

“블랙컨슈머 실전 대응능력 향상과 감정노동자 스트레스 해소법” 블랙컨슈머의 효과적인 대응전략

강의 주요 내용

1) 블랙컨슈머의 효과적인 대응전략

- 기본행동 지침
- 클레임 응대 기본지침
- 블랙컨슈머 판단기준
- 블랙컨슈머 처리의 기본전략
- 법적클레임에 대한 검토
- 악성클레임의 실제 사례별 대응
- 블랙컨슈머 대응 Tip
- 블랙컨슈머 면담시 유의해야할 사항
- 블랙컨슈머 단계별 처리절차 및 응대 방법

2) 감정노동자 스트레스 해소법

- 고객응대 상황별 대처요령
- 감정노동 자가진단 및 대처법
- 개인별 감정, 스트레스 관리요령
- 스트레스 장/단기 완화법
- 현명한 뇌 피로 회복법

강사

김태영 한국소비자경영협의회 대표



- 건국대학교 소비자정보학과 겸임교수
- 숙명여대 소비자경제학과 강사
- 한국소비자원 심사관
- OCAP 사무총장
- 동양매직(주) 서비스 팀장, 고객상담실장
- 한국소비자교육정보학회 이사
- CCO(최고고객책임자) 포럼 대표

교육기간

2019. 10. 24(목) 14:00~17:00(3시간)

교육장소

관악구평생학습관 5층 대회의실(관악구 남부순환로 1546)

교육비

무 료(단, 서울상의 대·중견기업 회비 미납사 참석 제한)

참가신청

교육명 하단의 “참가신청”클릭 후 입력

(Tel : 886-2541~3 / Fax : 886-2544 / e-mail : key11911@korcham.net)