


강의계획서

과정명	상황을 바꾸는 말의 힘! 당당한 CS 대화법		
강의이미지		내용전문가 소개	미입력
학습시간	17시간	1일 수강 제한	1일 8차시만 수강 가능
과정개요	고객과 대화로 문제가 해결되지 않는다면, 당신의 CS언어를 점검해 볼 필요가 있다. 서비스를 위한 CS화법을 통해 감정노동의 피해자가 아닌 감정능력자, 서비스능력자로 긍정적인 관점을 갖고, 커뮤니케이션 상의 불필요한 오해와 미숙한 처리 방식을 개선하여 고객과 당당한 소통을 할 수 있도록 구성하였다.		
학습목표	감정노동자가 아닌 서비스 능력자로서, 긍정적이고 적극적인 서비스로 성과를 창출할 수 있다. 자신의 서비스 화법 수준을 파악하고, 상황별 고수의 화법을 업무에서 활용할 수 있다. 고객의 유형에 따라 적절한 서비스 언어를 구사할 수 있다.		
학습대상	고객과의 당당한 소통을 원하는 CS담당자 및 전 임직원 대화상의 오해와 미숙한 처리를 개선하길 원하는 CS담당자 및 전 임직원		

평가기준

평가항목	진도율	중간평가	최종평가	과제	총점
평가비율	100%	-	100%	-	100
응시조건	-	강의 강 이후	진도율 100% 이상	-	-
수료조건	80%이상	-	-	-	-

중간평가 문항수

문항	배점	총점
-	-	0

최종평가 문항수

객관식	객관식배점	단답형	단답형배점	서술형	서술형배점	총점
5개	20점	-	-	-	-	100점

학습내용

차시	내용	총 페이지 수
1차시	감정 노동자에서 서비스 능력자로	17 페이지
2차시	서비스 능력자의 자존감	17 페이지
3차시	나는 어떤 스타일의 직원인가	14 페이지
4차시	시연을 통한 리드 화법 / 경청 존중 화법	17 페이지
5차시	고객 지향 화법 / 커뮤니케이션 입체 화법	17 페이지
6차시	후시딘 화법 / 상황 전환 화법	17 페이지
7차시	Yes and 공감 화법 / Why 제시 화법	18 페이지
8차시	샌드위치 화법 / APPLE 화법	17 페이지
9차시	알람 화법 / 안심 화법	17 페이지
10차시	인정 플러스 화법 / 재확인 화법	17 페이지
11차시	목적 화법 / Trust me 화법	17 페이지
12차시	Basic 화법 / 수용 화법	17 페이지
13차시	SOFT화법 / 요약 정리 화법	17 페이지
14차시	차단 화법 / 재치 화법	17 페이지
15차시	개입 화법 / SMART 화법	17 페이지
16차시	Let's go 화법 / 정서적 공감 화법	17 페이지