

감정노동자의  
자존감을 높이는 CS스킬

감정 능력자의 핵심 역량,  
**민감함**



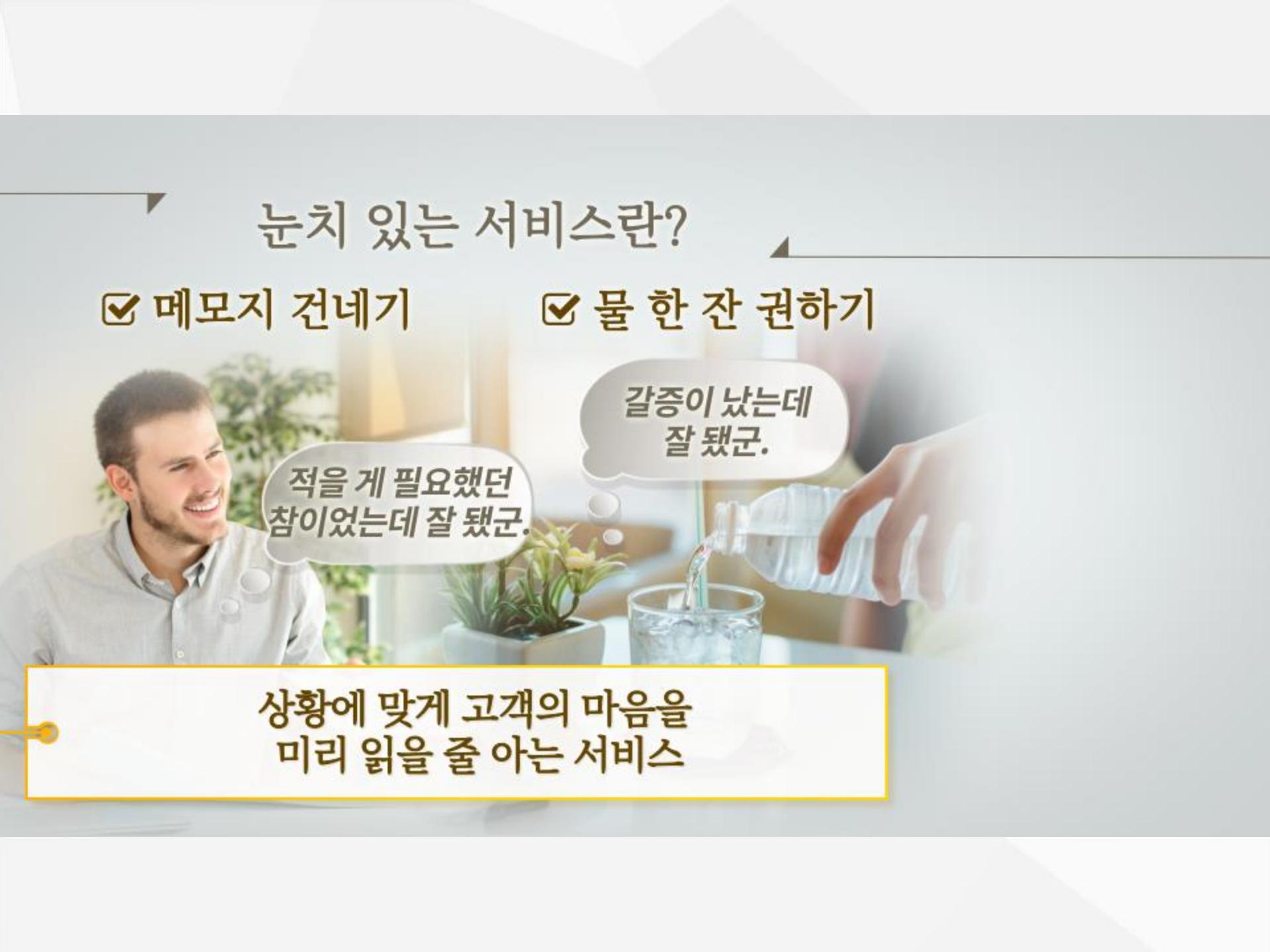
눈치 있는 서비스  
=  
고객 만족

센스

## ▶ 눈치 있는 서비스란?

메모지 건네기

물 한 잔 권하기



적을 게 필요했던  
참이었는데 잘 됐군.

갈증이 났는데  
잘 됐군.

상황에 맞게 고객의 마음을  
미리 읽을 줄 아는 서비스

가구 구매 상담을 위해  
매장 방문





아이들로 인해  
가구 상담에 집중하지  
못하고 있는데…

아이들을 데리고 놀아주는 한 직원의  
눈치 있는 대처!



과연 눈치 있는 서비스일까?



“위치 알려주시면 지점  
안내해드리겠습니다.”

“지점은 알고, 몇 시까지...”

과연 눈치 있는 서비스일까?



“내 말을 끝까지 듣고  
대답해주세요.”

과연 눈치 있는 서비스일까?



상황과 맥락을 고려하지 않은 ‘센스’는  
오히려 오해를 불러일으킬 수 있음



눈치 있는 사람을 일컫는 속담

눈치 없는 사람을 일컫는 속담

▶ 눈치가 빠르면  
절에 가도 젓갈을 얻어먹는다.

▶ 눈치가 발가락이다.

## 눈치 없는 사람, 꼭 있다!



“모두 수고 많았어요.”

“프로젝트 진행하면서  
힘들었거나 서운했던 점  
있었으면 편하게  
얘기하세요.”

## ▶ 눈치 없는 사람, 꼭 있다!

“ 얘기하라고 하시니  
힘들었던 점  
모두 말씀드리겠습니다.”

하...  
이 분위기 어떡해...

## 눈치 없는 사람, 꼭 있다!



아이를 가지려고  
얼마나 힘들게  
노력하고 있는데...

센스를 올바르게 발휘하기 위해서는  
상대의 입장을 배려하고 고려해야 함

우리는 상황에 맞는 말을 하고 있을까?

# NEWS

잘난 척하고 싶으세요?  
벌금 10만 원

OO 동창회에서는 자녀에 대한 얘기,  
자랑 거리를 얘기를 하고 싶으면 10만 원을 내야 한다.  
이는 회원 간 위화감 조성을 막고,  
서로를 배려하는 친목 모임을 위해  
회원들이 내놓은 아이디어라고 한다.

places overseas on Earth. We will visit several places of strategic interest and will discuss possible collaborations nationally. Discussions for global warming and terrorism issues. Among other things we will also discuss

## 민감함에 필요한 요소

상황을  
읽는 능력

추리 능력

## 민감함에 필요한 요소

상황을  
읽는 능력

→ 상대의 **상황, 환경을**  
**파악하는 능력**

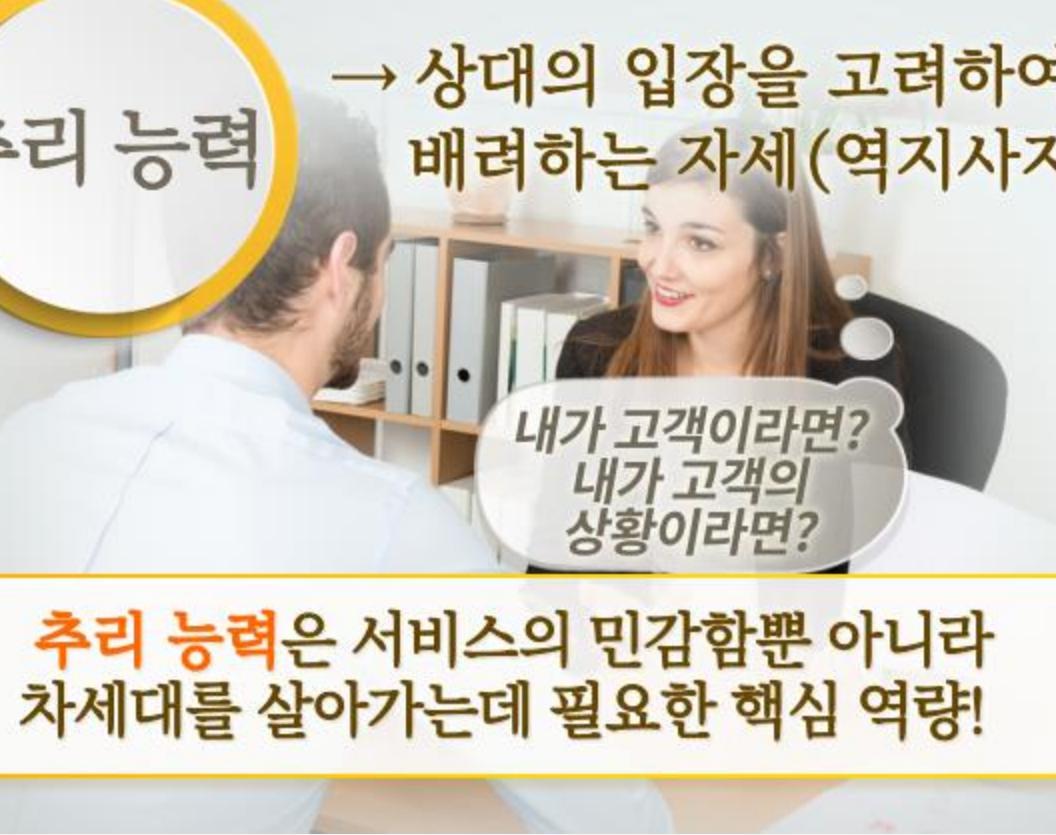


이 분들에게  
지금 필요한 것은  
무엇일까?

## 민감함에 필요한 요소

추리 능력

→ 상대의 입장을 고려하여  
배려하는 자세(역지사지)

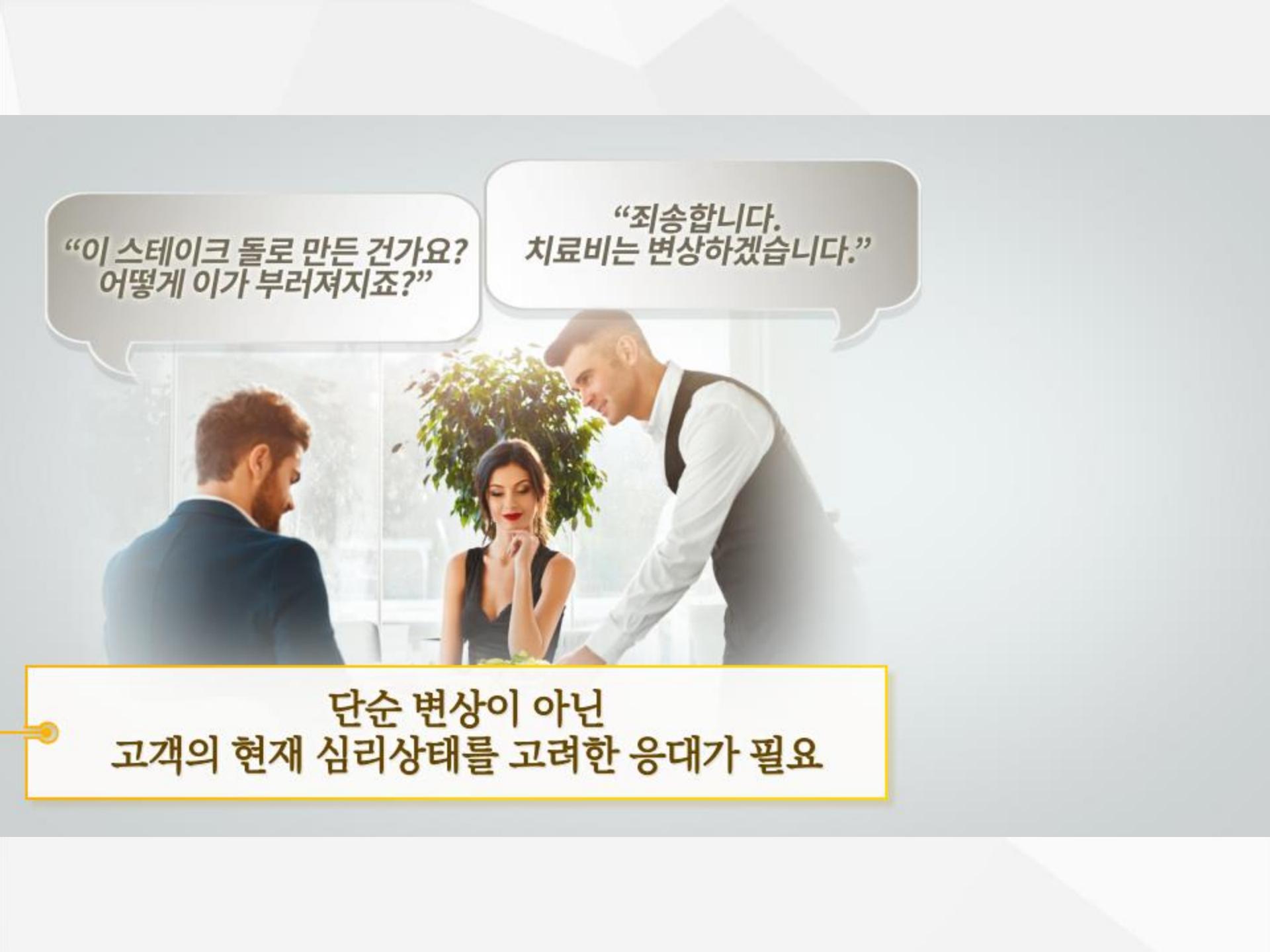


내가 고객이라면?  
내가 고객의  
상황이라면?

추리 능력은 서비스의 민감함뿐 아니라  
차세대를 살아가는데 필요한 핵심 역량!



레스토랑에서 스테이크를 먹던 중  
치아가 부러진 고객



“이 스테이크 돌로 만든 건가요?  
어떻게 이가 부러져지죠?”

“죄송합니다.  
치료비는 변상하겠습니다.”

단순 변상이 아닌  
고객의 현재 심리상태를 고려한 응대가 필요

A photograph of two young women with long blonde hair, smiling and engaged in conversation. A large, semi-transparent white speech bubble is positioned between them, containing Korean text.

아이가 없어서 힘들어하는  
이 친구를 생각해서라도  
내 아이 자랑은 하지 말아야지.

상대의 입장을 고려하고,  
배려심 있는 행동하기



- 인간관계에서 중요한 점 파악하기
- 상대의 입장 이해하기

눈치 있는 사람이 되고 싶다면  
**관계 경험을 쌓아라!**

감정 능력자의 필수 역량

## 민감함



감정노동자의  
자존감을 높이는 CS스킬

고객 서비스 관점에서의  
민감함의 정의와  
서비스 대화법

# 민감함

상황을  
읽는 능력

추리 능력

- 어떻게 발휘해야 하는가?
- 어떤 고객에게 필요한가?

민감함은 어떻게 발휘해야 하는가?

## 구입한 화장품에 대한 불만을 토로하는 실버고객



“눈썹이 길어진다고 해서  
샀는데, 번지기만 해!”



“여기서 구입한 거  
맞으세요?”

민감함은 어떻게 발휘해야 하는가?  
**직원의 응대에 고객의 불만과 불쾌함은  
더욱 쌓여가는데...**



“마스카라는 눈썹을 길게  
해주는 게 아니라 풍성하게  
하는 거예요.”

“여기서 안 샀는데 가져왔을까 봐?  
날 치매 할머니로 보는 거야?”

## 민감함은 어떻게 발휘해야 하는가?

민감함을 발휘해야 할 순간  
실버고객 서비스

원하던 제품이 아니니  
교환해달라는 **고객**

화장품 용도에 대한  
설명만 하는 **직원**

고령화 시대  
실버고객에 대한 이해와  
서비스 전략 필요



**젊은 층 고객**

**실버고객**

**전화/SNS 상담**

**고객의 연령에 따른 성향을  
고려한 서비스 필요!**

## 실버고객에게 필요한 서비스 대화법

“큰 소리로 얘기하시고,  
표정도 없으셔서 무서워요.”



화난 게 아니라 궁금한 걸  
물어본 것 뿐인데...



- 청력 저하
- 큰 소리로 말하기
- 세심한 감정 표현의 어려움

실버고객에게 필요한 서비스 대화법

## 민감함



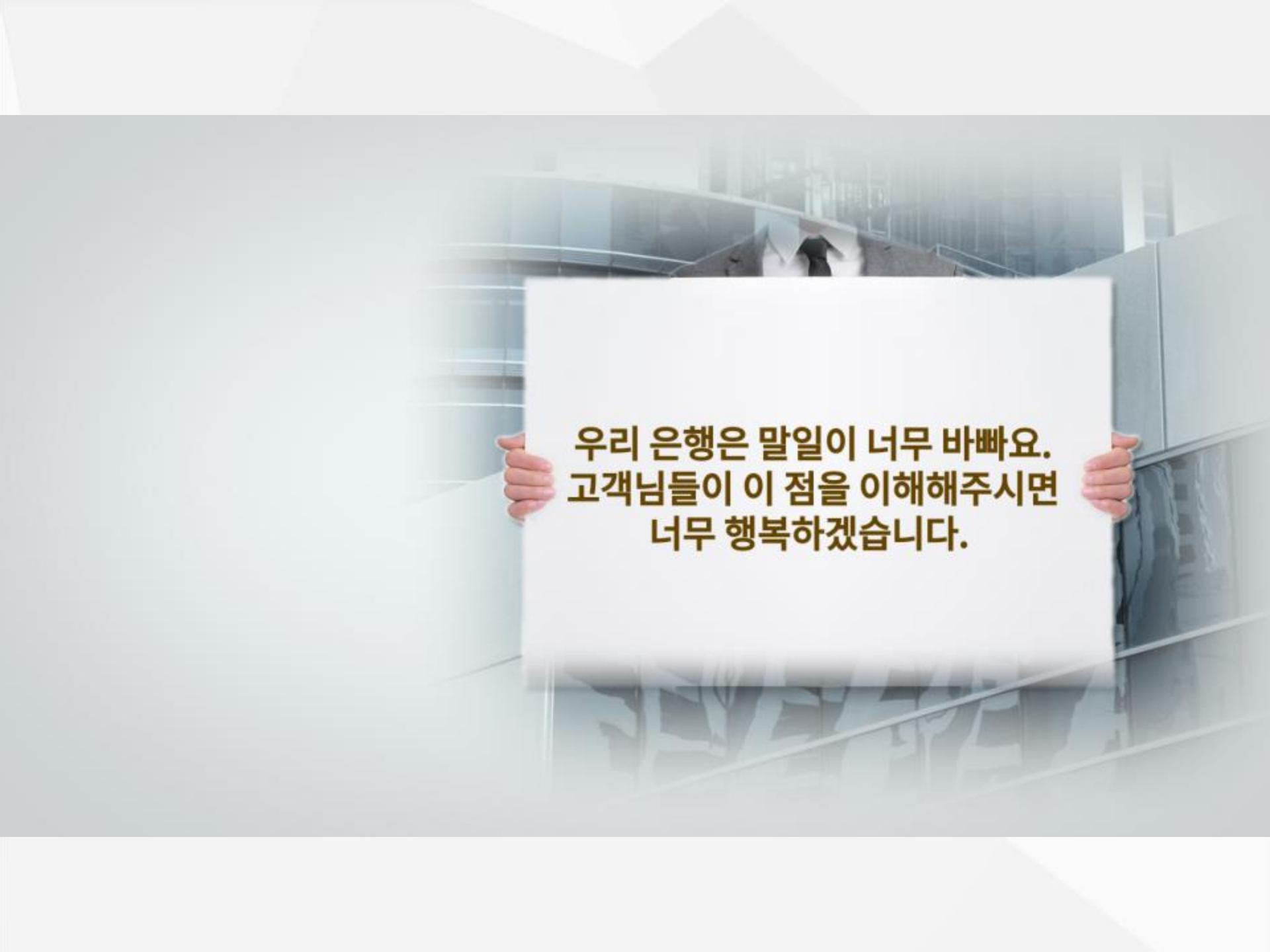
실버고객의 성향을 고려하여  
대화 속도 및 설명의 난이도 조절하기

젊은 층 고객에게 필요한 서비스 대화법

## '민감함'



극존칭을 사용하기보다는  
재미있게, 눈높이에 맞춰 설명하기

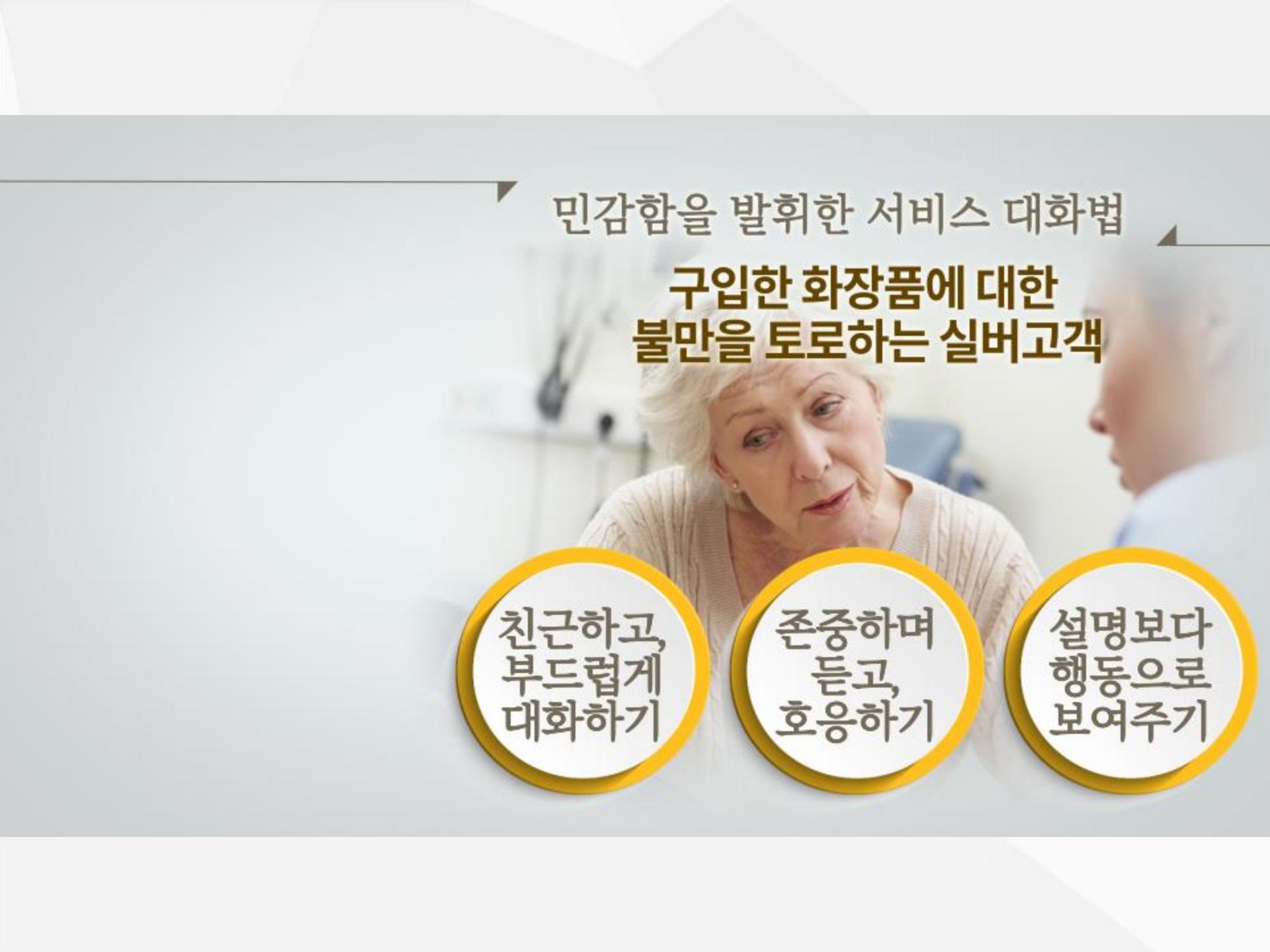
A blurred background image of a man in a dark suit and tie walking down a modern staircase with glass railings.

**우리 은행은 말일이 너무 바빠요.  
고객님들이 이 점을 이해해주시면  
너무 행복하겠습니다.**

## 5초 MOT(Moment of Truth)

고객과의 밀착력 높이기



A photograph of an elderly woman with white hair, wearing a light-colored cardigan, looking towards a man whose back is partially visible. They appear to be in a medical or professional setting.

민감함을 발휘한 서비스 대화법

구입한 화장품에 대한  
불만을 토로하는 실버고객

친근하고,  
부드럽게  
대화하기

존중하며  
듣고,  
호응하기

설명보다  
행동으로  
보여주기

고객의 상황/환경을 읽고,  
추리함으로써  
민감함을 발휘하는 서비스하라!

## 감정 노동자<sup>의</sup> 서비스 대화법

- ☑ 고객의 상황을 읽고, 추리하지 않음  
(대화 속도, 화법 변화 無)
- ☑ 고객 문의에 단편적(단답형)으로  
답하기(방어적인 응대)

## 감정능력자의 서비스 대화법

### ☑ 고객 존중 화법

- 고객의 상황(연령)을 고려하여  
**대화 속도 조절**
- 친근한 표현으로 대화하기

### ☑ 고객의 이해를 돋기 위한 설명, 시연하기

- 고객이 오해한 부분 풀어주기

