

평창군 시설관리공단
고객만족(CS) 서비스 매뉴얼



평창군시설관리공단

목 차

I. 고객센터 서비스 현장	3
II. 고객만족(CS)의 이해	4
1. 고객이란?	4
2. 고객만족(Customer Satisfaction)이란?	4
3. 고객센터서비스란?	5
4. 고객과 만나는 접점(Moment Of Truth)	5
5. CS 기본원칙	5
III. 고객맞이 기본	7
1. 고객 응대 3S	7
2. 용모와 복장	7
3. 인사	8
IV. 민원 응대 매뉴얼	9
1. 전화민원	9
2. 방문민원	13
3. 장애인 민원 응대	15
4. 불만 민원	18
5. 특이 민원	19

우리 평창군 시설관리공단 임직원은 고객에게 친절하고 봉사하는 정신으로 고객 중심의 맞춤 서비스 제공을 약속드리며 다음 사항을 실천해 나가겠습니다.

- 하나, 우리는 고객만족 경영을 위하여 늘 웃는 얼굴로 고객을 맞이하고 올바른 태도로 고객을 대하겠습니다.
- 하나, 우리는 고객 감동의 사회적 가치 실현을 위하여 고객을 최우선에 두고 고객의 의견을 수렴하여 이를 적극 반영하겠습니다.
- 하나, 우리는 최상의 고객서비스 제공을 위하여 공단 시설물을 안전하게 관리하고 쾌적한 상태가 유지될 수 있도록 노력하겠습니다.
- 하나, 우리는 고객의 신뢰와 만족을 이끌어내기 위하여 고객의 불편 사항이 발생했을 경우 지체 없이 시정하고 조치하겠습니다.

우리는 이와 같은 실천 사항을 토대로 최고의 서비스로 감동과 기쁨을 드릴 수 있도록 전 임직원이 최선을 다할 것을 약속드립니다.

평창군 시설관리공단 임직원 일동

II

고객만족(CS)의 이해

1. 고객이란?

- 행정서비스의 생산, 전달, 수요 및 기타 과정에 기여하는 혹은 관계된 주체(이해 당사자)
- 공단이 제공하는 인적·물적 서비스를 이용하는 주민, 법인 또는 단체를 의미하며, 넓은 의미로 공단의 서비스를 이용할 가능성이 있는 불특정 다수를 의미한다.

단계	구분	고객정의	고객유형
서비스가치 생산단계	가치생산 내부고객	• 내부에서 업무를 수행·지원하는 직원	• 임직원
	가치생산 외부고객	• 외부에서 업무를 대행 또는 지원하는 업체	• 각종 계약업체 및 위탁운영 대행업체
서비스가치 영향단계	고객가치 영향고객	• 서비스에 대한 직접적인 관련자는 아니 면서 서비스에 영향을 주는 단체 및 기관	• 유관단체·협회 및 언론·전문가 집단/ 기타 여론 주도기관
서비스가치 소비·환류 단계	가치소비 외부고객	• 서비스에 대한 직접적인 수혜자 • 경영에 참여하는 주민 위원	• 서비스 대상자, 외부고객
	가치공유 외부고객	• 서비스의 혜택을 궁극적으로 제공받거 나 영향을 받는 자	• 군민

2. 고객만족(Customer Satisfaction)이란?

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

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

3. 고객서비스란?

- 고객의 만족을 위한 모든 활동
- 서비스 자세
 - 객관성, 신속성, 친절함이 있어야 하며, 생생한 힘이 넘쳐야 한다.
 - 감명 깊은 것이어야 하며, 의사소통이 잘 되어야 한다.
 - 겉치레가 아닌 진실한 배려를 해주어야 한다.

4. 고객과 만나는 접점(Moment Of Truth)

- M.O.T.란, 서비스를 고객이 접하게 되는 순간으로, 구매결정/재이용의 성공과 실패를 가르는 요인이다.
- 안내데스크, 직원 등 고객이 마주치는 모든 환경(주변환경, 분위기, 직원 태도, 복장, 말투 등)이 고객접점이라고 할 수 있다.

5. 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 문제해결을 위해 노력해야 하며, 문제해결이 어려운 경우 CS담당부서(경영지원팀)의 도움을 받아 처리할 수 있다.

○ 개인정보 보호

- 고객 불만 처리 시 고객의 개인정보는 개인정보 보호 법령을 준수한다.
- 불만 처리 목적과 절차 유지에 필요한 최소한의 정보만을 수집·이용한다.
- 고객이 개인정보 공개에 동의하지 않을 경우 비공개로 처리해야 한다.

[고객만족의 순간]

- 업무를 빨리 처리하려고 노력하는 직원의 모습
- 질문에 성의 있게 대답하는 모습
- 고객(민원인)의 말을 적극적으로 경청하는 모습
- 다른 고객(민원인)에게도 친절하게 응대하는 모습
- 반갑게 맞이하는 모습
- 깨끗하게 정리 정돈된 시설에 들어설 때

1. 고객 응대 3S

○ 스마일(Smile)

- 고객을 항상 웃는 얼굴로 대한다는 것은 고객 응대에 있어서 매우 중요하다. 여기서 스마일이란 입모양만 웃는 것이 아니라 밝은 표정, 단정한 용모, 명랑한 음성, 정중한 태도 등이 모두 포함된 개념이라 할 수 있다.

○ 스피드(Speed)

- 스피드는 고객 불만을 최소화하는 데 가장 중요한 요소이다. 서비스제공자의 1분이 고객에게는 10분처럼 느껴질 수 있다는 점을 잊지 말아야 한다. 스피드한 고객 응대를 위해 차분하면서 신속하게 업무를 처리해야 한다.

○ 서비스(Service)

- 서비스는 친절하게 고객을 대하는 기본적인 것에서부터 고객의 입장을 이해하고 고객이 무엇을 원하는지 알아내며 정중한 자세를 유지하는 것을 의미한다. 또한 고객과의 약속은 어떤 일이 있어도 이행한다는 신뢰를 주는 것, 고객관리를 사후까지 꼼꼼하게 챙기는 일, 사소하나마 고객의 기대 이상의 것을 제공하는 것이 고객을 위한 서비스이다.

2. 용모와 복장

- 단정한 용모와 복장은 나를 보여주는 창문이라고 할 수 있다. 직장생활에 있어서 가장 기본적인 매너이며, 고객맞이의 기본이다.

○ 용모·복장의 중요성

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

○ 올바른 용모와 복장

- 유니폼과 명찰을 착용한다.
- 머리는 단정하게 청결을 유지한다.
- 상쾌하고 생기있는 느낌을 준다.
- 수염, 코털을 청결하게 관리한다.
- 손을 자주 씻고 손톱 밑 청결을 유지한다.
- 흡연 후에 담배 냄새로 불쾌감을 주지 않도록 한다.
- 지나치게 화려한 복장은 삼간다.
- 액세서리는 화려하게 착용하지 않는다.
- 땀 냄새, 체취 등의 불쾌감을 주지 않도록 한다.

3. 인사

- 사람의 마음을 여는 인사는 소통의 기본이다. 많은 예절 가운데에서도 가장 기본이 되는 표현으로서 자신의 마음속에서 우러나오는 존경심과 반가움을 나타내는 형식의 하나이다.

○ 인사의 종류

구분	특징	상황
목례	미소를 띠며 가볍게 5도 정도 머리만 숙여서 예를 표한다.	• 손을 댈 수 없는 작업하고 있을 때 • 통화 중 손님이 왔을 때 • 양손에 무거운 짐을 들고 있을 때
가벼운 인사	바로 선 자세에서 3m정도 앞을 보고 상체를 15도 정도 앞으로 구부린다.	• 상사를 두 번 이상 복도에서 마주쳤을 때 • 상사나 손님과 스쳐 지나갈 때 • 동료나 아랫사람을 화장실, 복도에서 만났을 때
보통 인사	바로 선 자세에서 1~2m정도 앞을 보고 상체를 30도 정도 앞으로 구부린다.	• 일상생활에서 가장 많이 하는 인사 • 윗사람이나 내방객을 만나거나 헤어질 때 • 지시 또는 보고 후
정중한 인사	바로 선 자세에서 1.5m정도 앞을 보고 상체를 45도 정도 숙인 후 천천히 상체를 일으킨다.	• 공식 석상에서 처음 인사할 때 • 고객에게 진정한 감사의 표현을 전할 때

1. 전화민원

- 전화는 곧 우리 공단의 얼굴이라고 할 수 있을 만큼 응대 방법에 따라 우리 공단의 이미지가 좌우되므로, 좋은 응대를 위해서는 자세를 바르게 하고 대화 이상의 따뜻한 마음의 뜻을 상대방에게 전달하는 것이 중요함

○ 전화응대의 특징

- 비대면 및 예고 없는 만남이다.
- 오해가 생기기 쉽다. (습관적인 말투, 부정확한 발음에 유의)
- 보안이 되지 않는다.
- 고객에게 비용이 발생한다.

○ 전화응대 시 주요 3요소

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

구분	내용
말하기	• 목소리 : 개인 음성의 느낌을 자연스럽게 말하기 • 톤, 억양, 속도, 뉘앙스 : 명량하고 생동감 있게 상황에 따라 적당한 억양과 뉘앙스로 말하기 • 단어의 선택 : 고객 지향적으로 알기 쉽고 정중한 표현
듣기	• 경청 : 고객의 말을 끝까지 듣고 설명하기 • 맞장구 : 경청하고 있음을 응대어로 표현하기 • 니즈파악 : 내용을 메모하고 반복하여 정확하게 고객이 원하는 것이 무엇인지 파악하기
생각하기	• 고객의 입장이 되어 충분한 동감과 해결방안 제시하기 • 고객을 도와줄 방법을 적극적으로 생각하기

○ 상황별 전화응대

고객 응대 상황	고객 응대 방법
부재자 착신전환 시	“대신 받았습니다. 평창군 시설관리공단 ○○○입니다.”
찾는 사람이 통화 중일 때	“죄송합니다만, ○○○씨는 통화 중입니다. 잠시 기다려 주시겠습니까?”
메모 전달을 부탁 받았을 때	“돌아오면 연락드리도록 하겠습니다. 저는 ○○○ 팀 ○○○입니다. 좋은 하루 보내십시오.” ※ 메모 방법 : 성명, 소속, 시간, 용건(5W 1H원칙), 전화번호 등을 간결하게
고객이 오래 기다려야 할 때	“오래 기다리시게 해서 죄송합니다. 통화가 많이 길어지는데요. 혹시 제가 도와드릴 수 있는 사항인가요? 아니면 제가 메모를 남겨 드릴까요?”
전화 받을 담당자가 없을 때	“죄송합니다만 ○○○씨는 외근 중입니다. ○○시 전에는 돌아올 예정입니다만 혹시 제가 도와드릴 수 있는 사항인가요? 아니면 메모를 남겨 드릴까요?”
잘못 걸려 온 전화	“실례지만 몇 번으로 전화하셨습니까? 이곳은 ○○○이 아니라 ○○○입니다. 전화가 잘못 걸린 것 같습니다.” ※ 잘못 걸려 온 전화도 친절하고 정중하게 응대한다.
다른 부서의 업무 전화가 걸려왔을 경우	“죄송합니다만, ○○○건에 관한 문의는 ○○○팀에서 담당하여 제가 정확한 상담이 어려우니, 담당 부서로 바로 연결해 드리겠습니다. 괜찮으십니까?” “잠시 기다려 주시겠습니까? ○○팀으로 전화를 돌려드리겠습니다. ○○팀 ○○○의 전화번호는 0000-0000번입니다. 혹시 전화가 끊어지면 0000-0000번으로 다시 걸어주시면 감사하겠습니다. 좋은 하루 보내십시오.” ※ 다른 부서의 업무의 전화가 걸려 왔을 경우 직접 전화를 돌려주며, 담당자와 전화번호도 함께 안내한다.

잘 들리지 않을 때	“죄송합니다만, 전화 상태가 좋지 않아 잘 들리지 않습니다. 다시 한번 말씀해 주시겠습니까?”
통화가 불가능할 정도로 들리지 않을 때	“전화 상태가 좋지 않아 들리지 않습니다. 죄송합니다만, 다시 전화해 주시면 감사하겠습니다. 제가 먼저 전화를 끊겠습니다.”
통화 중 내방고객이 와서 기다릴 때	눈 인사나 제스처로 전화를 곧 끝낼 것임을 알린다.
상담 중 전화가 올 때	- 내방고객에게 양해를 구한 뒤 통화 “잠시 실례하겠습니다.” - 통화가 길어질 것 같을 경우 전화 건 고객에게 “죄송합니다만, 지금 고객이 기다리고 계셔서 그러는데, 제가 ○○분 후에 다시 전화 드리면 어떻겠습니까?”
우리 공단의 위치를 문의할 경우	“네, 저희 한국청소년상담복지개발원의 위치요. 지금 계신 곳이 어디십니까? 교통편은 무엇을 이용하실 건가요? 네, 그러시면 ○○까지 오셔서 ○○방향으로 오시면 됩니다. 오시다가 못 찾으시면 다시 전화 주십시오. 저는 ○○○팀 ○○○입니다.”
항의 전화 응대 시	“정말 죄송합니다. 착오가 있었던 것 같습니다. 확인하는데 시간이 ○○분 정도 걸릴 것 같은데요. 확인 후 전화 드리면 어떻겠습니까? 네, 고객님의 성함과 전화번호를 알려주세요. 불편을 드려 대단히 죄송합니다. 그럼, ○○분 뒤에 전화 드리겠습니다. 저는 ○○○팀 ○○○입니다.” ① 상대의 감정이 상하지 않도록 항의 내용을 끝까지 듣는다. · 상대를 부정한다든지, 의심하는 것은 금물이다. · 용건의 내용을 간단히 메모한다. · 필요한 서류자료, 메모지, 필기구를 준비한다. ② 사실을 확인하고 변명하지 않으며 항의에 대해 정중히 사과한다. ③ 본인이 판단할 수 없는 내용은 상사와 상의한다. ※ 우선사과 또는 공감 → 경청 → 공감 또는 사과 → 원인분석 → 해결방안 → 대안제시 → 거듭사과 → 감사표현

○ 단계별 전화응대 요령

고객 응대 단계	고객 응대 방법
준비과정	• 벨 소리 3회 이내 수신 • 수화기는 왼손으로, 오른손으로 메모 등 준비
첫인사 및 자기소개	• 인사말과 시설명과 이름을 밝힌다. - “안녕하십니까, 평창군 시설관리공단 ○○○ 입니다.” (각 시설명 사용) • 전화벨 3회 이상 울린 경우는 양해 멘트 후 인사 - “늦게 받아 죄송합니다. 평창군 시설관리공단 ○○○ 입니다.”
문의내용 확인	• 경청하면서 고객의 정확한 문의 내용 파악 • 중요한 내용은 반드시 복창하며 메모 - “네, ○○ 말씀이십니까?”
해결방안 제시	• 정중한 용어를 사용하고 적극적인 자세로 응대하여 편안한 느낌을 준다. - “고객님, ~~해 드리는 방법은 어떠시겠습니까?”
추가확인	• 일의 결과를 알려드린다. • 전체 통화 내용에 대한 요약 및 정리 - “고객님, 요청하신 ○○는 처리가 되었습니다.” - “혹시 더 도와드릴 사항은 없으십니까?”
끝맺음 인사	• 마무리 인사를 한다. - “고객님, 감사합니다. 저는 담당 직원 ○○○ 였습니다. 좋은 하루 보내십시오.” • 고객이 먼저 끊은 것을 확인한 후 전화 종료 - 속으로 ‘하나, 둘, 셋’을 세고

전화응대 불친절 사례

- 내방고객 앞에서 사적인 전화를 거는 경우
- 용건이 끝나자마자 전화를 끊는 경우
- 본인이 직접 걸지 않고 다른 사람에게 시킨 후, 연결하는 경우
- 수화기를 턱과 어깨에 걸치고 통화하는 경우
- 권위주의적인 태도로 통화하는 경우
- 자기소관이 아니라고 고객의 요구에 대해 거절하는 경우

2. 방문민원

○ 방문고객 응대 기본자세

· 말하는 자세

- 밝고 명랑한 표정으로 말한다.
- 정확한 발음, 맑은 목소리, 적당한 속도로 말한다.
- 고객이 알아듣기 쉽게 말한다.
- 고객의 관심과 흥미에 초점을 맞춰서 말한다.

· 듣는 자세

- 고객을 정면으로 바라본다.
- 고객의 주장을 고객의 입장에서 듣고 고객의 주장을 최대한 수용할 수 있는 방안을 찾아본다.
- 고객의 주장이 일관되지 못할 경우 적절한 질문을 통해 전체적인 주장의 요지를 파악한다.

바람직하지 않은 대화자세

- | | |
|--------------------------|---------------|
| · 건성으로 듣고 대답한다. | · 말참견을 한다. |
| · 눈을 쳐다보지 않고 무관심하게 대답한다. | · 자기 이야기만 한다. |
| · 팔짱을 끼고 듣거나 손장난을 한다. | · 말을 중간에 끊는다. |

○ 고객 방문 시 응대 방법

- 항상 일어나서 인사한다.
 - 진심으로 환영하는 표정으로 인사를 함으로써 고객이 분위기에 친근함을 가지도록 한다.
 - 용무를 묻기 전에 먼저 착석하도록 권유한다.
 - 하던 일을 멈추고 고객이 기다리지 않도록 한다.
 - 이야기가 길어지면 고객에게 차와 음료를 권한다.
 - 용건에 대한 안내 시, 정확하고 친절하게 응답한다.
 - 찾는 사람이 부재중일 경우 메모 전달 의사를 확인하고 전해 줄 것을 약속한다.
 - 고객이 2개 부서 이상의 상담을 요청했을 때 고객이 처음 방문한 부서의 담당자가 상담 후 직접 다른 부서의 담당자에게 안내한다.
- ※ 고객의 복장과 지위에 따라서 접대의 차이를 두지 않도록 주의한다.

방문고객 앞에서 해서는 안 될 행동

- 음식물을 섭취하는 행동
- 하품을 한다거나 뒤로 기지개를 켜는 행동
- 동료 직원과 농담을 하거나 웃고 떠드는 행동
- 고객을 앞에 두고 뒷사람과 잡담을 하거나 고객의 흥을 보는 행동
- 사적인 전화로 고객을 기다리게 하는 행동
- 지저분한 느낌을 주는 행동
- 고객이 다가와도 자기 일만 하는 행동
- 동작이나 말씨가 성급해지거나, 고객의 용건을 끝까지 듣지 않고 추측해서 판단하는 행동
- 고객의 질문에 당황하여 옆 사람에게 상의한다든지 우물쭈물하는 자신감이 없는 행동

고객에게 사용해서는 안 되는 말

- 부정의 말 ⇨ “없어요! 몰라요! 안돼요!”
- 핑계의 말 ⇨ “담당이 아니라서...” / “일이 바빠서...”
- 무례한 말 ⇨ “뭐요? 뭐라구요? 어쨌다구요?”
- 냉정한 말 ⇨ “업무 시간 끝났는데요?” / “그건 손님 사정이죠.”
- 따지는 말 ⇨ “그건 손님 잘못이지요.”
- 권위적인 말 ⇨ “하라는 대로 하세요.” / “규정이 그래요.”
- 무시의 말 ⇨ “그게 아니죠.”

○ 방문민원 응대 요령

고객 응대 단계	고객 응대 방법
맞이하기	• 안녕하세요? ~ 무엇을 도와드릴까요? • 먼저 오신 분 업무 처리 후 바로 도와드리겠습니다.
상담하기	• 네~ ○○말씀이세요? 제가 바로 처리해 드리겠습니다. • 담당자분과 일정 협의 후 ○○까지 연락드리겠습니다. • 저희와 무관한 업무입니다. 업무 처리가 가능한 곳으로 안내해 드려도 될까요?
업무처리	• 5분의 시간이 소요될 것 같습니다. 빨리 처리해드리겠습니다. • 기다려 주셔서 감사합니다.
배웅하기	• 다 (처리)되었습니다. 더 필요한 사항 있으십니까? • 감사합니다. 좋은 하루 보내시기 바랍니다.

3. 장애인 민원 응대

- 일반적인 민원 응대 요령을 준수하되, 장애인이 비장애인과 실질적으로 동등한 수준의 민원 서비스를 이용할 수 있도록 노력하여야 함
- 장애로 인해 여러 민원을 동시에 보는 것이 곤란할 경우, 타 부서로 민원을 이관하지 않고, 최초 민원을 접수한 곳에서 모든 민원을 접수하는 등의 편의를 제공할 수 있도록 노력하여야 함

○ 시각장애인 응대

① 동반 여부 확인

- 안내자와 동행 여부, 흰 지팡이 사용 여부와 안내견 동반 여부 확인

② 안내

- 직원 자신의 소속과 이름을 말한다.
- (안내자와 동행 시) 일행의 앞으로 나아가며 장소 안내
- (안내자와 동행하지 않은 경우) 먼저 도움이 필요한지 물어본 후, 팔꿈치 뒤쪽을 가볍게 잡게 하고 반걸음 앞에서 안내

유의사항

- **(방향 설명)** 시각장애인은 공간에 대한 추상적인 개념을 이해하기 어려우므로 길을 안내할 때는 ‘여기’, ‘저기’ 등 애매한 표현은 피하고 방향을 구체적으로 설명
 - * (예) “앞으로 5m 가서 왼쪽으로 3m 가시면 오른쪽에 있습니다.”
- **(의자로 안내할 때)** 의자의 방향을 확인할 수 있도록 의자의 등받이에 손을 갖다 대고 확인할 수 있도록 함
- **(저시력을 가진 장애인이 큰 글씨로 된 신청서식을 요청할 경우)**
과도한 부담이 되지 않는다면 요청에 응하여 주는 것이 바람직
 - * (문서를 읽거나 작성할 경우) 대필자 또는 대독자를 배정하여 도움을 줄 수 있도록 함

○ 청각장애인 응대

① 응대 방법

- 청각장애인은 주로 수어를 사용하여 대화하거나, 간단한 메모 또는 문자를 통해 소통
- **(보청기 또는 인공와우를 착용한 청각장애인)** 입 모양을 보고 대화하거나, 메모 또는 문자를 통해 소통

② 소통 방법

- 대화를 나눌 때 입 모양(발음)을 정확하게 하여 조금 천천히 말하는 방법
- 간단한 단어 위주의 문자 또는 메모를 통해 소통하는 방법
- 손짓과 몸짓으로 최대한 단어를 표현하여 소통하는 방법
- 간단한 수어를 배워 소통하는 방법

유의사항

- 보청기 또는 인공와우를 착용한 청각장애인에게 주의해야 할 점
 - 보청기, 인공와우 등 기기에 대해 지나친 관심을 가져서는 안 됨
 - 적당한 목소리로 천천히 입모양을 볼 수 있도록 말하는 것이 좋음

○ 지체장애인 응대

① 도움 필요 여부 확인

- 일반적으로 지체장애인은 다른 사람의 도움을 받지 않고 스스로 하려는 경우가 많으므로 도움을 주기 전에 반드시 먼저 도움이 필요한지 물어보아야 함

② 소통 방법

- 휠체어를 탄 사람과 소통하는 방법
 - 1) 눈높이에서 대화하기 위해 자세를 조금 낮추는 방법이 좋음

- 2) 지체장애인이 복도나 길에서 이동할 때는 충분히 지나갈 수 있도록 옆으로 비켜주어야 함
- 3) 외부에서 많은 시간 이야기를 할 때는 해를 등지고 앉도록 하거나 더 그늘진 곳으로 이동하여 대화
 - 목발 등의 보조기기를 사용하거나, 서 있기 어려운 사람에게는 자리에 앉아서 이야기할 수 있도록 배려

○ 지적장애인 응대

① 소통 방법

- (경청) 쉬운 말로 된 짧은 문장으로 천천히 말하고, 말을 끝까지 들어주는 것이 좋음
- (존칭어 사용) 행동과 언어표현이 명확하지 않더라도 반말을 하지 않도록 주의하고, 본인의 나이에 맞게 존칭어를 사용하여야 함

유의사항

- 지적장애인이 귀가 시 길을 잃어버린 경우, 신상을 물어보거나 보호자의 연락처를 물어 안전하게 돌아갈 수 있도록 도와야 함

○ 자폐성 장애인 응대

① 소통 방법

- 최대한 시선을 마주친 상태에서 대화 시도
- 쉽고 간단한 단어 사용
- 분명한 목소리로 천천히 말하고, 말을 끝까지 잘 들어주는 태도 필요
 - ※ 자폐성 장애인이 같은 말을 되풀이하거나 이상한 몸짓을 반복적으로 할 때 그 말과 행동을 따라하지 말 것
 - ※ 본인의 몸을 다치게 하는 행동을 할 경우 보호자에게 바로 알려서 도움을 받도록 함
- 자폐성 장애인에게 올바른 행동이나 태도에 대해 “아주 훌륭합니다”와 같은 칭찬과 “최고입니다”를 표현하는 몸짓으로 긍정적 반응을 주는 것이 좋음

4. 불만 민원

○ 고객불만이란?

- 고객불만은 서비스가 고객의 기대 수준보다 낮을 때 발생하는 것으로 사소한 불만 고객에게 초기 응대를 잘하면 반복 민원을 사전에 방지할 수 있다.

○ 불만 고객 처리 업무의 4원칙

우선 사과의 원칙	• 고객의 불편에 대한 사과
원인 파악의 원칙	• 적극적 경청, 메모는 필수 • 불평·불만의 핵심 파악
신속, 정확 처리의 원칙	• 신속한 응대 • 고객의 입장에서 해결
불 논쟁의 원칙	• 공감적 화술로 접근 • 해결 내용의 확인 및 재발 방지를 위한 대책 마련

○ 불만 민원 처리 단계

고객 응대 단계	고객 응대 방법
경청, 공감하기	• 고객의 욕구파악을 위해 진지한 경청을 한다. • 이때 경청하고 있음을 표현해야 한다. - “아~ 네~, 그러셨어요?”, “많이 속상하시겠네요.” 등
불평에 대한 사과	• 고객의 입장에서 직원에게 불평하는 것은 당연하다. • 일단 진심어린 사과를 하며, 고객의 화를 가라앉힌다. - 단, 무조건 잘못을 인정하는 것은 아니다.
원인분석	• 질문을 통해 고객의 불만 원인을 정확히 파악한다. • 불만사항을 보편화 시킬 수도 있다. - “많은 분들이 그렇게 생각하십니다” 등
신속해결, 대안제시	• 쉬운 해결방법부터 제시한다. - “지금 상황에서는 ○○(해결방안)한 방법으로 처리 가능할 것 같습니다. 괜찮으시겠습니까?” 등
긍정적 마무리	• 다시 한번 불편을 드린 점에 대해 사과한다. • 긍정의 말 한마디로 끝까지 좋은 인상을 남기도록 한다.

5. 특이 민원

○ 특이 민원 유형별 응대 요령

유형	고객 응대 방법
폭언의 경우 (욕설, 고성, 협박, 성희롱)	• (1단계) 자제 요청 및 법적 고지(3회 이상) - “폭언을 계속하시면 정상적인 업무가 어렵습니다. 폭언을 중단해 주십시오.” - “진정하시고 원하시는 사항을 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.” • (2단계) 사전 고지에도 폭언 지속 시 녹음(고지) 및 응대 중지 - “지금부터 모든 내용을 녹음하겠습니다, 이에 따른 법적 조치가 가능합니다.” • (3단계) 법적조치 구두 경고 - “법적조치를 받으실 수 있으니 폭언을 중단해 주십시오.” • (4단계) 응대 중지 및 부서장에게 보고, 부서장은 피해 직원 면담 및 상태 판단 • (5단계) 필요시 공단이 주체가 되어 법적 조치 실행
폭행의 경우	• (1단계) 부서장 책임하에 폭행 제지 및 추가 피해 방지를 위한 적극 협력 • (2단계) 다른 고객(민원인) 대피시키고, 신속히 경찰에 신고
반복적 민원 신청의 경우	• (1단계) 담당 부서로부터 수용 불가 취지의 답변을 받았음에도 그와 같은 내용의 민원을 또다시(2차) 제기하는 경우에는 민원처리부서의 장이 1차 답변내용의 적절성 등을 다시 한번 더 확인하고, 여전히 수용곤란으로 판단될 경우에는 민원인에게 그 사유를 충분히 설명하는 등 적극 대처 • (2단계) 민원인에게 신청민원에 대해 수용불가 사유를 설명했음에도 같은 내용의 민원을 또다시(3차) 제출하는 경우에는 1, 2차 답변자의 차상급자의 결재를 받아 종결처리 가능
기타 (업무와 무관한 주장 등)	• (1단계) 공감, 경청하는 등 성실히 응대 • (2단계) 통화면담 시간이 장시간(30분 이상) 계속될 경우 상담곤란을 설명한 후 응대 종료