲ. 고객만족의 이해

#### □ 고객서비스란?

- 하나의 상품으로 고객에게 계속적으로 서비스 품질만족을 위한 모든 활동
- 서비스 자세
  - ▶ 객관적, 신속성, 친절함이 있어야 하며, 생생한 힘이 넘쳐야 한다.
  - ▶ 감명 깊은 것이어야 하며, 의사소통이 잘 되어야 한다.
  - ▶ 겉치레가 아닌 진실한 배려를 해주어야 한다.

#### □ 고객접점, 진실의 순간(Moment Of Truth)

- M.O.T.란 제일선에서 고객과 접하는 최초의 15초로서 고객과의 접점에 있는 직원의 서비스가 얼마나 중요한가를 의미하는 말이다. 즉, “고객이 우리를 느끼는 순간”이다
- 안내데스크, 고객접점직원 등 고객이 마주치는 모든 환경(주변환경, 분위기, 직원 태도, 복장, 말투 등)이라고 할 수 있다.

고객에게 특별한 순간을 만드는 것은 바로 나의 말 한마디,  
따뜻한 미소에 달려있다.



### Ⅲ. 고객만족의 이해

#### □ 공단 CS 용어의 정의

##### ○ 고객의 소리(VOC: Voice of Customer)

- ▶ 고객이 공단에 제기하는 각종 문의 및 상담, 불만, 제안, 칭찬 및 격려 등의 모든 메시지를 말하며, 협의로는 공단의 서비스를 제공 받은 고객이 불만족을 느끼고 이에 대한 개선을 요구하는 메시지를 말한다.

##### ○ 고객불만

- ▶ 공단이 제공한 서비스 관련 활동이 고객의 기대에 미치지 못해 고객이 공단에 대해 이의 신청, 진정, 건의, 질의 또는 기타 특정 행위를 요하는 의사표시를 하는 것을 말한다.

##### ○ 이해관계자

- ▶ 공단의 행위로 인해 직·간접적으로 영향을 받을 수 있는 개인이나 집단을 의미하며 주로 고객, 임대업체, 임직원 등을 지칭한다.

##### ○ 고객만족도

- ▶ 고객에게 제공되는 서비스에 대한 고객들의 만족·불만족 정도를 나타내는 종합지수를 말한다.

##### ○ 고객만족도조사

- ▶ 고객만족경영과 서비스품질관리 수준을 객관화하고 계량화하는 과정을 통해 고객의 만족·불만족 요인을 분석하고 환류 하는 과정을 포함한다. 단순히 고객만족 및 서비스품질관리 수준을 파악하기 위한 결과를 얻는데 그치는 것이 아니라, 고객의 니즈를 이해하여 이를 향후 고객만족경영의 방향을 수립하는데 활용한다.

**✓ 경영평가 고객만족도조사 배점 10점**

### Ⅲ. 고객만족의 이해

#### □ CS 기본원칙

##### ○ 원활한 의사소통

- ▶ 공단과 관련된 VOC에 대해 경청한다.
- ▶ 불만 및 제안이 접수되었음을 고객에게 통보하고, 처리 진행상황 및 결과를 고객에게 지속적으로 설명한다.
- ▶ 불만 및 제안 처리절차에 관한 정보는 이해하기 쉽도록 그 내용을 명확히 하여 대내·외 공표하고, 모든 고객이 언제든지 공단에 대한 불만 및 제안처리 절차를 이용할 수 있도록 해야 한다.

##### ○ 처리 절차의 명확성

- ▶ 고객 불만 및 제안 처리절차와 관련된 정보는 이해하기 쉽도록 명확한 용어와 내용으로 제공한다.
- ▶ 불만 처리절차의 설정·운영 시 고객의 신뢰 확보를 위해 고객의 의견을 반영하여 정확한 불만의사와 불만 해결방법을 찾을 수 있도록 한다.

##### ○ 신속성

- ▶ 불만 및 제안이 접수되는 즉시 접수사실을 고객에게 통보해야 하며, 관련 업무지침 및 규정을 준수하여 제기된 불만 및 제안이 신속하게 처리될 수 있도록 한다.
- ▶ 불만 및 제안의 사안에 따라 긴급성, 중대성, 복합민원, 고충민원 등의 순위를 조정하여 신속하게 처리될 수 있도록 탄력적으로 운영한다.

##### ○ 객관성

- ▶ 고객 불만 처리 시 분야별 담당자와 협의를 통해 공정하고 객관적으로 정확한 문제 해결을 위해 노력해야 하며, 문제 해결이 어려운 경우 CS 자문위원의 도움을 받아 처리할 수 있다.

##### ○ 개인정보 보호

- ▶ 고객 불만 처리 시 고객의 개인정보는 개인정보 보호법령을 준수한다.
- ▶ 불만 처리 목적과 절차 유지에 필요한 경우에만 최소로 이용한다.
- ▶ 고객이 개인정보 공개에 동의하지 않을 경우 비공개로 처리해야 한다.

## IV. 고객맞이 기본

### □ 고객서비스 Etiquette “미소”

○ 밝은 미소를 담은 표정은 서비스의 가장 기본!!! 고객에게 호감을 주는 표정으로 자신의 표정을 잘 관리하여 내외부 고객에게 호감을 줄 수 있도록 하자!

#### ○ 미소의 효과

- ▶ 마인드 컨트롤: 웃으면서 일하다 보면 자신의 기분도 좋다.
- ▶ 감정이입: 웃는 나의 모습을 타인의 기분까지 좋아진다.
- ▶ 건강증진: 웃음으로 인한 근육의 움직임과 체내 생성물질로 건강에 유익하다.
- ▶ 신바람: 웃으며 즐겁게 의욕적으로 일할 수 있게 되며 업무효율이 향상된다.
- ▶ 호감: 자신 있게 웃는 모습은 모든 사람에게 좋은 인상을 준다.

#### ○ 나의 미소 습관은 몇 점?

- ▶ 평소 거울을 보고 표정 운동을 한다.
- ▶ 웃는 얼굴이 매력이라고 칭찬을 받은 적이 있다.
- ▶ 미소 지을 때 입술을 최대한 벌린다.
- ▶ 미소 지을 때 되도록 이가 많이 보이게 웃는다.
- ▶ 미소 지을 때 입술 끝이 위로 향하도록 노력한다.
- ▶ 항상 얼굴에서 미소가 떠나질 않는다.
- ▶ 사진을 찍을 때 자연스럽게 웃는 얼굴을 취한다.
- ▶ 미소 지을 때 손으로 입을 가리지 않는다.
- ▶ 미소 짓는 얼굴이 건강에 좋다고 생각한다.
- ▶ 우울할 때도 웃으려고 노력한다.

결과 - 8개 이상: 당신의 스마일 파워는 만점  
6개 이상: 보통으로 좀더 보완 필요  
4개 이상: 다소 문제 있음. 개선노력 필요  
3개 이하: 대인관계에 심각한 문제 있음. 개선필요

## IV. 고객맞이 기본

### □ 고객서비스 Etiquette “용모와 복장”

○ 단정한 용모와 복장은 나를 보여주는 창문이라고 할 수 있다.  
직장생활에 있어서 가장 기본적인 매너이며, 고객 맞이의 기본이다.

#### ○ 용모복장의 중요성

- ▶ 첫 인상을 결정한다.
- ▶ 고객에게 신뢰를 주는 요소이다.
- ▶ 본인의 품격을 높이는 요소가 된다.
- ▶ 자신감과 소속감을 통해 일의 성과를 높일 수 있다.

#### ○ 올바른 용모와 복장

구 분	특 징
공통 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 머리는 단정하게 옆머리가 귀를 덮지 않도록 하고 청결을 유지한다.</li> <li>- 상쾌하고 생기 있는 느낌을 준다.</li> <li>- 수염, 코털을 청결하게 관리한다.</li> <li>- 손을 자주 씻고 손톱 밑 청결을 유지한다.</li> <li>- 트레이닝복 및 찢어진 청바지 등 복장을 불량하게 입지 않는다.</li> <li>- 흡연 후에 담배냄새로 불쾌감을 주지 않도록 한다.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 머리는 단정하게 앞, 옆, 머리카락이 얼굴을 가리지 않도록 긴 머리는 묶는다.</li> <li>- 스커트에는 스타킹을 착용한다.</li> <li>- 지나치게 화려하고 유행하는 복장은 삼가 한다.</li> <li>- 액세서리는 화려하게 착용하지 않는다.</li> <li>- 땀 냄새, 채취 등의 불쾌감을 주지 않도록 한다.</li> </ul>

## IV. 고객맞이 기본

### □ 고객서비스 Etiquette “인사”

- 사람의 마음을 여는 인사는 소통의 기본이다.  
많은 예절 가운데에서도 가장 기본이 되는 표현으로서 자신의 마음 속에서 우러나오는 존경심과 반가움을 나타내는 형식의 하나이다.
- 인사의 5대 포인트
  - ▶ 내가 먼저(대화의 주도권은 당신이 잡는다.)
  - ▶ 상대방의 눈을 보며 미소를(Eye Contact)
  - ▶ 상대방에 맞춰서(상대방의 마음을 사로잡는다.)
  - ▶ 밝고 큰 목소리로 명랑하게 호칭하며(용기를 가지고 한다.)
  - ▶ 지속적으로(+@의 인간관계를 형성한다.)

### ○ 인사의 종류

구분	특징	상황
목례	미소를 띠며 <u>가볍게 5도 정도 머리만 숙여서</u> 예를 표한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 손을 댈 수 없는 작업하고 있을 때</li> <li>- 통화 중 손님이 왔을 때</li> <li>- 양손에 무거운 짐을 들고 있을 때</li> </ul>
가벼운 인사	바로 선 자세에서 3m정도 앞을 보고 상체를 <u>15도 정도</u> 앞으로 구부린다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 상사를 두 번 이상 복도에서 마주쳤을 때</li> <li>- 상사나 손님과 스쳐 지나갈 때</li> <li>- 동료나 아랫사람을 화장실, 복도에서 만났을 때</li> </ul>
보통인사	바로 선 자세에서 1~2m정도 앞을 보고 상체를 <u>30도 정도</u> 앞으로 구부린다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 일상생활에서 가장 많이 하는 인사</li> <li>- 윗사람이나 내방객을 만나거나 헤어질 때</li> <li>- 지시 또는 보고 후</li> </ul>
정중한 인사	바로 선 자세에서 1.5m정도 앞을 보고 상체를 <u>45도 정도</u> 숙인 후 천천히 상체를 일으킨다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공식 석상에서 처음 인사할 때</li> <li>- 고객에게 진정한 감사의 표현을 전할 때</li> </ul>

## IV. 고객맞이 기본

### ○ 인사의 잘못된 표현

- ▶ Eye Contact 없이 고객만 꼬덕이는 것은 경망스러워 보인다.
- ▶ 아무런 동작 없이 말로만 하는 인사는 가벼워 보인다.
- ▶ 망설이다가 하는 인사는 효과가 없다.
- ▶ 표정이 없는 인사는 상대를 기분 나쁘게 만든다.
- ▶ 아쉬울 때만 인사하는 것은 인사의 진실성을 의심받게 한다.
- ▶ 공손이 지나쳐 너무 등을 굽혀 하는 인사는 옳지 못하다.
- ▶ “수고하셨습니다.”라는 말은 상사가 부하 직원에게 하는 말이다.
- ▶ 뛰어가면서 하는 인사는 무례한 행동이다.

### ○ 인사말을 연습해 봅시다.

#### 사내 직원 간 인사말

- 출근 시: 안녕하세요? 안녕하세요?
- 퇴근 시: 먼저 실례하겠습니다. 내일 또 뵙겠습니다.
- ※ 아침 첫 인사 시 상사에게는 기립인사가 원칙입니다.
- ※ 근무 중에 타사무실의 상사가 들어오거나 갈 때에는 일어서서 인사합니다.

#### 방문객에 대한 인사말

- 방문한 고객에게 먼저 다가가  
“어서 오십시오. 무엇을 도와드릴까요?”  
“○○○ 곧 오실 겁니다. 여기서 잠시만 기다려주십시오.”
- 나의 자리에 찾아 온 고객에게 반드시 자리에서 일어나서  
“어서 오십시오. 무엇을 도와드릴까요?”

#### 업무협조 시

- “부탁드리겠습니다.” / “해 주시면 고맙겠습니다.”

## IV. 고객맞이 기본

### ★ 10 10 10 법칙!!!

- 고객을 모시는데 10달러!!! 고객을 잃는데 10초!!!  
고객을 다시 모시는데 10년!!!

### ★ 100-1=0 법칙!!!

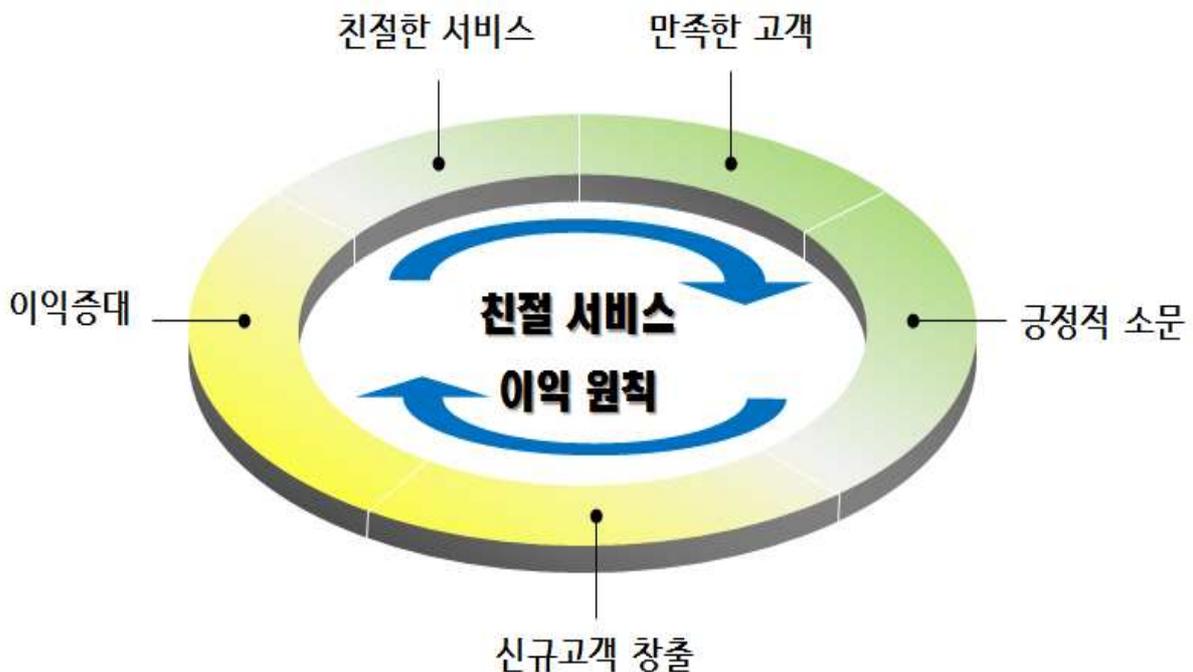
- 100번의 고객접점에서 1번의 불만을 느끼면 만족도는 0(제로)!!!

### ★ 100×100× 0 =0 곱셈의 법칙!!! (안내) (청소) (주차)

- 고객이 경험하는 여러 번의 진실의 순간 혹은 결정적 순간 단 한명에게라도 0점의 서비스를 받는다면 모든 서비스의 만족도는 0(제로)!!!

### ★ 깨진 유리창 법칙!!!

- 깨진 유리창 하나를 방치해 두면, 그 지점을 중심으로 범위가 확산됨으로 사소한 무질서를 방치하면 큰 문제로 이어질 가능성이 높다.



## V. 민원 응대 매뉴얼

### □ 전화민원

#### ○ 전화응대의 중요성

- “전화는 곧 우리공단의 얼굴”이라고 할 수 있을 만큼 응대방법에 따라 우리 공단의 이미지가 좌우되므로, 좋은 응대를 위해서는 자세를 바르게 하고 대화 이상의 따뜻한 마음의 뜻을 상대방에게 전달하는 것이 중요함

#### ○ 전화기 5대 역할

- 하나의 행정기관                      - 기관의 얼굴                      - 행정의 제일선
- 고객만족의 제일 접점              - 공단 PR의 창구

#### ○ 전화응대 시 주요 3요소

- 전화응대를 잘하기 위해서는 말하기, 듣기, 생각하기에 대한 충분한 이해가 필요

구 분	내 용
말하기 (Speaking)	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ 목소리 : 개인 음성의 느낌을 자연스럽게 말하기</li> <li>♥ 톤, 억양, 속도, 뉘앙스 : 명량하고 생동감있게 상황에 따라 적당한 억양과 뉘앙스로 말하기</li> <li>♥ 단어의 선택 : 고객 지향적으로 알기 쉽고 정중한 표현</li> </ul>
듣기 (Listening)	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ 경청 : 고객의 말을 끝까지 듣고 설명하기</li> <li>♥ 맞장구 : 경청하고 있음을 응대어로 표현하기</li> <li>♥ 니즈파악 : 내용을 메모하고 반복하여 정확하게 고객이 원하는 것이 무엇인지 파악하기</li> </ul>
생각하기 (Thinking)	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ 고객의 입장이 되어 충분한 동감과 해결방안 제시하기</li> <li>♥ 고객을 도와줄 방법을 적극적으로 생각하기</li> </ul>

## V. 민원 응대 매뉴얼

### ○ 전화응대의 기본

- 올바른 전화 응대를 위한 노력과 10가지 자세

구분	내용
3가지 노력	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ 주민 및 고객의 처지와 심리를 이해하려는 노력</li> <li>♥ 업무에 관한 지식을 향상시키려는 노력</li> <li>♥ 신속·정확·친절하게 봉사하려는 마음가짐</li> </ul>
10가지 마음가짐	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ “반갑습니다. 안녕하세요?”의 환영하는 자세</li> <li>♥ “할 수 있습니다”라는 긍정적인 자세</li> <li>♥ “무엇이든 도와드리겠습니다”라는 적극적인 자세</li> <li>♥ “제가 하겠습니다”라는 능동적인 자세</li> <li>♥ “잘못된 것은 바로 고치겠습니다”라는 겸허한 자세</li> <li>♥ “기꺼이 도와드리겠습니다”라는 헌신적인 자세</li> <li>♥ “참 좋은 말씀입니다”라는 수용적인 자세</li> <li>♥ “대단히 고맙습니다”라는 감사의 자세</li> <li>♥ “이렇게 하면 어떻습니까?”하는 협조의 자세</li> <li>♥ “다시 연락 주십시오”라는 신뢰의 자세</li> </ul>

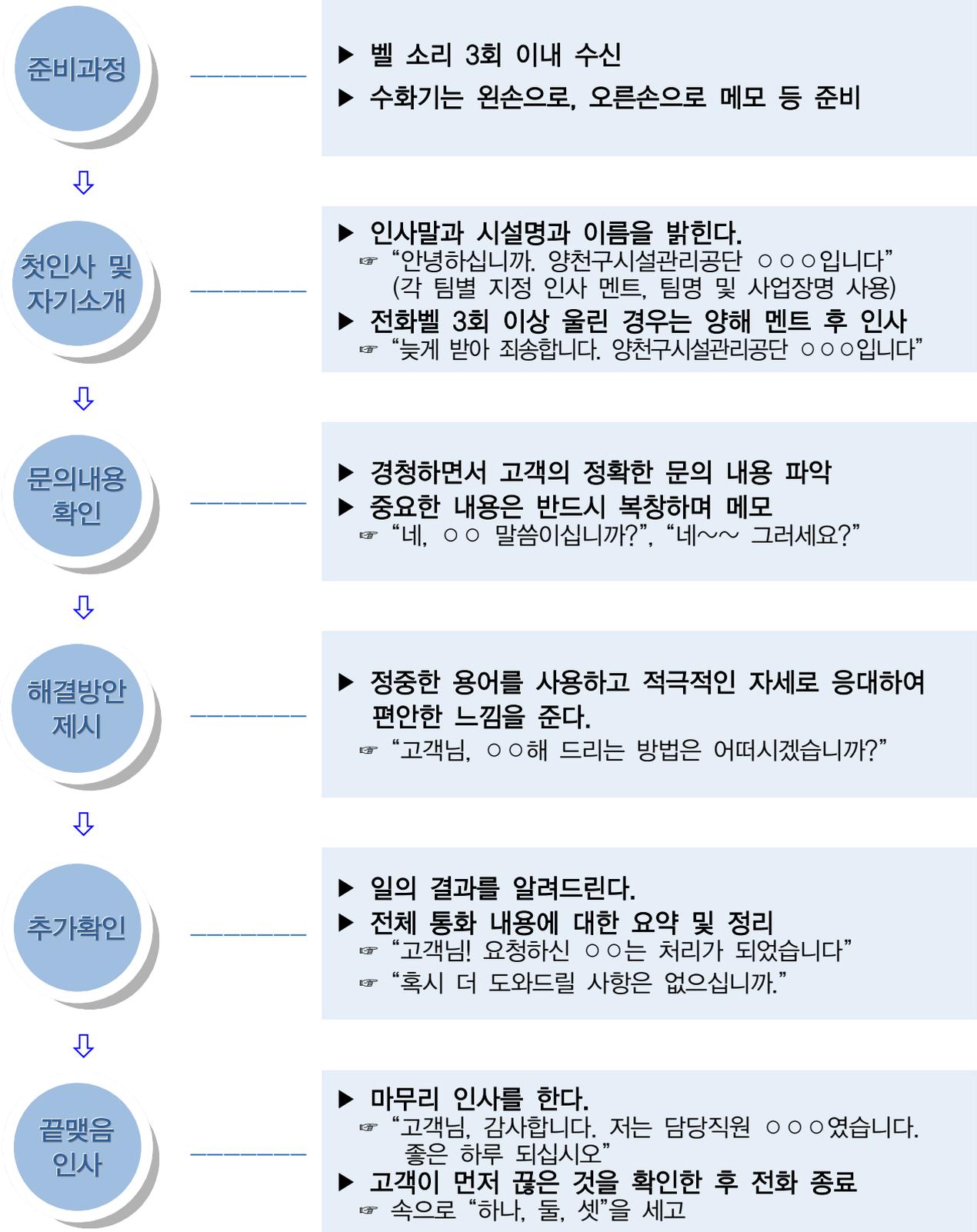
### ○ 고객감동 전화상담 3대 요소

구분	내용
정확하게	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ 바른 자세, 음성, 어미를 명백히</li> <li>♥ 예, 저~ 등 불필요한 낱말 삼가</li> <li>♥ 숫자, 일자, 장소 등은 천천히</li> <li>♥ 전문용어, 외래어 등을 전달 시 고객이 알기 쉽게 설명</li> </ul>
친절하게	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ 말을 끊거나 가로막는 행위 금지</li> <li>♥ 언쟁은 무조건 피하기</li> <li>♥ 공감하는 응대어를 많이 사용</li> <li>♥ 고객의 입장에서 생각</li> </ul>
간결하게	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ 육하원칙 활용하여 순서와 요점 정리</li> <li>♥ 불필요한 말의 반복 금지</li> <li>♥ 시간이 길지 않도록 답변</li> </ul>

## V. 민원 응대 매뉴얼

### ○ 상황별 전화응대

#### - 단계별 전화 응대 요령



## V. 민원 응대 매뉴얼

### - 부재자 착신전환 시

☞ “대신 받았습니다. 양천구시설관리공단 ○○○입니다”

### - 다른 부서 및 직원에게 전화 연결 시

☞ “보다 정확한 안내를 위해 해당 부서(담당)로 연결해드리겠습니다.  
혹시 연결이 끊어지면 직통 번호는 ○○○... 번입니다. 감사합니다.”



▶ 수화기 [전환] 버튼을 누르고 해당 담당자 직통 번호를 누른 후 담당직원 수신 확인 후 “안녕하세요 ○○○○팀 ○○○입니다.  
○○○관련 고객 민원 전화입니다. 연결해 드리겠습니다.” 전달 후 수화기를 내려놓는다.

### - 찾는 직원이 부재중일 때

☞ “죄송합니다. ○○○ 직원이 부재중입니다. 제가 메모를 남겨 드려도  
괜찮겠습니까? ○○○ 직원이 돌아오면 연락드리도록 하겠습니다.”

### - 찾는 직원이 통화중일 때

☞ “죄송합니다. ○○○ 직원이 통화중입니다. 고객님의 잠시 기다려  
주시겠습니까?”

### - 오래 기다려야 할 경우

☞ “고객님 오래 기다리시게 해서 죄송합니다. 통화가 많이 길어져  
연결이 어려울 듯합니다. 메모를 남겨 드려도 괜찮겠습니까?”

### - 상담 중 전화가 오면

☞ 고객에게 양해를 구한 뒤 통화 “잠시 실례하겠습니다”

☞ 통화가 길어질 것 같은 경우(전화를 건 고객에게)

“고객님 죄송합니다. 지금 고객이 기다리고 계셔서 그러는데,  
제가 ○분후에 다시 전화 드려도 괜찮겠습니까?”

## V. 민원 응대 매뉴얼

### □ 방문민원

#### ○ 방문고객에 대한 기본예절

구분	내용
표정과 미소	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ 고객은 우리의 얼굴 표정만으로도 우리의 마음을 읽음</li> <li>♥ 미소는 민원행정서비스의 시작, 눈과 입으로 미소를 창조</li> </ul>
용모와 복장	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ 용모와 복장은 사람의 인격과 교양을 보여줌</li> <li>♥ 머리에서 발끝까지 단결, 청결, 조화 유지 필요</li> <li>♥ 업무에 맞는 옷차림(CS매뉴얼 수첩 9페이지 용모 참고)</li> </ul>
대 화	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ 공손한 자세는 고객의 신뢰를 형성</li> <li>♥ 정중한 대화는 마음을 담아내는 그릇</li> <li>♥ 고객의 눈높이에 맞추어 대화(경청 및 공감 - 섬세하게 표현)</li> </ul>
자세와 동작	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ 자세와 동작은 대화를 다듬어 만드는 예술품</li> <li>♥ 자세와 동작으로 느낌을 전달할 수 있도록 배려와 관심표현</li> </ul>
인 사	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ 인사는 마음가짐의 외적 표현</li> <li>♥ 모든 인사에는 동작이 함께해야 함</li> <li>♥ 민원응대 시 시작과 끝은 모두 인사가 되어야 함</li> </ul>

#### ○ 방문민원 응대요령

맞이하기



상담하기



업무처리



배웅하기

- ▶ 안녕하세요? ~ 무엇을 도와드릴까요?
- ▶ 먼저 오신 분 업무처리 후 바로 도와드리겠습니다.

- ▶ 네~ ○○말씀이세요? 제가 바로 처리해 드리겠습니다.
- ▶ 담당자분과 일정 협의 후 ○○까지 연락드리겠습니다.
- ▶ 저희와 무관한 업무처리입니다. 업무처리가 가능한 곳으로 안내해드려도 될까요?

- ▶ 5분의 시간이 소요될 것 같습니다. 빨리 처리해드리겠습니다.
- ▶ 기다려주셔서 감사합니다.

- ▶ 다 (처리)되었습니다. 더 필요한 사항 있으십니까?
- ▶ 감사합니다. 좋은 하루 보내시기 바랍니다.

## V. 민원 응대 매뉴얼

### □ 불만민원

#### ○ 불만의 기본원리

- 불만은 서비스가 고객의 기대수준보다 낮을 때 발생하는 것으로 사소한 불만 고객에게 초기 응대를 잘하면 반복민원을 사전에 방지할 수 있음

#### ○ 불만민원 처리태도

##### - 일단은 들어야 합니다.

- ☞ 우선 고객에게 충분히 말할 기회를 줘야 함. 고객의 말을 중간에 끊지 않고 끝까지 인내심을 발휘해야 함. 바로 경청하는 태도만으로도 불만민원의 상당 부분이 해소될 수 있음.

##### - 업무와 감정을 분리해서 생각합니다.

- ☞ 고객이 자극적인 말이나 도전적인 태도로 나오더라도 업무에 불만을 제기하는 것임. 개인에게 화를 내는 것이 아니므로 결코 화를 내거나 개인적 감정표현은 금해야 함. 끝까지 냉정과 침착함을 견지하는 것이 필요함.

##### - 방어적이 되어서는 안 됩니다.

- ☞ 고객의 말을 건성으로 듣거나 불성실해서는 결코 안됨. 진지하고 적극적인 표정으로 불편(불만)민원을 접수하고 겸허하고 성의 있는 태도로 대해야 함.

##### - 고객과 말다툼을 하지 않습니다.

- ☞ 고객과의 다툼은 어떤 경우라도 결과적으로 공사의 패배로 끝이 남. 논리적으로는 이겼다 해도 손해는 공사에게 돌아오기 때문에 고객과의 싸움은 금물

##### - 사과할 부분이 있다면 신속하게 그리고 정중하게 사과합니다.

- ☞ 잘못된 것은 신속하게 사과, 괜한 변명을 늘어놓았다가는 호미로 막을 것을 가래로도 못 막게 되는 결과를 초래하기 때문. 진지하게 사과하면 오히려 호감을 가질 수도 있음

##### - 불평, 불만의 신속한 처리와 사후 관리를 철저히 합니다.

- ☞ 고객의 불평, 불만에 대한 처리는 신속하고 완벽해야 함. 그리고 최종 처리 결과를 안내/통보함으로써 완벽하게 민원을 마무리하는 것이 필요.

## V. 민원 응대 매뉴얼

### ○ 불만민원 처리 단계

경청,  
공감하기

- ▶ 고객의 욕구파악을 위해 진지한 경청을 합니다.
- ▶ 이때 경청하고 있음을 표현해야 합니다.  
☞ (예) “아~ 네~, 그러셨어요?”, “많이 속상하시겠네요” 등



불평에  
대한 사과

- ▶ 고객의 입장에서 직원에게 불평하는 것은 당연합니다.
- ▶ 일단 진심어린 사과를 하며, 고객의 화를 가라앉힙니다.  
☞ 단, 무조건 잘못을 인정하는 것은 아닙니다.



원인분석

- ▶ 질문을 통해 고객의 불만 원인을 정확히 파악합니다.
- ▶ 불만사항을 보편화 시킬 수도 있습니다.  
☞ (예) “많은 분들이 그렇게 생각하십니다” 등



신속해결,  
대안제시

- ▶ 쉬운 해결방법부터 제시합니다.  
☞ “지금 상황에서는 ○○(해결방안)한 방법으로 처리 가능할 것 같습니다. 괜찮으시겠습니까?” 등



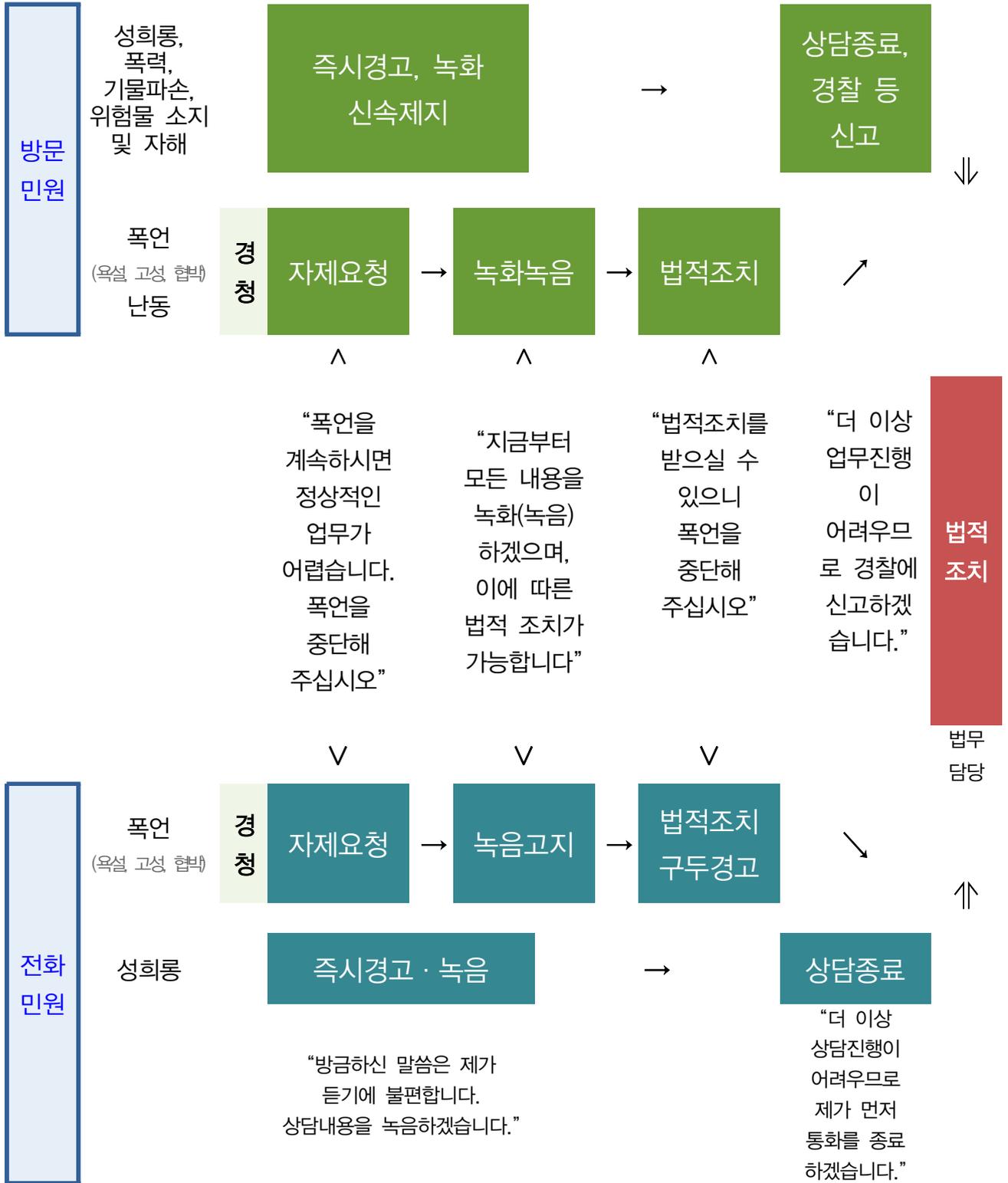
긍정적  
마무리

- ▶ 다시 한 번 불편을 드린 점에 대해 사과를 한다.
- ▶ 긍정의 말 한 마디로 끝까지 좋은 인상을 남기도록 한다.

# V. 민원 응대 매뉴얼

## □ 악성민원(감정노동 피해 예방 응대 요령)

### ○ 악성민원 대응요령



## V. 민원 응대 매뉴얼

### ○ 악성민원 이렇게 대답하세요

#### – 협박할 때

- ☞ “계속 화내시고 협박하시면 저희가 먼저 전화를 끊겠습니다. 그래도 계속 하시겠습니까? 그럼 이만 전화 끊겠습니다”
- ☞ “선생님께서 원하시는 것만 짧게 말씀해 주시면 제가 훨씬 잘 알아들을 수 있을 것 같습니다. 지금은 너무 화를 내셔서 무슨 말씀을 하시는지 잘 모르겠습니다”

#### – 기물파손 때

- ☞ “CCTV로 지금 상황이 녹화되고 있으니 진정하십시오. 물건 파손하고 사람을 위협하면 관련 법령에 따라 공용물 파괴죄 등의 처벌을 받을 수 있습니다”

#### – 폭행할 때

- ☞ “CCTV로 지금 상황이 녹화되고 있으니 진정하십시오. 폭행은 어떠한 경우라도 하시면 안되며 관련 법령에 따라 폭행죄로 처벌받을 수 있습니다”
- ☞ “진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도와드릴 수 있습니다”

#### – 욕설을 하거나 화부터 낼 때

- ☞ “선생님께서서는 폭언을 해서 다른 민원인에게 불편을 주고 계십니다. 폭언을 즉시 중단해 주십시오”
- ☞ “진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.”
- ☞ “폭언을 하시면 안됩니다. 지금부터 상담내용을 녹음하겠습니다”

#### – 성희롱 할 때

- ☞ “방금 발언은 제가 듣기에 불편합니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려서 해주십시오”
- ☞ “중단요청을 드렸음에도 성적발언을 계속하셨기 때문에 민원상담이 어려울 것 같습니다. 민원응대를 중단하겠습니다”

## V. 민원 응대 매뉴얼

### □ 신속한 처리가 불가능한 민원

#### ○ 대화기법

구분	내용
신뢰단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ 고객의 의견은 존중, 고객의 잘못 지적은 NO.</li> <li>♥ 고객과 논쟁은 피하고 잘못된 점은 빨리 인정</li> </ul>
고객의 의견 유도	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ 고객의 자발적인 행동을 유도하는 방법을 강구</li> <li>♥ 자주 긍정할 수 있는 대화와 의견을 제시하도록 유도</li> <li>♥ 고객이 의견을 말하고 주도하고 선택하도록 유도</li> <li>♥ 고객의견에서 문제의 해결방법을 모색</li> </ul>
해결방법 제시	<ul style="list-style-type: none"> <li>♥ 고객의 생각과 욕구를 고차원적으로 표현</li> <li>♥ 자신의 의견을 극적으로 표현도 필요</li> </ul>

#### ○ 진행절차

경청,  
공감하기



불평에  
대한 사과



원인분석



대안제시,  
예상안내,  
중간안내



긍정적  
마무리

- ▶ 고객의 욕구파악을 위해 진지한 경청을 합니다.
- ▶ 이때 경청하고 있음을 표현해야 합니다.

- ▶ 고객의 입장에서 직원에게 불평하는 것은 당연합니다.
- ▶ 일단 진심어린 사과를 하며, 고객의 화를 가라앉힙니다.

- ▶ 질문을 통해 고객의 불만 원인을 정확히 파악합니다.
- ▶ 불만사항을 보편화 시킬 수도 있습니다.

- ▶ 쉬운 해결방법부터 제시합니다.
  - ☞ “지금 상황에서는 ○○(해결방안)한 방법으로 처리 가능할 것 같습니다. 괜찮으시겠습니까?”
- ▶ 처리를 위한 진행과 예상일정을 안내합니다.
  - ☞ ○○(해결방안)한 방법으로 처리 진행에 ○○개월 정도가 예상됩니다. 괜찮으시겠습니까?” 등
- ▶ 처리과정의 중간 진행을 안내합니다.
  - ☞ 지금까지 ○○(해결방안)을 진행하였고 ○월에 완료가 예상됩니다. 괜찮으시겠습니까?” 등

- ▶ 다시 한 번 불편을 드린 점에 대해 사과를 한다.
- ▶ 긍정의 말 한 마디로 끝까지 좋은 인상을 남기도록 한다.

## V. 민원 응대 매뉴얼

### □ 홈페이지 및 서면 답변서 작성 요령

#### ○ 서론

- 서문에는 답변자의 소속과 문의 내용에 대한 공감표현이 들어가야 함.

##### [예문]

첫인사) ○○○님 안녕하십니까? (소속) (이름)입니다.

공감표현) 1. 그 동안 ○○○님께서 ○○사유로 인하여 어려움을 겪으신 사항에 대하여 죄송한 마음과 위로의 말씀을 드립니다.

2. ○○에 관련된 ○○○님의 의견을 잘 받아보았습니다. 우선 바쁘신 중에도 ○○에 관심을 가지고 의견을 주신 ○○○님께 감사의 말씀을 전합니다.

#### ○ 본문

- 본문에는 민원인이 납득할 수 있도록 상세하고 구체적인 안내가 이뤄져야 함. 해결 가능한 문제라면, 구체적인 일정이나 날짜가 기재된 피드백이 효과적임

##### [예문]

앞으로는 이러한 불편이 발생되지 않도록 ○월 ○일까지 설치를 완료할 예정입니다.

#### ○ 끝인사

- 진정어린 사과와 더불어 신뢰감이 형성될 수 있는 긍정적인 끝인사로 마무리 함.

##### [예문]

1. 애정 어린 관심으로 좋은 의견을 주신 ○○○님께 다시 한 번 감사의 말씀을 드리며, 앞으로도 지속적인 관심과 성원을 부탁드립니다.

2. ○○○님께 불편을 끼쳐드린 점, 다시 한 번 사과의 말씀을 드립니다. 추후 궁금하신 점이 있으시면 언제든지 ○○-○○○○-○○○○번으로 연락주시면 성심껏 도와드리겠습니다.

○○○님의 가정에 건강과 행복이 늘 함께 하시길 바랍니다.

## V. 민원 응대 매뉴얼

### □ 고객의 유형분류와 응대요령 1

#### ○ 21세기 고객 = 십인십색(十人十色)

- ▶ 고객의 색깔을 맞춰 응대하라. 고객은 10인 10색이고, 100인 100색이다.

#### ○ 성별 고객유형과 응대요령

고객유형	특 징	응대요령
남성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 독립성이 강하며, 대범하고 적극적이다.</li> <li>- 자신감, 우월감, 자기만족 욕구가 강하다.</li> <li>- 창조적이며, 개발적이며, 모험적이다.</li> <li>- 이론적이며, 실천적이다.</li> <li>- 경제적이며, 활동적이다.</li> </ul>	한번에 통 크게
여성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 온정주의이어서 독립성이나 결단력이 부족하다.</li> <li>- 우유부단하며, 모방성이 강하다.</li> <li>- 심미적이며 동정심이 강하다.</li> <li>- 피(被)암시성이 강하다.</li> <li>- 보수적이며, 현실적이다.</li> <li>- 종교적이며, 사회적 관심이 높다.</li> <li>- 사고력이 단순하며, 경계심이 강하다.</li> <li>- 자기위주의 생각이 강하며, 질투심이 강하다.</li> </ul>	세심한 배려와 지속적인 관심
노인	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 급격한 변화를 원치 않는다.</li> <li>- 다소 소극적이며 우유부단하다.</li> <li>- 일반적으로 인내심이 강해 감정의 노출을 억제한다.</li> <li>- 자율성이 강해 지나친 간섭을 싫어한다.</li> <li>- 비교적 소유욕이나 애착심이 강해 욕구를 충족 시키려는 경향이 있다.</li> </ul>	언어사용에 유의, 위로하는 기분으로 정중히
청/장년	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 엘리트 의식이나 프라이드가 강하다.</li> <li>- 매우 이기적인 경향이 있다.</li> <li>- 자신의 건강에 대하여 유별나게 관심이 높다.</li> <li>- 모든 것을 비합리적으로 해석하려고 한다.</li> <li>- 편의주의적이며, 단순하다.</li> <li>- 실천적이며, 행동적이다.</li> </ul>	대기상태에서 여유 있게 접근

## V. 민원 응대 매뉴얼

### □ 고객의 유형분류와 응대요령 II

#### ○ 용모에 따른 유형과 응대요령

고객유형	특 징	응대요령
섬세한 형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 검소하다.</li> <li>- 저축한다.</li> <li>- 신경질적이다.</li> <li>- 유머가 없다.</li> <li>- 소극적이다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 결단력이 없다.</li> <li>▶ [이것이 좋다]라고 빨리 권고하라</li> <li>▶ 설득 판매가 어렵다.</li> </ul>
모난 형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 진취성이 있다.</li> <li>- 활동적이다.</li> <li>- 통제력이 있다.</li> <li>- 완고하다.</li> <li>- 난폭하다.</li> <li>- 온정이 없다.</li> <li>- 무취미하다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 실용성을 좋아한다.</li> <li>▶ 새로운 것을 권하라</li> <li>- 독선적으로 담당자의 말을 귀담아 듣지 않는다.</li> <li>▶ 몇 가지 프로그램을 안내하고 스스로 선택하게 하라</li> <li>▶ 겸손하라</li> </ul>
둥근 형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사교적이다.</li> <li>- 호의적이다.</li> <li>- 낙천적이다.</li> <li>- 돈을 헤프게 쓴다.</li> <li>- 걱정을 안 한다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 결단력이 없다.</li> <li>▶ 계속 기분을 맞추어 응대하라.</li> <li>- 무계획적 충동적인 구매를 한다.</li> <li>▶ 기분 좋은 대화를 계속하라</li> <li>▶ 가까이 붙어라</li> </ul>

#### ○ 성격별 고객유형에 대한 응대요령

고객유형	응대요령
<p>뽐내는 거만형 (자기과시형, 권력형)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보통 고객보다 3배 이상 말씨와 태도를 정중히 하라.</li> <li>- 자존심을 건드리지 않는 한도 내에서(아침도 필요) <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 되도록 정중하게 대한다.</li> <li>▶ 고객의 특이사항을 찾아내어 칭찬을 해준다.</li> <li>▶ 욕구가 충족되도록 추켜 세워준다.</li> <li>▶ 의견에 대해 맞장구를 친다.</li> </ul> </li> <li>- 삼가할 표현_“다 아시면서 뭘 물어보세요!”</li> </ul>

## V. 민원 응대 매뉴얼

### □ 고객의 유형분류와 응대요령 III

#### ○ 성격별 고객유형에 대한 응대요령

고객유형	응대요령
고집이 센 권력형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 그들의 자만심에 호소하라!</li> <li>- 효율적이고 생산적으로 응대하라!</li> <li>- 신속하게 상담하라!</li> <li>- 전문성과 진실함으로 응대하라!</li> </ul>
존경을 받고 싶어하는 형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인상이 좋게 칭찬의 말을 덧붙인다.</li> <li>- 상대의 기분을 상하지 않도록 하고 고압적인 태도에 감정적 응대는 안된다.</li> </ul>
학구적이고 박식한 형 (질서형)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 성실한 일정체계를 응대하라!</li> <li>- 정확한 자료를 제시하라!</li> <li>- 상담을 내용별로 순서에 따라 진행하라!</li> <li>- 상담에서 논리적이고 현실적으로 하라!</li> </ul>
성취형 (자신감형)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 웃으며 시작하라!</li> <li>- 편익을 집중 응대하라!</li> <li>- 우호적이고 유연하게 상담하라!</li> <li>- 성실, 겸손으로 대하라</li> </ul>
트집을 잡는 깐깐한 형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정중하고 친절히 응대하되 고객 잘못에 반론을 하지마라</li> <li>- “지적해 주셔서 감사하다”고 받아들이는 자세를 보여라</li> </ul>
아는 체 하는 형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 비위를 잘 맞추면 비교적 빨리 의사결정을 한다.</li> <li>- 가르치는 식의 응대는 피하라.</li> <li>- 성의를 갖고 좋은 점을 설명하는 태도를 취하라.</li> </ul>
신경질적인 형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인내를 가지고 응대하라.</li> <li>- 말씨나 태도에 주의하라.</li> <li>- 불필요한 대화를 줄이고 신속히 조치하라.</li> <li>- 삼갈 표현_“알아서 하세요!”</li> </ul>
무리한 요구를 하는 형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 우선 고객의 입장을 충분히 이해하고 있다고 알려줘라.</li> <li>- 납득할 수 있도록 차근차근 설명하라.</li> <li>- 고객의 반응이 답답하다고 면박을 주거나 무안을 줘서는 절대 안된다.</li> </ul>
반말형 / 독설형 (비방형)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 반발하지 말고 냉정하게 응대하라.</li> <li>- 이성으로 동참하지 말고 무표정하게 응대하라.</li> </ul>

## V. 민원 응대 매뉴얼

### □ 고객의 유형분류와 응대요령 IV

#### ○ 성격별 고객유형에 대한 응대요령

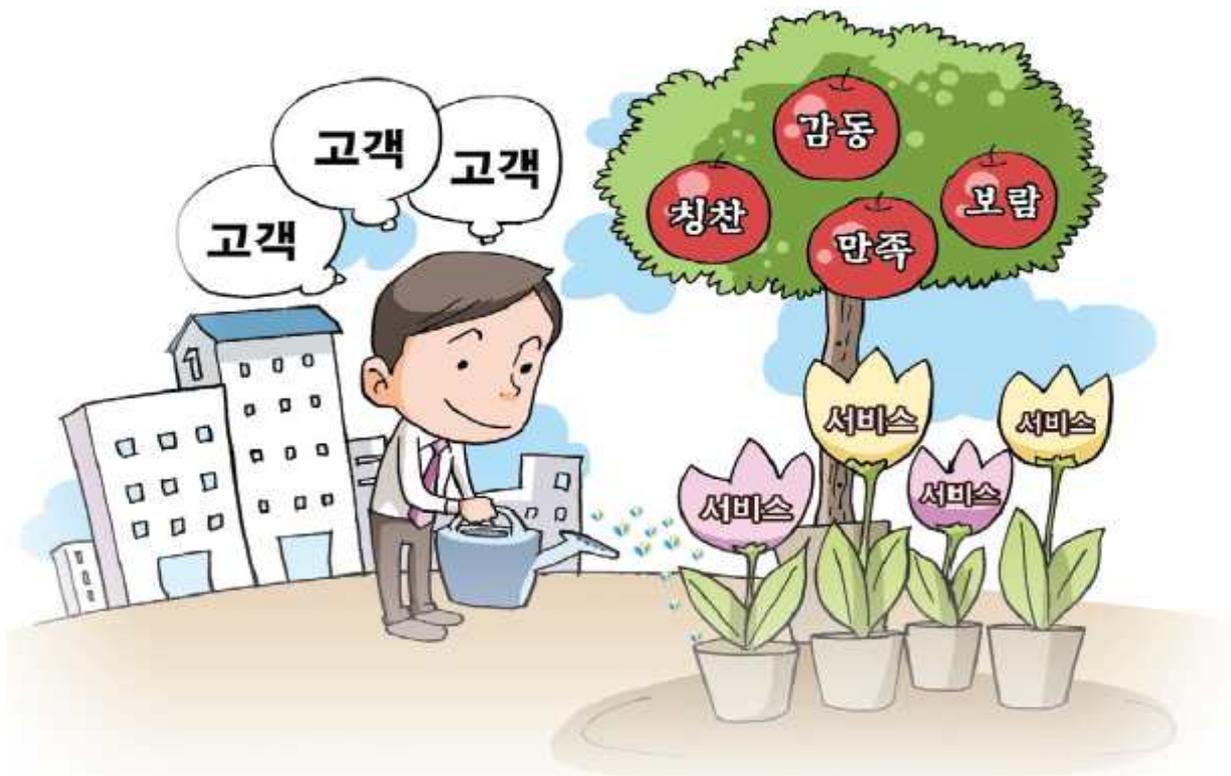
고객유형	응대요령
성질 급한 빨리형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신속하게 행동하고 설명도 핵심만 강조하라.</li> <li>- 기다리게 하거나 무시하면 안된다.</li> <li>- 신속·정확하게 해서 좋은 인상을 줘라</li> <li>- 삼갈 표현_“글쎄요”, “아마...”, “저...”</li> </ul>
신중한 심사숙고형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 명쾌하게 성의를 표해라</li> <li>- 타 고객의 반응을 예로 들며 추가 설명하라.</li> </ul>
우유부단한 망설이는 형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 장·단점을 구체적으로 알려줘라</li> <li>- 고객대신 결정을 해줘라</li> <li>- 동반자를 설득하라.</li> </ul>
수다스러운 형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 말을 중단하지 말고 계속 듣다가 재치있게 찬스를 잡아라</li> <li>- 고객의 말에 관심을 보여줘라.</li> <li>- 말이 끊길 때쯤 타이밍을 맞추어 주제를 옮기는 요령필요</li> <li>- 정면 충돌하지 않도록 세심한 주의를 기울여라</li> </ul>
말이 없고 내성적인 형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신뢰감을 내세워 천천히 대화를 유도하라.</li> <li>- 예, 아니오로써 대답할 수 있는 질문으로 이야기를 쉽게 유도하라.</li> </ul>
가격을 깎는 잔돌이 형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 참을성 있게 응대해야하며, 충분히 설명하라.</li> <li>- 타기관과의 비교해서 손색이 없음을 인식 시켜라.</li> </ul>
쉽게 흥분하며 저돌적 형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 부드러운 분위기를 유지하면서 정성스레 응대하라.</li> </ul>
빈정거리고 불만 형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대화의 초점을 주제의 방향으로 유도하여 자존심을 존중해줘라.</li> </ul>
의심이 많은 형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객의 의문점을 확실히 잡아내 자신 있게 설명하라!</li> <li>- 답답해하거나 짜증을 내지 마라.</li> <li>- 분명한 근거를 제시하며 설명하라</li> <li>- 삼갈 표현_“조금 전에 말씀 드렸잖아요.”</li> </ul>
진상고객 1 (돈 던지는 형)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 오히려 더 공손하게 두 손으로 드림으로써 한 방을 날려주고 인격적으로 승리하라.</li> </ul>
진상고객 2 (소리 지르는 형)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 목소리를 낮추고 천천히 말을 하여 상대방이 자기의 목소리가 크다는 사실을 알려라</li> <li>- 계속 언성이 높으면, 다른 고객에게 방해가 되지 않도록 장소를 옮겨라.(장소를 옮기면 대화가 중단되어 고객의 기분을 전환시키는 효과도 있다.)</li> </ul>

# (민원접점 세부 응대 매뉴얼)

## 고객이 만족하는 서비스란

한 마디로 고객이 전혀 예측하지 못하는 것,  
도저히 손이 미치지 못한다고 생각하는 것,  
필요 이상으로 생각하는 것을  
의미한다.

베서셀더스·컨설턴트



## 고객만족 서비스 마인드 체크리스트

그렇지 않다 0점  
보통이다 5점  
매우 그렇다 10점

\* 자신의 점수를 표기한 후 합계를 구해 보세요.

1. 진실한 마음에서 우러나오는 친절을 베풀고 있는가?	①    ⑤    ⑩
2. 고객에 대한 선입견이나 고정관념을 가지고 만드는 일이라고 생각하는가?	①    ⑤    ⑩
3. 친절은 자신과 상대방을 행복하게 만드는 일이라고 생각하는가?	①    ⑤    ⑩
4. 처음 만나는 사람에게도 자연스럽게 친절을 베풀 수 있는가?	①    ⑤    ⑩
5. 고객의 질문에 항상 정확하고 친절하게 안내하고 있는가?	①    ⑤    ⑩
6. 고객을 긍정적으로 평가하여 고객에게 항상 고마워하는가?	①    ⑤    ⑩
7. 타인에게 친절을 베풀면 자신에게도 좋은 결과로 돌아온다고 생각하는가?	①    ⑤    ⑩
8. 고객 서비스가 조직의 이미지를 향상시키는 경쟁력이라고 생각하는가?	①    ⑤    ⑩
9. 불편해 하는 고객을 외면하지 않고, 적극적으로 도와주려고 하는가?	①    ⑤    ⑩
10. 자신의 서비스 마인드가 일상생활에서 고객에게 자연스럽게 표현되고 있는가?	①    ⑤    ⑩

TOTAL :

90점 이상 ~ 100점 : 훌륭한 서비스 마인드 소유자로서, 생활 속에서 고객서비스를 완벽하게 실천하고 있군요.

70점 이상 ~ 90점미만 : 2%가 부족한 당신. 조금 더 노력하고 실천한다면 완벽해 질 것입니다.

70점미만 : 긍정적인 마인드를 키우고 적극적으로 실천 하세요.

**안내데스크에서 이 행동만은  
제발 T.T**

- 음식물을 섭취하는 행위
- 사적인 전화로 고객을 무시하는 행위
- 고객이 창구로 다가와도 자기 일만 하는 행위
- 하품을 한다거나 뒤로 기지개를 켜는 행동
- 외모가 너무 화려하거나 지저분한 느낌을 주는 행동
- 자기 불일로 인하여 고객을 기다리게 하는 행동

**안내데스크 응대의 5단계**

	응대어	행동요령
<b>1단계 고객맞이</b>	어서 오십시오. 무엇을 도와드릴까요?	자리에서 일어나 고객과 눈을 맞춘다. 상냥한 미소를 짓는다. 밝고 명랑하게 인사한다. 고객과 다시 눈을 맞춘다.
<b>2단계 고객요구 파악</b>	네, 고객님 ~ 하신다구요?	고객의 용무를 복창하여 확인한다. 고객에게 받은 서류(수강등록증 등)를 확인 시켜준다.
<b>3단계 업무처리</b>	네, 고객님 바로 처리해 드리겠습니다. 잠시만 기다려 주시겠습니까?	내용확인 수강 금액 확인 전화번호, 주소 등 확인
<b>4단계 처리확인</b>	고객님, 오래 기다리셨습니다. 등록 하신 대로 처리되었습니다.	일어나서 고객에게 서류(수강증)를 두 손으로 건넨다.
<b>5단계 고객배웅</b>	혹시 더 궁금하신 사항은 없으신지요? 다음에 문의사항 있으시면 전화 주십시오. 감사합니다. 안녕히 가십시오.	추가문의를 반드시 확인한다. 기타 안내

**POINT**

- 특별히 알아주는 직원을 선호한다.
- 용어는 가능한 쉬운 말만 쓴다.
- 나이가 어리다고 반말을 사용하는 것은 금물  
(친한 학생을 스스럼없이 대하는 것은 가능하나 인격적 응대가 중요)
- 장애인 고객은 더 세심한 주의가 필요하며 장애의 형태에 따라 미리 고객이 불편하지 않도록  
조치한다. 또한 상담 중 소재나 시선 처리에 주의를 기울이며, 용무를 마치고 돌아가시는 때 에도  
불편이 없도록 배려한다.

## ■ 고객센터서비스 개인별 자가진단표

항 목	불 량	미 흡	보 통	우 수	탁 월
① 업무를 수행함에 있어서 법령 및 규정이 정하는 제반절차를 준수하였습니다.	1	2	3	4	5
② 나는 어느 일방에 치우침이 없이 업무를 수행하며, 의견개진 및 자료 제출의 기회를 모든 고객에게 공정하게 부여하였습니다.	1	2	3	4	5
③ 나는 개인적인 견해나 가치판단에 의하지 않고 사실에 기초하여 업무를 추진하고 고객에게 불편·부당함이 없도록 하였습니다.	1	2	3	4	5
④ 나는 제반 법률적·행정적 조치 시한을 충실하게 준수하되 가능한 신속히 업무를 마치도록 노력하였습니다.	1	2	3	4	5
⑤ 나는 업무를 수행함에 있어 최소경비로 최대의 효과를 거둘 수 있도록 노력하며 또한 고객의 비용과 수고가 최소화 되도록 노력하였습니다.	1	2	3	4	5
⑥ 저희는 친절·공정·신속한 서비스 제공을 목표로 고객의 불편·불만 사항이 없도록 개선하겠습니다.	1	2	3	4	5
⑦ 저희는 업무의 충실한 수행과 최선의 서비스 제공을 위하여 끊임없는 자기개발을 통하여 전문적인 지식을 쌓도록 노력하겠습니다.	1	2	3	4	5
⑧ 나는 관리하는 시설물을 이용하는 모든 고객에게 공손하고 존중하는 마음으로 불쾌감을 받지 않도록 고운말·바른말 사용을 실천하였습니다.	1	2	3	4	5
⑨ 나는 무반응·무책임·무표정 등 3無추방운동을 전개하여 최대한의 서비스를 제공하였습니다.	1	2	3	4	5
⑩ 나는 신분증이나 명찰을 달고 근무하고 전화통화와 서면 화신시 담당자의 소속부서와 이름을 명확히 밝혔습니다.	1	2	3	4	5
⑪ 나는 고객의 서비스 문의나 신청에 대하여 신속·정확·친절하게 응대하였습니다.	1	2	3	4	5
⑫ 나는 전화벨이 3회 이상 울리기 전에 받았습니다.	1	2	3	4	5
⑬ 나는 전화문의 시 담당자가 자리를 비운 경우 반드시 메모를 전달하여 자리복귀 후 30분 이내에 응답토록 조치하였습니다.	1	2	3	4	5
⑭ 나는 홈페이지, 팩스 민원의 경우 민원제기 당일 근무 시간 내 신속하게 처리하여 홈페이지 답변게시, E-Mail 및 팩스로 고객에게 통보하여 드렸습니다.	1	2	3	4	5
⑮ 나는 장애인이 시설이용불편을 제기하거나 시설이용 연락시 5분전에 대기하였다가 안내하여 불편이 없도록 하였습니다.	1	2	3	4	5
⑯ 고객의 업무처리에 있어 처리절차를 단순화하여 형식주의에 따른 고객 불편을 최소화 하였습니다.	1	2	3	4	5
⑰ 나는 서비스가 잘못된 경우와 관련된 연락을 받는 즉시, 적절한 해명이나 사과를 드리고 그 잘못을 즉시 바로잡았습니다.	1	2	3	4	5

# 1. 부서별 고객응대

## 1-1. 공단 본부(경영기획팀, 성과감사팀)

### • 전화문의 시

Flow	Process	표준응대
대기자세	사전준비	·전화기 근처 비치해 두어야 할 것 : 메모지, 필기구 ·수화기는 왼손으로! 오른손은 메모준비 ·벨이 울리면 하던 일을 멈추고 전화를 받는다. ·전화 받기 전 먼저 거울을 보면서 미소를 짓는다.
고객맞이	전화벨이 울린다.	·전화벨이 울리면 즉시 미소를 띤 얼굴로 전화를 받는다. - “감사합니다. (경영기획, 성과감사)팀 000입니다.” ·늦게 받는 경우 - “늦게 받아 죄송합니다. (경영기획, 성과감사)팀 000입니다.”
	용건을 묻는다.	- “무엇을 도와드릴까요?”
고객응대	내용확인	- 고객님이 무슨 문의를 하는지 정중히 확인한다. - 문의사항에 답변하고, 기타 자세한 답변을 원할 경우 해당 사업부서 담당자 연락처를 알려준다.
만족확인	추가문의 사항확인	- “더 궁금하신 사항이 있으십니까?”
배웅	마무리 인사	·상황에 맞게 마무리 인사를 한다. - “감사합니다.” ·고객이 먼저 끊는 것을 확인하고 수화기를 내려놓는다.

■ 전화응대 CHECK LIST

전화응대 CHECK LIST		불 량	미 흡	보 통	우 수	탁 월
1	전화기 근처에 메모지와 펜이 준비되어 있습니까?	1	2	3	4	5
2	전화 걸기 전에 상대방의 직통 전화번호는 확인하였습니까?	1	2	3	4	5
3	전화 걸기 전에 필요한 용건은 메모해 두었습니까?	1	2	3	4	5
4	중요한 용건은 복창하는 습관이 있습니까?	1	2	3	4	5
5	날짜를 이야기 할 때 요일까지 정확하게 전달하고 있습니까?	1	2	3	4	5
6	벨이 울리면 3회 이내에 받고 있습니까?	1	2	3	4	5
7	전화 걸고 받을 때 자세와 표정에 신경을 쓰고 있습니까?	1	2	3	4	5
8	목소리의 톤이 너무 낮거나 높지 않습니까?	1	2	3	4	5
9	인사말은 정확하게 전달하고 있습니까?	1	2	3	4	5
10	수화기는 왼손으로 잡고 있습니까?	1	2	3	4	5
11	메모를 하면서 응대하고 있습니까?	1	2	3	4	5
12	경어는 적절히 사용하고 있습니까?	1	2	3	4	5
13	오래 기다리게 하지는 않았습니까?	1	2	3	4	5
14	늦게 받았을 때 적당한 인사를 합니까?	1	2	3	4	5
15	내용에 대한 정리를 요약, 확인합니까?	1	2	3	4	5
16	전화를 상대에게 연결할 때 상대의 전화번호를 알려줍니까?	1	2	3	4	5
17	사적인 전화를 5통 이상 사용합니까?	1	2	3	4	5
18	통화가 길어질 때 call back service를 유도합니까?	1	2	3	4	5
19	끝맺음 인사말을 하고 있습니까?	1	2	3	4	5
20	수화기는 조용히 내려놓습니까?	1	2	3	4	5
검토 의견						

※ call back service : 통화가 길어질 경우 상대방에게 통화가 가능한지, 잠시 후에 다시 전화를  
드려도 되는지를 묻는 것

예) “통화가 길어질 것 같은데, 괜찮으시겠어요? 아니면 제가 10분 정도 있다가 다시 전화  
드려도 괜찮을까요?”

## 1-2. 주차사업팀 / 공영주차장(노상)

### ▣ 차량 입차 시

Flow	Process	표준응대
고객맞이	차량입차	·밝은 얼굴과 바른 복장으로 인사한다. - “안녕하십니까?”
고객응대	주차요금 안내	·고객에게 주차요금을 사전에 안내한다. - “고객님, 이곳은 공영유료주차장으로 주차요금은 5분에 000 원이며 시간당 000원입니다..”
	주차증 기재	·주차증에 차량번호와 입차 시간을 기재한다.
배웅	주차증 교부	·두 손으로 주차증을 드린다. - “감사합니다. 안녕히 다녀오십시오.”

### ▣ 차량 출차 시

Flow	Process	표준응대
고객맞이	차량입차	·밝은 얼굴과 바른 복장으로 인사한다. - “잘 다녀오셨습니까?”
고객응대	주차증 수령	·두 손으로 주차권을 받는다. - “고객님, 주차권을 보여주시겠습니까?”
	주차요금 안내	- “고객님의 주차요금은 000원입니다.”
	주차요금 납부	·두 손으로 공손하게 거스름돈과 영수증을 드린다. - “고객님, 000원 받았습시다. 거스름돈 000원과 영수증입니다.”
배웅	인사	·밝은 얼굴로 인사한다. - “감사합니다. 좋은 하루 보내십시오.”

## ▣ 주차요금의 감면

Flow	Process	표준응대
고객맞이	차량입차 (장애인, 경차)	· 밝은 얼굴과 바른 복장으로 인사한다. - “안녕하십니까?”
고객응대	주차요금 안내	· 고객에게 주차요금을 사전에 안내한다. - “고객님, 이 주차장은 양천구주차장 조례에 의거 운영되는 공영유료주차장으로 할인 혜택 안내.”
	주차증 기재	· 주차증에 차량번호와 입차 시간을 기재한다.
	주차증 교부	· 두 손으로 주차증을 드린다.
	차량 재입차	· 밝은 얼굴과 바른 복장으로 인사한다. - “잘 다녀오셨습니까?”
	주차증 수령	· 두 손으로 주차권을 받고 장애인 등록증의 등록번호를 주차증 에 기재한다. - “고객님, 주차권과 장애인등록증을 보여주시겠습니까?”
	주차요금 안내	- “고객님의 주차요금은 00% 감면 혜택으로 000원입니다.”
	차량출차	· 받은 요금을 복창하고 두 손으로 공손하게 거스름돈과 영수증을 건넨다.
배웅	인사	· 밝은 얼굴로 인사한다. - “감사합니다. 좋은 하루 보내십시오.”

## ▣ 월 정기 주차 구입 시(공영주차장)

Flow	Process	표준응대
고객맞이	차량입차	· 밝은 얼굴과 바른 복장으로 인사한다. - “안녕하십니까?”
고객응대	주차요금 안내 (월 정기)	· 고객에게 월 정기 주차요금에 대해 상세히 안내한다. - “고객님, 월 정기 주차권을 월단위로 이용하실 수 있으며 해당 주차장에서만 이용 가능하며 이용요금은 00000원입니다. 경차나 장애인인 경우 할인혜택이 있습니다. 보통 매달 20~25일 월정기주차권을 구매하시면 되고, 월 중간에는 구매하실 수 없습니다.”
	주차요금 납부	· 두 손으로 주차요금을 받고, 받은 금액을 복창한다. - “고객님, 000원 받았습니. 월정기 주차 영수증에 연락처와 성함, 주소를 작성해주시고 서명란에 서명하시면 됩니다. 거스름돈과 영수증 여기 있습니다.”
	주차권 배부	· 두 손으로 주차권을 드린다. - “고객님, 이 주차권은 0월 한 달 동안 이용하실 수 있는 주차권입니다. 양쪽의 부착부분을 차량 앞유리에 부착하여 주시면 감사하겠습니다. 다음 달에 또 이용하시면 0월 주차권으로 교체해 드립니다.”
배웅	차량 출차인사	· 밝은 얼굴로 인사한다. - “감사합니다.”

## ▣ 주차장 만차 시

Flow	Process	표준응대
고객맞이	차량입차	· 밝은 얼굴과 바른 복장으로 인사한다. - “안녕하십니까?”
고객응대	주차증 요금안내	· “고객님, 죄송합니다만, 현재 이 주차장은 만차 상태입니다. 현재 0분정도 대기 하여야 할 것 같은데 괜찮으십니까?” · 고객이 기다린다고 한 경우, 오래 걸릴 경우 가끔씩 바라보며 목례로 양해를 구합니다. · 고객이 기다리길 원치 않는 경우 - “급하시면, 근처에 가장 가까운 주차장을 안내해 드리겠습니다. 이곳에서 오른쪽(위쪽, 아래쪽, 왼쪽)에 위치하고 있습니다.”
배웅	차량출차 인사	· 밝은 얼굴로 인사한다. - “감사합니다.”

## 공영주차장 분야 / 주차사업팀

항 목		불 량	미 흡	보 통	우 수	탁 월
1. 매일 주차장 청소를 실시 ?		1	2	3	4	5
2. 매주 1회 이상 주차장등에 대한 순회 정비·점검을 실시하여 시설물을 안전하게 유지?		1	2	3	4	5
3. 장애인 차량 입차 시 주차가 용이하도록 우선적으로 주차 유도 및 안내?		1	2	3	4	5
4. 차량 입차부터 출차까지 주차관리원이 유도 주차를 반드시 하는지 ?		1	2	3	4	5
5. 근무 개시 전 청결한 시설환경 제공?		1	2	3	4	5
6. 출차 시 주차 시간과 요금 내역을 알려드리고 즉시 영수증 교부?		1	2	3	4	5
7. 운영시간 이후 출차 차량에 대해서 요금고지서를 이용 고객이 알기 쉽도록 현장의 일정한 장소에 안내하여 요금 납부에 불편이 없는지?		1	2	3	4	5
8. 시설물의 노후·불량시설에 대해 즉시 보수·개선?		1	2	3	4	5
9. 주차관리원의 근무복 착용으로 인한 이용객에 신뢰감 형성?		1	2	3	4	5
10. 장애인 주차구역에 주차한 일반 차량에 대해 적절한 계도 및 고발?		1	2	3	4	5
검 토 의 견						

### 1-3. 견인차량보관소

#### ▣ 전화문의 시

Flow	Process	표준응대
대기자세	사전준비	·전화기 근처 비치해 두어야 할 것 : 메모지, 필기구 ·수화기는 왼손으로! 오른손은 메모준비 ·벨이 울리면 하던 일을 멈추고 전화를 받는다. ·전화 받기 전 먼저 거울을 보면서 미소를 짓는다.
고객맞이	전화벨이 울린다.	·전화벨이 울리면 즉시 미소를 띤 얼굴로 전화를 받는다. - “감사합니다. 견인차량보관소 000입니다.” ·늦게 받는 경우 - “늦게 받아 죄송합니다. 견인차량보관소 000입니다.”
	용건을 묻는다.	- “무엇을 도와드릴까요?”
고객응대	차량확인	·고객이 자신의 차량이 견인되었는지 질문한다. - “선생님의 차량번호를 말씀하여 주시겠습니까?” 하며 정중히 묻는다. 고객이 차량번호와 차종을 말하면 확인을 하고, - “선생님의 차량은 견인차량보관소에 보관되어 있습니다. 현재까지 견인비와 보관료는 대략 000원 정도입니다. 하지만 출차시간에 따라 보관료가 차이가 있을 수 있으니 참조하시기 바랍니다.”
	고객과의 질의응답 (사유설명)	·고객이 자신의 차량이 왜 견인되었는지 질문한다. - “선생님의 차량은 000동 000장소에서 00시 00분에 불법 주차 차량으로 단속되어 00시 00분에 견인 조치되었습니다.”
	위치설명	·고객이 견인차량보관소 위치를 묻는다. (단, 먼저 고객의 위치를 확인하고 위치에 맞게 오는 길을 설명한다.) - “저희 견인차량보관소는 000옆에 위치하고 있습니다. 차량 반환 시에는 선생님의 신분을 확인할 수 있는 신분증이 있어야 하니 꼭 지참하고 오시길 부탁드립니다.”
만족확인	추가문의 사항확인	- “더 궁금하신 사항이 있으십니까?”
배웅	마무리 인사	·상황에 맞게 마무리 인사를 한다. - “감사합니다.” ·고객이 먼저 끊는 것을 확인하고 수화기를 내려놓는다.

## ▣ 고객 방문 시

Flow	Process	표준응대
대기자세	사전준비	·오늘 나의 컨디션을 확인해 봅니다. - 컨디션이 좋지 않을 경우 깊게 심호흡을 한번 해봅니다. ·오늘 나의 복장을 확인해 봅니다. - 신분증 및 명찰은 패용이 되었는지, 머리와 복장상태는 단정한지 다시 한 번 확인해 봅니다.
고객맞이	고객이 들어선다.	·견인을 당한 고객의 입장을 고려하여 최대한 정중한 모습으로 인사한다.(일어서서 또는 앉아서 30° 인사)
상황파악	차량확인	·최대한 안타까운 표정을 보이면서 차량번호를 묻는다. - “선생님(민원인), 차량번호는 어떻게 되십니까?” ·고객이 말한 차량번호를 복창하며 - “선생님의 차량번호가 0000이 맞습니까?” ·차량번호가 중복되는 경우도 있으니 차량이름(차종)까지 한 번 더 확인한다. - “선생님(민원인)의 차종이 000 맞습니까?”
고객응대	고객문의 및 사유설명	·고객이 자신의 차량이 왜 견인되었는지 묻는다. (이 부분은 최대한 자세하고 정확하게 설명해야 되고, 절대 말끝을 흐리거나 얼버무리지 않는다.) - “선생님(민원인)의 차량은 000동 000장소에서 00시00분 에 불법 주정차 차량으로 단속되어 00시 00분에 견인 조치되었습니다.”
	견인료 확인 및 납부	·필요에 따라서 견인료와 보관료를 따로 말할 수 있으며, 고객이 요구 시에는 견인료와 보관료에 대하여 설명한다. - “선생님(민원인)의 차량은 견인료 000원, 보관료 000원이며 총 000원입니다. 차량을 반환해 가시면서 먼저 신분증을 주셔야 합니다.” ·고객이 신분증을 제시하면, 신분증을 정중하게 받고 차량 출고에 필요한 사항을 입력하고 다시 한 번 요금을 말한다. - “견인 및 보관료는 현금이나 카드로 결제가 가능합니다. 어떻게 하시겠습니까?” ·현금결제의 경우 받은 현금을 복창하며 - “현금000원을 받았습니다.” - “거스름돈은 000원입니다.”(신분증, 영수증을 같이 드린다.) ·카드결제의 경우 카드를 받고 정중히 묻는다. - “000원을 카드로 결제해 드리겠습니다. 일시불(할부)로 해 드릴까요?” ·카드결제를 위하여 잠시 기다려달라고 말씀을 드리고 신속하게 결재를 한 후 - “오래 기다리셨습니다.” 라고 말하며, 카드전표에 사인을 받고 카드 영수증, 견인요금 영수증, 신분증을 돌려 드린다.
만족확인	추기문의사항 확인	- “고객님, 더 궁금하신 사항 있으십니까?”
배웅	배웅인사	- “감사합니다. 안전운전 하십시오.”

## 견인사업 분야 / 주차사업팀

항 목		불 량	미 흡	보 통	우 수	탁 월
1. 견인 보관 장소를 쉽게 알 수 있도록 견인장소에 견인이동 통지서를 부착 ?		1	2	3	4	5
2. 전문 견인 인력을 배치, 차량의 파손을 방지, 시민재산 및 견인 차량관리에 최선?		1	2	3	4	5
3. 견인보관소 방문 시 고객이 차량을 쉽게 식별 할 수 있도록 조치?		1	2	3	4	5
4. 보관소 내에 청결한 환경을 위해 매일 청소?		1	2	3	4	5
5. 견인료, 보관료 등 제 비용 수납 시 내역을 상세히 설명하고 비용을 받으면 금액을 확인하고 즉시 영수증 교부?		1	2	3	4	5
6. 시설물의 노후·불량시설에 대해 즉시 보수·개선 여부?		1	2	3	4	5
7. 사무실에서 배출되는 쓰레기 등의 분리수거로 재활용으로 폐기물 최소화 여부?		1	2	3	4	5
8. 방문 민원인에 대하여 밝은 미소와 친절함으로 응대 여부?		1	2	3	4	5
9. 추가 불만사항에 대하여 친절하고 상세한 안내 여부?		1	2	3	4	5
10. 홈페이지 견인차량 현황에 대하여 수시 게재하여 민원인에게 정보에 대한 알 권리를 제공 여부?		1	2	3	4	5
검 토 의 견						

## 1-4. 체육시설 / 문화체육센터

### ▣ 신규 회원 수강 신청 시

Flow	Process	표준응대
대기자세	사전준비	·오늘의 나의 컨디션을 확인해 봅니다. 컨디션이 좋지 않을 경우 깊게 심호흡을 한번 해봅시다. ·오늘 나의 복장을 확인해 봅니다. 신분증 및 명찰은 패용이 되었는지, 머리와 복장상태는 단정한지 다시 한 번 확인해 봅니다.
고객맞이	고객이 들어선다	·미소를 띤 얼굴로 반갑게 인사한다. - “안녕하십니까?” “안녕하세요?” “어서 오세요”
	용건을 묻는다.	·미소 짓는 얼굴로 고객에게 용건을 묻는다. - “고객님, 무엇을 도와드릴까요?”
상황파악	용건 확인	- 신규 회원 등록을 원하십니까?
고객응대	신규회원 수강신청 안내	·고객에게 강좌 안내지를 보여드리며, 수강일자, 강의시간, 수강료 등을 자세히 설명한다.
	수강신청서 작성	·고객에 수강할 강좌를 선택하면, 수강신청서를 고객에게 두 손으로 드리며, 작성을 부탁한다. - “고객님, 수강신청서를 작성해 주시겠습니까?” ·수강신청서에 포함된 체육센터 환불규정을 자세히 설명한다. - “고객님, 환불하실 경우 환불규정에 따라 아래와 같이 환불처리 됩니다. 읽어보시고 아래 서명란에 사인 부탁드립니다.”
	수강료 결제 및 회원증 발급	·고객이 신청한 강좌의 수강료를 안내하고 현금과 카드로 결제가 가능함을 설명한다. - “고객님 000원입니다. 현금과 카드로 결제 가능 하십니다.” ·회원증을 헬스, 수영장 강좌에 수강하는 모든 고객에게 무료로 발급함을 설명한다.
만족확인	추가문의 사항확인	- “고객님, 더 궁금하신 사항이 있으십니까?”
배웅	배웅인사	·상황에 맞게 배웅인사를 한다. - “감사합니다.” “안녕히 가십시오.” “즐거운 하루 되십시오.”

## ▣ 기존회원 수강 신청 시

Flow	Process	표준응대
대기자세	사전준비	·오늘 나의 컨디션을 확인해 봅니다. 컨디션이 좋지 않을 경우 깊게 심호흡을 한번 해봅니다. ·오늘 나의 복장을 확인해 봅니다. 신분증 및 명찰은 패용이 되었는지, 머리와 복장상태는 단정한지 다시 한 번 확인해 봅니다.
고객맞이	고객이 들어선다.	·미소를 띤 얼굴로 반갑게 인사한다. - “안녕하십니까? 안녕하세요.”
	용건을 묻는다.	·미소 짓는 얼굴로 고객에게 용건을 묻는다. - “고객님, 무엇을 도와드릴까요?”
상황파악	용건확인	·수강 재등록을 원하십니까? (상황에 맞게 지난달 강좌는 어땠는지 질문한다.)
고객응대	수강신청	·정중하게 고객님의 성함을 묻는다. - “고객님, 실례지만 성함이 어떻게 되십니까?” ·동명이인의 회원이 많은 경우 고객에게 핸드폰 뒷번호를 묻거나, 주민번호 앞자리를 정중하게 질문한 후 고객의 정보를 찾는다. ·고객이 원하는 수강과목을 정중히 질문한 후 등록한다.
	결제 및 수강기간 안내	- “고객님 0월 000과목 수강신청 되셨습니다. 비용은 000원입니다.” - “고객님 결제는 어떻게 하시겠습니까? 카드와 현금결제 가능하십니다.” ·현금결제 하는 경우, 현금영수증 발급에 대해 설명한다. ·수강기간 및 등록기간을 안내한다. - “고객님 0월 1일부터 0월31일까지 000강좌를 들으시면 됩니다.
만족확인	추가문의 사항확인	- “고객님, 더 궁금하신 사항 있으십니까?”
배웅	배웅인사	·상황에 맞게 배웅인사를 한다. - “감사합니다.” “안녕히 가십시오.” “즐거운 하루 되십시오.”

## ▣ 환불 및 취소 신청 시

Flow	Process	표준응대
대기자세	사전준비	·오늘은 나의 컨디션을 확인해 봅니다. 컨디션이 좋지 않을 경우 깊게 심호흡을 한번 해봅니다. ·오늘 나의 복장을 확인해 봅니다. 신분증 및 명찰은 패용이 되었는지, 머리와 복장상태는 단정한 지 다시 한 번 확인해 봅니다.
고객맞이	고객이 들어선다.	·미소를 띤 얼굴로 반갑게 인사한다. - “안녕하십니까?” “안녕하세요.”
	용건을 묻는다.	·미소 짓는 얼굴로 고객님께 용건을 묻는다. - “고객님 무엇을 도와드릴까요?”
상황파악	용건확인	·환불 및 취소의 경우 고객님께 안타까운 표정으로 꼭 그 이유를 정중하게 질문한다. - “고객님, 실례가 되지 않는다면 왜 환불(취소)을 하시는지 여쭙 봐도 되겠습니까?” - “고객님, 죄송하지만 저희 센터에서 강좌를 이용하시는데 있어서 무슨 불편한 점이라도 있으십니까?” ·강좌이용에 불편이 있어 환불하는 경우 고객의 불만사항을 끝까지 듣고서 정중히 사과드린다. - “고객님, 죄송합니다. 그런 일이 있으셨군요. 좀 더 세심하게 신경써서 다시는 그런 일이 없도록 하겠습니다. 다음에 다시 저희 체육센터를 수강하실 때는 절대로 이런 일이 없을 것을 약속드립니다. 꼭 한번 다시 찾아주세요. 다시 한 번 정말 죄송합니다.”
고객응대	환불신청	·환불규정을 고객에게 자세히 설명한다. ·환불규정을 소개한 후 과오납반환신청서를 두 손으로 고객에게 전달하고 작성을 도와준다. - “고객님, 결제 수수료 10% 공제후 일할 계산하여 남은 금액 00원을 고객님의께서 제출하신 계좌로 15일 이내에 입금하여 드립니다.” ·환불 신청 시 고객명의로 된 통장사본이 필요함을 자세히 설명하고, 고객 명의의 통장이 없는 경우 가족관계임을 증명할 수 있는 증빙서류(의료보험증, 주민등록등본)와 함께 가족 명의의 통장사본을 제출할 수 있음을 설명한다.
만족확인	추가문의 사항확인	- “고객님, 더 궁금하신 사항이 있으십니까?”
배웅	배웅인사	·상황에 맞게 배웅인사를 한다. - “감사 합니다.” “안녕히 가십시오.”

## ▣ 사물함 열쇠 전달시(키박스)

Flow	Process	표준응대
대기자세	사전준비	·오늘의 나의 컨디션을 확인해 봅니다. 컨디션이 좋지 않을 경우 깊게 심호흡을 한번 해봅니다. ·오늘 나의 복장을 확인해 봅니다. 신분증 및 명찰은 패용이 되었는지, 머리와 복장상태는 단정한지 다시 한 번 확인해 봅니다.
고객맞이	고객이 들어선다.	·미소를 띤 얼굴로 반갑게 인사한다. - “안녕하십니까?” “안녕하세요.”
고객응대	열쇠 전달	·해당 번호 사물함 열쇠를 정중하게 고객에게 건넨다. - “고객님 몇 번 사물함 열쇠 여기 있습니다.”
	열쇠 반납	·사물함 열쇠를 두 손으로 받으며 - “고객님, 즐거운 운동 하셨나요?”
배웅	배웅인사	·상황에 맞게 배웅인사를 한다. - “감사합니다.” “안녕히 가십시오.” “즐거운 하루 되십시오.”

## ▣ 대관 신청 시

Flow	Process	표준응대
대기자세	사전준비	<ul style="list-style-type: none"> <li>·오늘의 나의 컨디션을 확인해 봅니다. 컨디션이 좋지 않을 경우 깊게 심호흡을 한번 해봅니다.</li> <li>·오늘 나의 복장을 확인해 봅니다. 신분증 및 명찰은 패용이 되었는지, 머리와 복장상태는 단정한지 다시 한 번 확인해 봅니다.</li> </ul>
고객맞이	고객이 들어선다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>·전화상담시 : 최대한 상냥하고 친절하게 전화 받는다. - “안녕하십니까 00체육센터 000입니다.”</li> <li>·고객 직접 방문한 경우 - “안녕하십니까?” “안녕하세요.”</li> </ul>
	용건을 묻는다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>·미소 짓는 얼굴로 고객에게 용건을 묻는다. - “고객님, 무엇을 도와드릴까요?”</li> </ul>
고객응대	대관신청	<ul style="list-style-type: none"> <li>·대관신청 방법을 상세히 설명한다.</li> <li>·고객이 현장 확인을 원할 경우 현장으로 이동하여 설명한다.</li> </ul>
	시설대관 요금 결제방법 설명	<ul style="list-style-type: none"> <li>·시설대관료 결제 방법을 상세히 설명한다. - “고객님께서 신청하신 000의 사용료는 000입니다. 부대시설 사용료는 별도로 부과되며, 대관사용시간 및 사용료는 행사준비시간 및 마무리 정리 시간을 포함하셔야 합니다. 결제방법은 방문결제 및 인터넷 결제, 무통장 입금 모두 가능합니다.”</li> <li>·무통장입금(계좌이체) - 입금계좌 : - 입금자는 필히 신청자와 동일인이어야 함. - 입금일 및 시간 : 매주 월~금 오전9시~오후 5시 (입금 후 확인연락 요망)</li> </ul>
	시설 사용료 납부	<ul style="list-style-type: none"> <li>·당일 현장에 방문해 대관날짜 확인후 신청한 고객의 경우, 시설사용허가 신청서와 필기구를 제공하며, 작성을 부탁한다. - “고객님, 여기 견본을 보시고 작성해 주시겠습니까?” - “고객님 000시설 0월0일 사용요금 000원입니다. 현금과 카드로 결제 가능합니다.”</li> </ul>
만족확인	추가문의 사항확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “고객님, 더 궁금하신 사항이 있으십니까?”</li> </ul>
배웅	배웅인사	<ul style="list-style-type: none"> <li>·상황에 맞게 배웅인사를 한다. (밝은 미소로 고객님과 눈을 마주치며) - “감사합니다.” “안녕히 가십시오.” “즐거운 하루 되십시오.”</li> </ul>

## ▣ 분실물 신고 및 찾으러 왔을 때

Flow	Process	표준응대
대기자세	사전준비	·오늘의 나의 컨디션을 확인해 봅니다. 컨디션이 좋지 않을 경우 깊게 심호흡을 한번 해봅니다. ·오늘 나의 복장을 확인해 봅니다. 신분증 및 명찰은 패용이 되었는지, 머리와 복장상태는 단정한지 다시 한 번 확인해 봅니다.
고객맞이	고객이 들어선다.	·일어서서 밝은 미소를 지으며 인사한다. - “안녕하십니까?”
	용건을 묻는다.	·미소 짓는 얼굴로 가벼운 목례와 함께 - “무엇을 도와드릴까요?”
	자리를 권한다.	·두 손으로 좌석을 권하며 - “고객님, 이쪽으로 앉으시겠습니까?”
	인사, 소속, 성명을 밝힌다.	·밝은 미소와 친절한 목소리로 - “안녕하십니까? 저는 양천구시설관리공단 00팀 000입니다.”
상황파악	용건확인	·상황 → 분실물 내용 및 일시 확인
고객응대	민원대처	- “고객님, 바로 확인해 드리겠습니다.”
	분실물보관 절차 설명	·분실물 보관 절차 설명 - “고객님, 저희 수영장에서는 수영장이나, 샤워장에서 습득한 보관물은 탈의실에서 2일간 보관함 다음 분실물 보관함에서 관리하고 있습니다.”
	행정 절차	·2일후 분실물이 올라오면 습득일, 장소, 물품명, 습득인, 특이사항을 분실물대장에 등록
	분실물 확인	- “고객님, 분실하신 000는 여기 있습니다.”
만족확인	추가문의 사항확인	- “다른 문의사항은 없으십니까?”
배웅	배웅인사	·고객이 돌아서기 전까지 시선을 주며 인사한다. - “감사합니다.”

## ▣ 시설물 고장 및 불편사항 신고 시(탈의실, 환경관리사)

Flow	Process	표준응대
대기자세	사전준비	·오늘의 나의 컨디션을 확인해 봅니다. 컨디션이 좋지 않을 경우 깊게 심호흡을 한번 해봅니다. ·오늘 나의 복장을 확인해 봅니다. 신분증 및 명찰은 패용이 되었는지, 머리와 복장상태는 단정한지 다시 한 번 확인해 봅니다.
고객맞이	고객이 들어선다.	·일어서서 밝은 미소를 지으며 인사한다. - “안녕하십니까?”
	용건을 묻는다.	·미소 짓는 얼굴로 가벼운 목례와 함께 - “무엇을 도와드릴까요?”
	자리를 권한다.	·두 손으로 좌석을 권하며 - “고객님, 이쪽으로 앉으시겠습니까?”
	인사, 소속, 성명을 밝힌다.	·밝은 미소와 친절한 목소리로 - “안녕하십니까? 저는 양천구시설관리공단 00팀 000입니다.”
상황파악	용건확인	·상황 → 탈의실내 전기제품(드라이기, 선풍기) 고장확인
고객응대	민원대처	·고객에게 즉시 처리할 것을 약속하고, 수리완료 후 24시간 내 연락 줄 것을 약속한다. - “고객님, 000의 고장으로 불편을 드려 죄송합니다. 고객님 000의 다른 제품으로 교체 해 놓겠습니다.” - “수리가 완료되면 고객님께 바로 알려 드리겠습니다.”
	행정절차	·고장 난 제품 수리 요청한다.
	교체결과	·교체결과를 확인한 후 24시간 내에 고객에게 전화 등으로 처리 결과를 알려준다. - “고객님, 요청하신 000기구는 교체 하였습니다. 다시 한번 이용에 불편을 드려 죄송합니다. 탈의실 관리에 만전을 기하도록 하겠습니다.”
만족확인	추가문의 사항확인	- “다른 불편사항은 없으십니까?”
배웅	배웅인사	·고객이 돌아서기 전까지 시선을 주며 인사한다. - “감사합니다.”

## 체육관 분야 / 문화체육팀

항 목		불 량	미 흡	보 통	우 수	탁 월
1. 시설물 안전점검을 매월 정기적으로 실시 100% 가동상태 유지?		1	2	3	4	5
2. 수시로 청소하여 쾌적하고 편리한 운동 공간 조성?		1	2	3	4	5
3. 주민들의 문화 및 체육생활 증진에 최선?		1	2	3	4	5
4. 항상 밝은 미소로 고객에게 먼저 인사 ?		1	2	3	4	5
5. 전화 대기 시 벨소리가 3회 이상 울리기전 신속히 받으며 친절한 어조로 안내에 최선을 다하는가?		1	2	3	4	5
6. 장애인 주차구역에 주차한 일반 차량에 대해 적절한 계도 및 고발?		1	2	3	4	5
7. 사무실에서 배출되는 쓰레기 등의 분리수거로 재활용으로 폐기물 최소화 여부?		1	2	3	4	5
8. 대관 시 고객의 입장에서 불편함이 없도록 지원?		1	2	3	4	5
9. 서비스 향상을 위해 환경, 위생, 기자재(비누/휴지 등) 등이 잘 유지?		1	2	3	4	5
10. 서비스 교육 체계를 잘 갖추고 시기에 맞춰 이뤄지고 있는지?		1	2	3	4	5
검 토 의 견						