

실전에 바로 쓰는

# 고객 컴플레인 응대법

## 11 다양한 컴플레인 응대기법

# 다양한 컴플레인 응대 기법 1

컴플레인 응대의 MTP기법

▶ 컴플레인 응대의 MTP 기법

Man

Time

Place



# 다양한 컴플레인 응대 기법 1

컴플레인 응대의 MTP기법



→ 누가 처리할 것인가?



담당직원



상급자



여성직원



남성직원

처리할 사람을 바꿔주는 것 만으로도 편안한 응대가 가능하다.

# 다양한 컴플레인 응대 기법 1

컴플레인 응대의 MTP기법



# 다양한 컴플레인 응대 기법 1

컴플레인 응대의 MTP기법

Time

→ 언제 처리할 것인가?

고객의 마음이 누그러질 때까지  
시간을 갖고 기다려준다.



흥분했을 때 나온 호르몬이  
정상수치로 돌아갈 때까지 걸리는 시간

최소  
20분

# 다양한 컴플레인 응대 기법 1

컴플레인 응대의 MTP기법

내 이야기를  
듣지 않는 거야?  
말을 왜  
끊는 거야!



고객

**감정증폭**



지금 바로  
문제를  
해결해야겠어!

담당직원

# 다양한 컴플레인 응대 기법 1

## 컴플레인 응대의 MTP기법

### 전화상담의 경우

적절한 이유 제시 후 통화를 종료하여 일정시간을 확보



### 대면응대의 경우

담당자나 장소를 바꿔줌으로서 일정시간을 확보



# 다양한 컴플레인 응대 기법 1

컴플레인 응대의 MTP기법



어느 장소에서 처리할 것인가?

1:1 상담이 가능한 곳으로 이동 ■ 고객을 진정시킴



고급스러운 분위기의 장소로 이동 ■ 존중받고 있다는 느낌을 전달

# 다양한 컴플레인 응대 기법 1

고객 Needs 맞춤형 솔루션 제시 기법

## 설득

적절한 타이밍에 고객에게 이야기하고자 하는 내용에 대한 명확성과 그 가치를 느끼게 하는 방법으로써, **고객의 needs에 가장 부합되는 솔루션(해결책)과 가치를 제공하는 것**



# 다양한 컴플레인 응대 기법 1

고객 Needs 맞춤형 솔루션 제시 기법



고객의 상황에 따라  
6가지 기법을  
융통성 있게 활용!

# 다양한 컴플레인 응대 기법 1

고객 Needs 맞춤형 솔루션 제시 기법

## 1 이심전심

김연아의 평창 동계올림픽  
유치 프레젠테이션



부드럽지만  
강한 전달력과  
호소력

손짓과 미소

자연스러운  
시선처리

메시지에 부합되는 제스처, 눈빛과 표정 등의  
비언어적 요소들이 중요하다

# 다양한 컴플레인 응대 기법 1

고객 Needs 맞춤형 솔루션 제시 기법

## 1 이심전심



고객 설득을 위한 분위기

이야기하는 내용을 잘 전달할 수 있는  
환경이 조성되었는가?

고객과의 포지션

고객의 위치와 자세는 어떠한가?

고객을 바라보는 눈빛과 표정

# 다양한 컴플레인 응대 기법 1

고객 Needs 맞춤형 솔루션 제시 기법

## 2 역지사지

유재석의 무한도전 조정특집편



상대방에 대한  
따뜻한 배려

상대의 마음을  
헤아림

자신을 먼저 낮추고 상대방의 마음을 헤아리는 모습을 보여주는 것이 중요하다

# 다양한 컴플레인 응대 기법 1

고객 Needs 맞춤형 솔루션 제시 기법

## 2 역지사지



고객은 지금 어떤 마음일까?

나에게 원하는 것은 무엇일까?

어떤 이야기를 듣고 싶을까?

내가 고객의 상황이라면  
어떤 생각이 들까?

# 다양한 컴플레인 응대 기법 1

고객 Needs 맞춤형 솔루션 제시 기법

## 3 감성자극



말보다 **강렬한** 설득의 기법

이메일 또는  
편지로 감성에  
호소

# 다양한 컴플레인 응대 기법 1

고객 Needs 맞춤형 솔루션 제시 기법

## 3 감성자극



# 다양한 컴플레인 응대 기법 2

고객 Needs 맞춤형 솔루션 제시 기법

## 4 촌철살인(寸鐵殺人)

'한마디의 말이 사람을 죽일 수도 있다.'



서비스 현장에서는...



[ 촌철활인  
(寸鐵活人) ]

'한마디의 말이 사람을  
살릴 수도 있다.'

# 다양한 컴플레인 응대 기법 2

고객 Needs 맞춤형 솔루션 제시 기법

## 4 촌철살인(寸鐵殺人)

스티브잡스의 설득력



# 다양한 컴플레인 응대 기법 2

고객 Needs 맞춤형 솔루션 제시 기법

## 4 촌철살인(寸鐵殺人)



촌철살인으로  
딱 좋은 한마디,  
없을까요?

없음

'무엇이 촌철살인인가는  
상황에 따라 달라진다!'

나만의 스토리를 접목시켜 상대를 설득하라.

# 다양한 컴플레인 응대 기법 2

고객 Needs 맞춤형 솔루션 제시 기법

## 4 촌철살인(寸鐵殺人)

다양한 사례를 수집하여 활용

찰나의 말, 자신의 스토리,  
고사성어, 명언을 활용



# 다양한 컴플레인 응대 기법 2

고객 Needs 맞춤형 솔루션 제시 기법

## 5 은근과 끈기



어떻게 하면  
고객보다 더  
참여할 수 있을까?

어떻게 하면  
이 상황을  
해결할 수  
있을까?

# 다양한 컴플레인 응대 기법 2

고객 Needs 맞춤형 솔루션 제시 기법

## 5 은근과 끈기

포기하고 싶습니까?

박차고 일어나고 싶습니까?

부글부글 끓으십니까?

지금 당장 하고  
싶은대로 한다면  
어떻게 될까?

현재의 상황을 객관적으로 바라보는 것이 중요하다.

# 다양한 컴플레인 응대 기법 2

고객 Needs 맞춤형 솔루션 제시 기법

## 6 차분한 논리



# 다양한 컴플레인 응대 기법 2

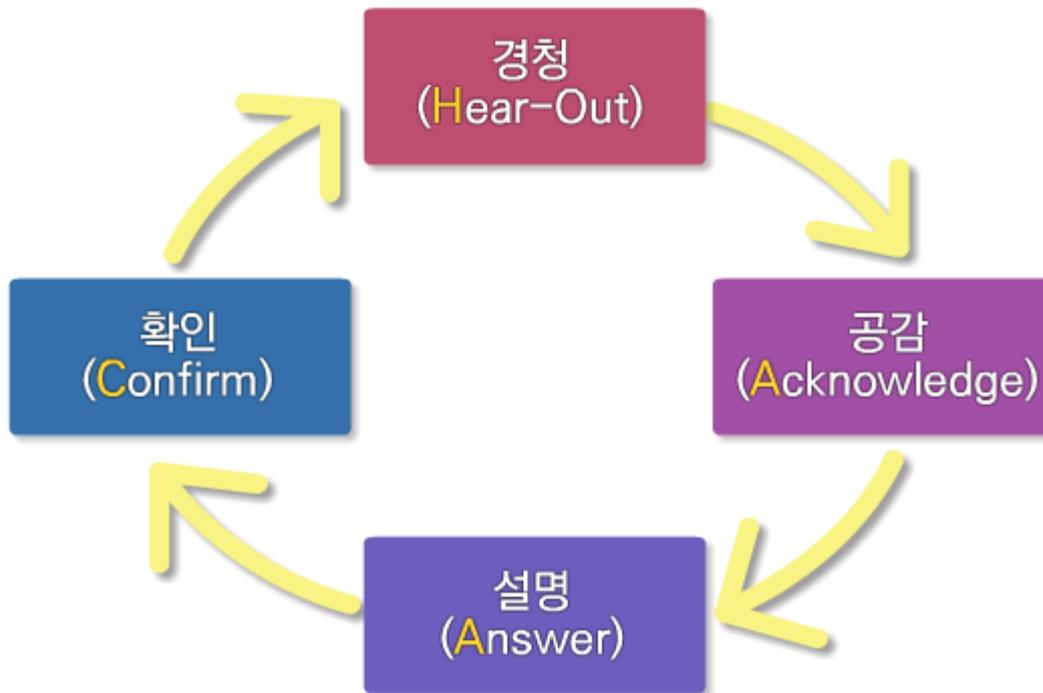
고객 Needs 맞춤형 솔루션 제시 기법

## 6 차분한 논리



# 다양한 컴플레인 응대 기법 2

고객의 거절에 대응하는 HAAC 기법



# 다양한 컴플레인 응대 기법 2

고객의 거절에 대응하는 HAAC 기법

설명  
(Answer)



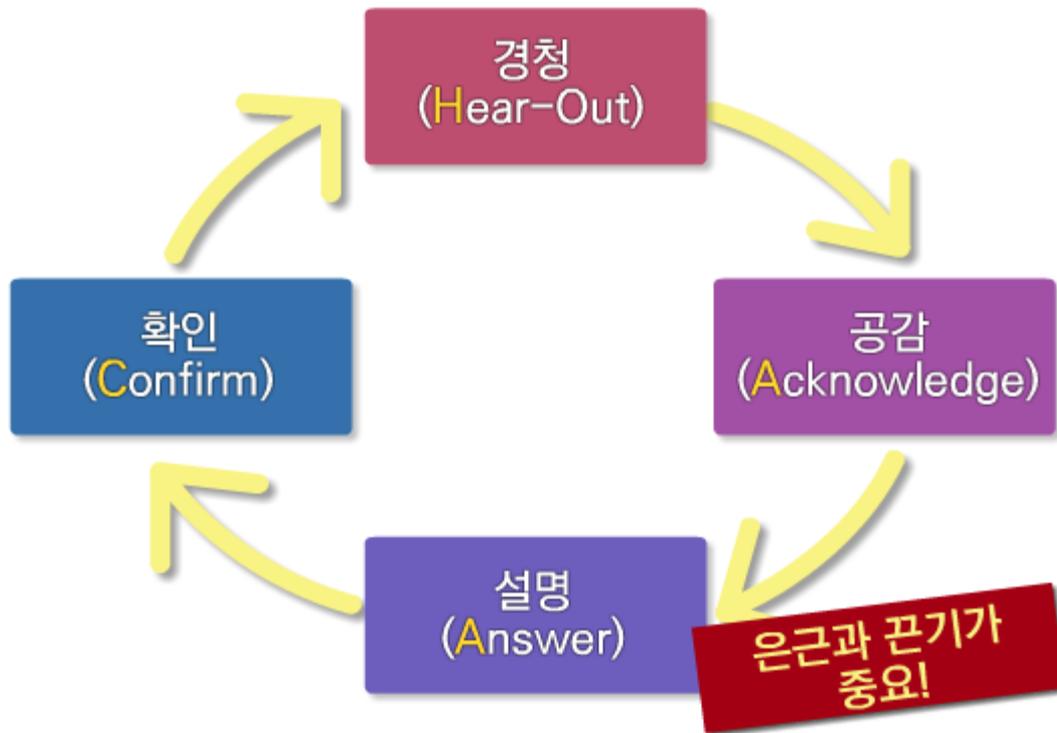
1 거절을 없애려 하지 말고, 크기를 줄여라!

*'말씀하시는 내용은 일반적인 사항입니다'  
'누구나 그렇게 생각하실 수 있죠'*

2 권유하는 대안의 특징·이점을 부가  
설명하여 강조하라!

# 다양한 컴플레인 응대 기법 2

고객의 거절에 대응하는 HAAC 기법



# 다양한 컴플레인 응대 기법 2

## ◆ 고객의 거절에 대응하는 HAAC 기법

확인  
(Confirm)

고객이 제기한 거절이 해소되었는지 점검



재차 거절 시 재촉하지 말고  
추후 상담에 대한 암시로 종료하라!

# 정리하기

## 다양한 컴플레인 응대기법

### 1. 컴플레인 응대의 MPT기법

- Man: 누가 처리할 것인가?
- Time: 언제 처리할 것인가?
- Place: 어느 장소에서 처리할 것인가?

### 2. 고객 Needs 맞춤형 솔루션 제시 기법

- 이심전심: 고객 설득을 위한 분위기와 고객을 바라보는 눈빛과 표정 등
- 역지사지: 고객의 마음과 직원이 고객의 상황이라면 어떤 생각이 들것인가에 대해 생각과 행동
- 감성자극: 나의 어떤 태도와 어떤 언어 표현이 고객의 감성을 자극할 것인가에 대한 생각과 행동
- 촌철살인: 고객의 마음에 기억될 수 있는 말 한마디
- 은근과 끈기: 컴플레인 응대를 포기하고 싶더라도 끝까지 해결하고자 하는 의지
- 차분한 논리: 고객의 상황 분석하여 우리의 대안을 일목요연하게 정리하여 전달

# 정리하기

## 다양한 컴플레인 응대기법

### 3. 고객의 거절에 대응하는 HAAC 기법

- 경청(Hear-Out)과 공감(Acknowledge):  
'충분히 이해하고 있다, 그렇게 생각할 수 있다.'라는 말을 해 줘야 함
- 설명(Answer):  
거절을 없애려 하지 말고, 크기를 줄여야 하며, 권유하는 대안의 특징·이점을 부가 설명하여 강조해야 함
- 확인(Confirm):  
고객이 제기한 거절이 해소되었는지 점검하고, 재차 거절 시 재촉하지 말고 추후 상담에 대한 암시로 종료해야 함