DAEWOO LOGISTICS CORP.

고객만족(Customer Satisfaction) 메뉴얼

Oct. 2022

㈜대우로지스틱스

DAEWOO LOGISTICS CORP.

DAEWOO LOGISTICS CORP.

㈜대우로지스틱스 품질관리 경영 방침

(주)대우로지스틱스는 품질경영을 통한 최고의 서비스 제공을 위하여 지속적으로 노력하며, 고객만족 및 미래를 선도하는 기업이 되고자 합니다.
ISO 9001 을 바탕으로 경쟁력 있는 품질경영체계 달성을 위하여 아래와 같이 품질방침을 정하고 전 임직원이 실천해 나아가고자 합니다.

1. 품질관리를 핵심가치 중 하나로서 모든 사업활동에 반영한다.
2. 품질관리 관련 모든 법규 및 회사의 표준을 준수한다.
3. 품질관리 관련 역할과 책임을 이해하며 지속적인 개선을 할 수 있는 환경을 조성한다.
4. 고객이 인지하는 품질과 Needs 에 부합하는 요소들을 발굴하고 개선하는 활동을 지속적으로 추진한다.
5. 고객의 다양한 욕구를 반영하여 신속하고 적극적인 대응력을 확보한다.
6. 고객의 경험과 눈높이에 따라 서비스 품질 개선을 지속 추진한다.
7. 모든 구성원은 고객의 필요와 문제에 주의를 기울이고, 품질관리에 책임과 의무를 성실히 준수토록 한다.

2022 년 12 월 10 일

(주)대우로지스틱스 대표이사

© 2022. For information, contact DAEWOO LOGISTICS

DAEWOO LOGISTICS CORP

목 차

고객만족의 개념
고객만족의 요약

1. 직장예절 일반
   1) 인사 예절
   2) 명함 예절

2. 사무실내 예절
   1) 호칭 예절
   2) 근무태도 및 복장 예절

3. 고객 응대
   1) 전화예절
   2) 방문고객 응대
   3) 불만처리 프로세스

< 고객만족의 개념 >

고객만족(CS)이란 고객의 요구를 적극 수렴하여 고객의 기대수준을 충족시켜 줄 수 있도록 고객 관점에서 서비스를 획기적으로 개선하는 혁신활동이라 정의할 수 있습니다.

고객의 정의

- 외부고객 : 당사가 제공하는 서비스를 이용하는 과정에 기여하는 혹은 관계된 주체
- 내부고객 : 서비스를 창출, 지원하는 직원

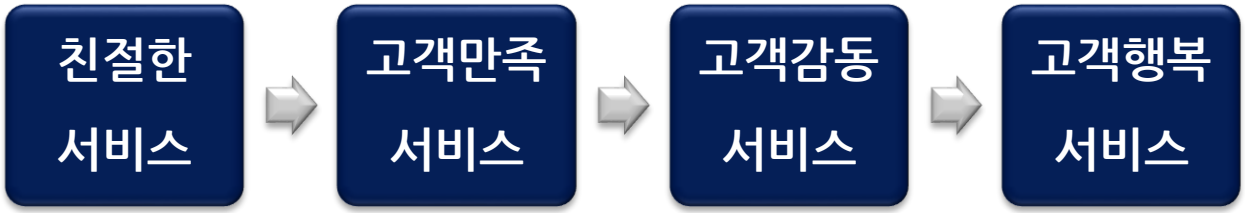
친절서비스

- 몸가짐 : 단정하고 청결한 복장과 용모, 겸손하고 정중한 태도, 적극적인 문제해결 자세와 신속한 처리
- 마음씨 : 당사를 대표하는 긍지와 자부심, 서비스하려는 봉사의 마음, 고객의 입장을 먼저 생각하는 마음
- 말씨 : 부드럽고 정성스런 마음이 담긴 목소리, 알기쉽고 품위 있는 언어 사용

© 2022. For information, contact DAEWOO LOGISTICS

< 고객만족의 요약 >

고객만족은 기업의 성공에 중요한 요소로, 이를 관리하는 고객만족 경영은 고객의 요구와 기대를 조직적으로 이해하고 대응하는 체계적인 방식이며, 고객유지를 강화하고 긍정적인 평판을 형성하며, 지속적인 비즈니스 성장을 촉진 합니다.



구 분	고객유지	고객창출
고객 범주	외부고객	내부고객 + 외부고객
고객만족 개념	고객욕구 만족	고객욕구만족 + 가치창출
목 적	고객기대 수준에 부합	고객 기대 수준을 초과하여 감성적 교감을 유도
방 향	고객기대 수준에 부합	고객 기대 수준을 초과하여 감성적 교감을 유도
주요활동 영역	VOC system 접점 서비스 강화 고객불만 대응	잠재 고객가치 발굴 차별적 가치 제안
제공서비스	필수 서비스	다가가는 서비스
효 과	고객유지 / 이탈방지	구전을 통한 신규 고객 창출

< 고객의 소리를 처리하는 자세 >

* 고객 의견 수렴

- 당사 '고객의 소리'
담당자(전화, 팩스, 직접 방문)를 통해
고객의 의견을 소중하게 듣겠습니다.

- 당사가 제공한 서비스에 대해서 불친절,
불만족을 느끼셨거나 개선해야 할 사항이
있을경우 전화, 우편, FAX 등을 통하여
의견을 제시해 주시면 7일 이내에 검토하여
결과를 통보하여 드리겠습니다.

- 전화 : 02-750-0400
FAX : 02-750-0495
우편 : 서울특별시 중구 세종대로 39, 12층
(남대문로4가, 대한상공회의소)

- 고객의 소리(VOC) 처리시간
평일 : 09:00 ~ 18:00(12:00 ~ 13:00 휴식)
토, 일, 공휴일은 휴무

© 2022. For information, contact DAEWOO LOGISTICS

DAEWOO LOGISTICS CORP.

1. 직장예절 일반

© 2022. For information, contact DAEWOO LOGISTICS

1. 직장예절 일반 – 1) 인사 예절

모르는 사이라도 먼저 인사하면 친해지게 되고 아는 사이라 할지라도 계속 인사를 나누면 더욱 가깝게 지낼 수 있으므로 반드시 인사는 습관적으로 실천해야 합니다.

인사예절

소개순서

- 연하자를 연장자에게, 하위자를 상위자에게
- 소개받을 경우 일어서는 것이 원칙이며 연장자, 상사의 경우 일어서지 않을 수 있다.

Tip. 소개받을 시 상대방의 이름을 꼭 기억하세요!

악 수

- 소개받는 사람 또는 상위자 먼저 악수를 청한다.
- 상대방의 눈을 쳐다보며 미소를 지으며 한다.
- 여성의 경우 가볍게 악수를 한다.

Tip. 장갑은 벗는 것이 원칙입니다.

인사방법

- 머리만 숙이지 말고 허리와 일직선이 되도록 상체를 숙인다.
- 인사 전후로 부드럽게 상대방의 시선에 초점을 맞춘다.
- 다리를 가지런히 하며 무릎은 붙인 채 “안녕하십니까” 등으로 인사말을 주고받는다.

© 2022. For information, contact DAEWOO LOGISTICS

1. 직장예절 일반 – 2)명함 예절

명함은 비즈니스 관계의 중요한 사항입니다.
비즈니스 매너를 잘 지켜 좋은 이미지를 주는 것 또한 생각해 보아야 합니다.

명함

건네는 법	받는 법
- 명함은 상의 안 주머니에 넣어둔 명함지갑에서 꺼내어 건낸다. - 하위자가 상위자에게 먼저 건넨다. - 본인의 이름이 상대방에게 바로 보이게 하며 오른손으로 건넨다. - 상대가 두 사람 이상일 때에는 윗사람에게 먼저 건넨다. Tip. 의자에 앉아 있으면서 명함을 건넬 시에는 일어서서 "OOO의 OOO입니다"라는 통성명을 할 것! 	- 명함은 오른손으로 받는 것이 원칙이며, 맞교환 시 왼손으로 받고 오른손으로 건넨다. - 명함은 그 자리에서 보고, 읽기 어려운 글자가 있을 때에는 바로 물어본다. - 명함은 명함지갑에 넣어 상의 안주머니에 보관한다. - 초면일 경우 만난 일시, 용건, 소개자, 화제중의 특징, 인상착의 등을 뒷면에 메모하여 추후 만남 시 활용한다. - 상대방이 먼저 명함을 건넬 경우 상대방의 명함을 받은 후 건넨다. Tip. 명함을 돈 지갑에 보관하는 것은 무례한 행위!

© 2022. For information, contact DAEWOO LOGISTICS

DAEWOO LOGISTICS CORP.

2. 사무실내 예절

© 2022. For information, contact DAEWOO LOGISTICS

2. 사무실내 예절 – 1)호칭 예절

직장에서의 호칭 예절은 상대방에 대한 존중과 예의를 나타내며, 원활한 의사소통과 협력을 위해 매우 중요합니다.

호칭

상위자

- 상사의 성과 직위 다음에 '님'의 존칭을 붙인다.('김팀장님', '이매니저님')
- 성명을 모르면 직위에만 '님'의 존칭을 붙인다. ('상무님', '팀장님', '매니저님')
- 상사에게 자기를 지칭할 경우 '저' 또는 직위를 사용한다.("김매니저입니다.")

차 상위자

- 예를 들어 사원이 전무 앞에서 팀장의 지시를 보고 할 때 "김팀장이 지시한 일이 있습니다"라고 한다.

Tip. 사전에 직위 확인 후 호칭을 사용하는 것이 센스!

하위자 또는 동급자

- 직위명으로 호칭한다.('김대리님')
- 초면/선임자/연장자일 경우'님'을 붙이는 것이 상례
- 직위가 있는 직원은 직위로 평사원은"씨"를 사용한다.
- 동일 직위자의 먼저 입사한 동료를 부를 경우 "선배님"을 사용한다.

유의사항

- 상사에 대한 존칭은 호칭에만 쓴다. ('전무님실' → '전무실')
- 문서에는 원칙적으로 상사의 존칭을 생략 ('팀장님 지시' → '팀장 지시')
- 본인(예로 팀장)이 임석 하에 지시를 전달 할 때는 님을 붙인다. ("팀장님 지시 사항을 전달하겠습니다.")

© 2022. For information, contact DAEWOO LOGISTICS

2. 사무실내 예절 – 2)근무태도 및 복장 예절

가장 먼저, 그리고 가장 눈에 띄는 예절입니다. 항상 몸에 익혀 반듯한 회사생활 하시기 바랍니다.

근무태도

출근과 퇴근, 지각과 조퇴

- 늦어도 근무시작 15분 전까지는 출근하며, 밝게 먼저 인사한다.
- 퇴근시에는 상사에게 필요한 보고를 마친 후 퇴근한다.
- 개인사정으로 출근시간이 늦어질 경우 연락을 취하여 사유와 출근 예정 시간을 보고한다.
- 지각 시 걸려올 전화나 업무진행이 필요할 경우 동료에게 협조를 요청하여 사전조치를 취한다.
- 지각 시 상사에게는 물론 동료에게도 " 늦어서 죄송합니다"라고 인사한 후 자리에 앉아 업무를 진행한다.
- 조퇴 시 사전에 보고하고 하던 일은 상사의 지시를 받아 처리하고 간다.

외 출

- 외출 시 시간이 길건 짧건 상사의 허락을 받은 후 외출한다.
- 30분 이상 자리를 비울 경우 책상 위를 정리한다.
- 외출한 곳에서 시간이 지연되면 전화로 연락한다.
- 현지퇴근 시에도 상사에게 보고한 후 퇴근한다.

복장

복 장

- 자율복장으로 근무하는 것을 원칙으로 직원으로서의 규율과 품위를 준수

- 남자직원 : 티셔츠, 면바지, 단화 및 로퍼 활동적이고 편안한 신발

- 여자직원 : 소매가 있으며 노출이 심하지 않은 상하의 깔끔한 신발

- 금지복장 : 자극적 문구의 의류, 노출이 심하거나 훼손된 의류

- 여직원 : 짧은 반바지, 파인 상의 옷, 끈으로 된 민소매 상의, 찢어진청바지, 후드티, 짧은치마, 슬리퍼, 크롭티, 레깅스 트레이닝복 노출이 심한 복장 금지, 탈색, 밝은 염색, 망사스타킹, 앞머리 헤어롤

- 남직원 : 찢어진청바지, 카고바지, 반바지,(정장이외 3부이하), 7부바지, 등산복, 후드티, 트레이닝복, 슬리퍼

- 직무 및 업무상 품위유지에 필요한 대내외활동에는 단정한 복장 착용

© 2022. For information, contact DAEWOO LOGISTICS

3. 고객응대

© 2022. For information, contact DAEWOO LOGISTICS

3. 고객응대 – 1)전화예절

전화 예절은 본인의 또 다른 얼굴을 의미합니다.

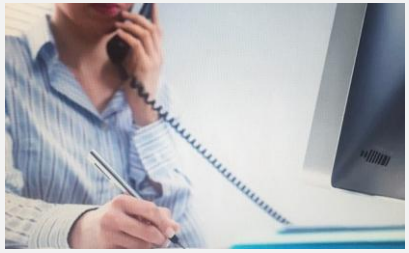
올바른 전화 예절을 통해 본인의 가치를 더 높일 수 있도록 생각해 봅시다

전화

수 신

- **인사말과 함께 소속 부서와 자신의 이름을 밝힌다.**
- **상대를 확인 후 용건을 확인한다. 찾는 사람이 부재 시 용건을 메모한다.**
  (전할 말씀 메모해서 전해드리겠습니다.)
- **벨이 울리면 신속하게 전화를 받으며, 수신이 늦었을 경우 양해의 표현을 한다.**
- **통화를 종료할 경우에도 인사말 후 상대가 먼저 끊은 뒤에 나중에 전화기를 내려놓도록 한다.**
- **자리를 비울시 중요한 전화가 수신 예정이라면 착신을 해놓아야 한다.**

Tip. 상대방이 앞에 있다고 생각한다면 어렵지 않아요!



발 신

- **용건을 사전에 상세히 메모한 후 상대의 전화번호를 확인한다.**
- **상대방이 전화를 받으면 자신을 먼저 밝힌다. 상대 확인 후 지명인을 부탁한다.**
- **상대와 연결되면 먼저 인사를 하고 전화를 받을 수 있는 상황인지 파악한다.**
- **상대방이 통화가 가능하다면 목적을 이야기하며, 상대방이 급한 상황이면 용건만 정확하고 신속하게 통화한다.**
- **가급적이면 이른 아침, 식사 시간, 늦은 밤에는 전화를 삼가 하며, 부득이한 경우 먼저 양해를 구한 다음에 통화한다.**
- **상대가 먼저 수화기를 내려놓으면 사이를 두고 끊는다.**

Tip. 자신보다 높은 사람이라면 나중에 끊는 것이 예의!

© 2022. For information, contact DAEWOO LOGISTICS

3. 고객응대 – 2)방문 고객맞이

첫인상은 고객이 느낄 수 있는 첫 번째 감동입니다.
고객과의 관계를 긍정적으로 시작할 수 있게 하고, 상호 긍적적인 영향을 미치게 하므로
고객과의 첫인상은 중요 합니다.

대기자세

- 신속하게 응대할 수 있도록 바른 자세로 앉아 대기

- 불량자세 : 짝다리, 진열대에 기댄 자세, 팔짱, 어깨동무

맞이인사

- 밝은 미소로 고객과 눈맞추며 인사

- 가벼운 눈인사나 목례로 공손하게 맞이, 밝은 표정과 적극적인 태도로 응대

고객맞이 태도

- 하던 일을 멈추고 고객을 향해 적극적인 응대태도로 전환

- 다른 고객과 상담 중이거나 장시간 대기한 고객에게는 양해와 감사 표현

응대종료

- 고객 안내 후 인사
  * 감사합니다 / 안녕히 가십시오 / 좋은하루 되십시오

- 추가 요청을 원할 경우
  * 도움이 필요하시면 언제든 말씀해 주세요.
    더 필요하신 사항이 있으신가요?

© 2022. For information, contact DAEWOO LOGISTICS

3. 고객응대 – 3)불만처리 프로세스

고객 불만처리는 비즈니스 성공과 고객 만족을 위해 필수적인 요소입니다.

쿠션언어를 잘 활용하여 고객의 불만사항 경청 및 응대

경청, 공감하기

- 고객의 불만원인 파악을 위해 진지한 경청

* 이때 경청하고 있음을 표현해야 함
"아~ 네 그러셨어요?, "제가 도움을 드리기 위해 몇가지 질문드리고 해결방법을 찾아보겠습니다." 등

불평에 대한 사과

- 감정을 섞지 말고 일단 불편사항에 대해 진심으로 사과하고 고객의 화를 가라 앉힌다.

* "처리 과정에서 원활하게 진행되지 못해 죄송합니다."
"불편함을 느끼게 해드려 죄송한 마음이 큽니다."
"신속한 처리를 해드렸어야 하는데 그러지 못한 것 같아 죄송합니다 "

원인분석

- 원인에 대해서 다시 한번 고객에게 확인한다.
(내가 고객의 불만을 정확하게 잘 이해하고 있음을 알려줌)

대안제시 및 긍정적 마무리

- 쉬운 해결방법부터 제시하려고 2차 대안을 제시한다.

- 다시 한번 불평을 드린점에 대해 사과하고 개선점을 알게된 것에 감사한다.

© 2022. For information, contact DAEWOO LOGISTICS

DAEWOO LOGISTICS CORP.

Customer **S**atisfaction **M**anual

© 2022. For information, contact DAEWOO LOGISTICS