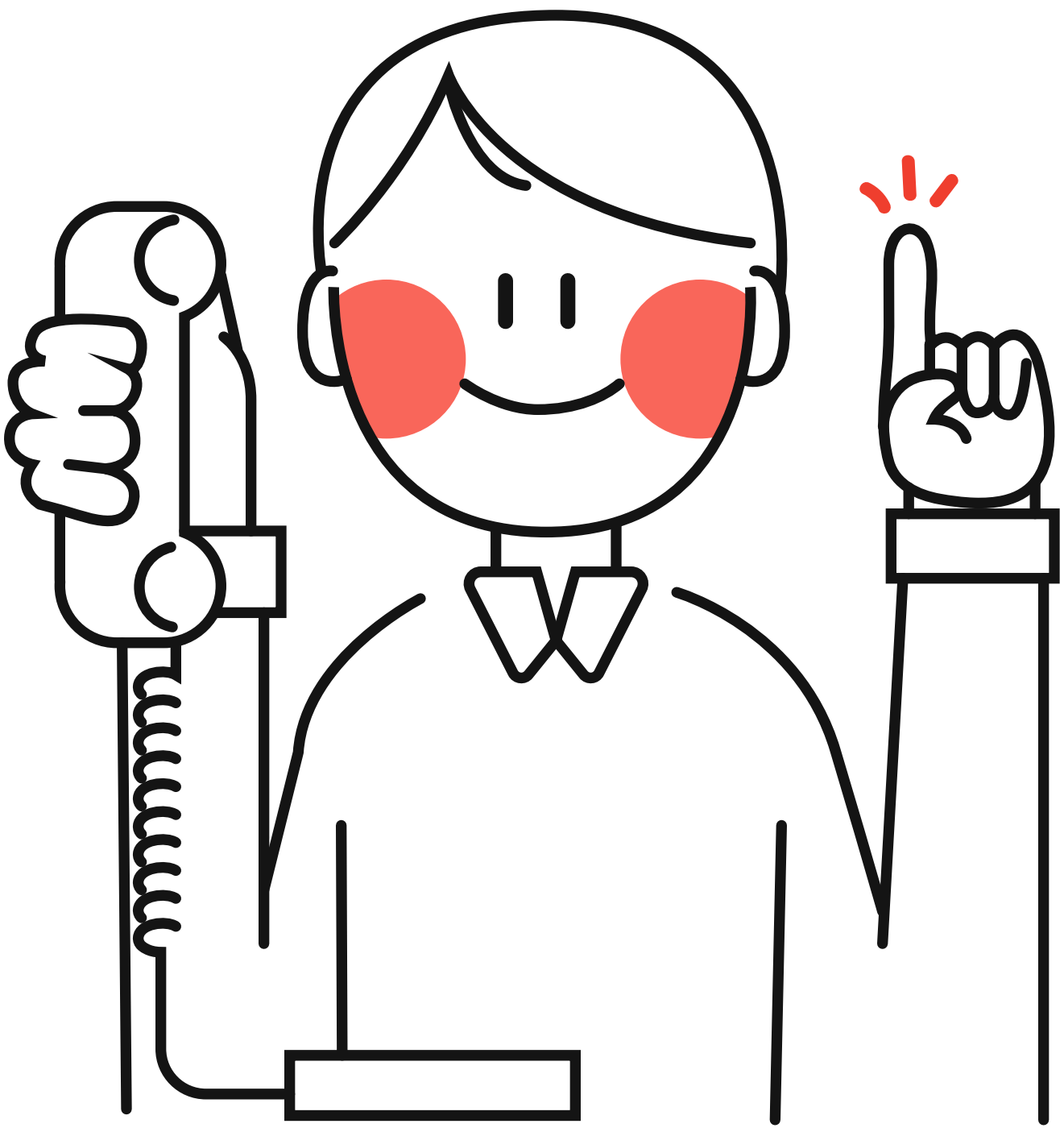


친절한 DDP 만들기



목 차

1. 전화응대 체크리스트	-----	(02 - 04)
- 전화응대 3단계	-----	(02)
- 상황 별 전화응대	-----	(03)
- 전화응대 TIP	-----	(04)
2. 근무자세 체크리스트	-----	(05)
3. 용모복장 체크리스트	-----	(06)

☑ 전화응대 체크리스트

전화응대 3단계

01

맞이 인사

벨이 3번 울리기 전에 받는다.

5회 이상 벨이 울린 경우 양해를 표한다.

“기다려주셔서 감사합니다.”

인사말, 소속, 이름 순으로 천천히 또박또박 말한다.

“감사합니다. 000팀 000입니다.”

02

문제 해결

문의사항을 요약하여 재확인한다.

“00문제로 확인 원한다는 말씀이시죠?”

문제 해결방안을 적극적으로 안내한다.

권한 이외의 요청에 대해서는 대안을 제시하거나

정중한 설명 후 양해를 구한다.

03

종료 인사

추가 문의사항을 확인한다.

“다른 문의사항 있으십니까?”

상냥한 끝맺음으로 긍정적인 인상을 남긴다.

“감사합니다.”

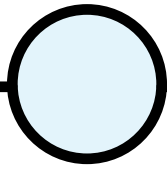
“요청하신 업무는 0일정도 소요될 예정입니다.”

업무 처리 후 연락드리겠습니다. 감사합니다.”



전화응대 체크리스트

상황 별 전화응대



**타부서
업무일 경우**

“네. 그 부분은 00팀에서 담당하고 있습니다. 번거로우시겠지만, 상세한 설명을 위해 담당자를 연결해 드리겠습니다. 혹시 도중에 전화가 끊어지면 담당자 000, XXX-XXXX에 전화주시면 됩니다. 감사합니다”

**담당자가
부재중일 경우**

“현재 담당자분이 잠시 자리를 비우셨습니다. 필요하시면 메모 남겨드리겠습니다.”

**담당자가
회의, 보고 중**

“지금 중요한 회의 중이셔서 연락처 남겨주시면 전화 드리도록 하겠습니다.”

**담당자가
통화중일 경우**

“현재 담당자 분이 통화중이십니다. 잠시만 기다려주시면 바로 연결해 드리겠습니다.”
“담당자 분 통화가 다소 길어질 것으로 보입니다. 연락처 남겨주시면 메모 전달드리겠습니다.”

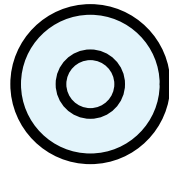
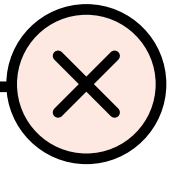
**신속한 안내가
어려울 경우**

“그 부분은 확인 후 말씀드리겠습니다. 연락처 남겨주시면 확인 되는대로 전화 드리겠습니다.”



전화응대 체크리스트

전화응대 TIP



**거절은
완곡하게**

- 할 수 없습니다.
- 안 됩니다.

- 입장은 이해합니다만, 절차상 어렵습니다.
- 죄송합니다만, 처리해 드리기 곤란합니다.

**명령형보다는
청유형으로**

- ~해주세요.
- 잠깐만요.

- ~해주시겠습니까?
- 잠시만 기다려주시겠습니까?

**부정형보다는
긍정형으로**

- 잘 모르겠는데요.
- 아직 다 못했는데요.

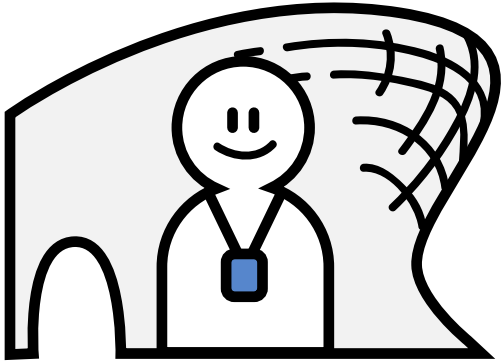
- 확인 후 바로 안내해 드리겠습니다.
- 죄송합니다만, 아직 처리중입니다.
- 최대한 빨리 처리해 드리겠습니다.

**반토막말
보다는
완전한 말로**

- 네?

- 죄송합니다만, 다시 한번 말씀해주시겠습니까?

☑ 근무자세 체크리스트



현장

사원증을 항상 패용한다.

사원증 패용 시 언행에
각별히 주의한다.

대기 시 바른 자세로
고객 동선을 주시한다.

도움이 필요한 고객에게 먼저
다가가 문의사항을 파악한다.

고객 입장에서 이해하기
쉬운 표현을 사용한다.



사무실

사내 규정에 맞는 복장을
유지한다.

본인 자리 외 이동시에는
슬리퍼를 신지 않는다.

사무공간에서 칫솔질을 하며
이동하지 않는다.

개인 통화는 간단히 끝내며,
장시간의 통화는
가급적 자리를 이동하여 한다.

부재 담당자의 전화가 올릴 시,
대신 받아 상황을 대처한다.

☑ 용모복장 체크리스트

☑ 헤어스타일은
정돈되었습니까?

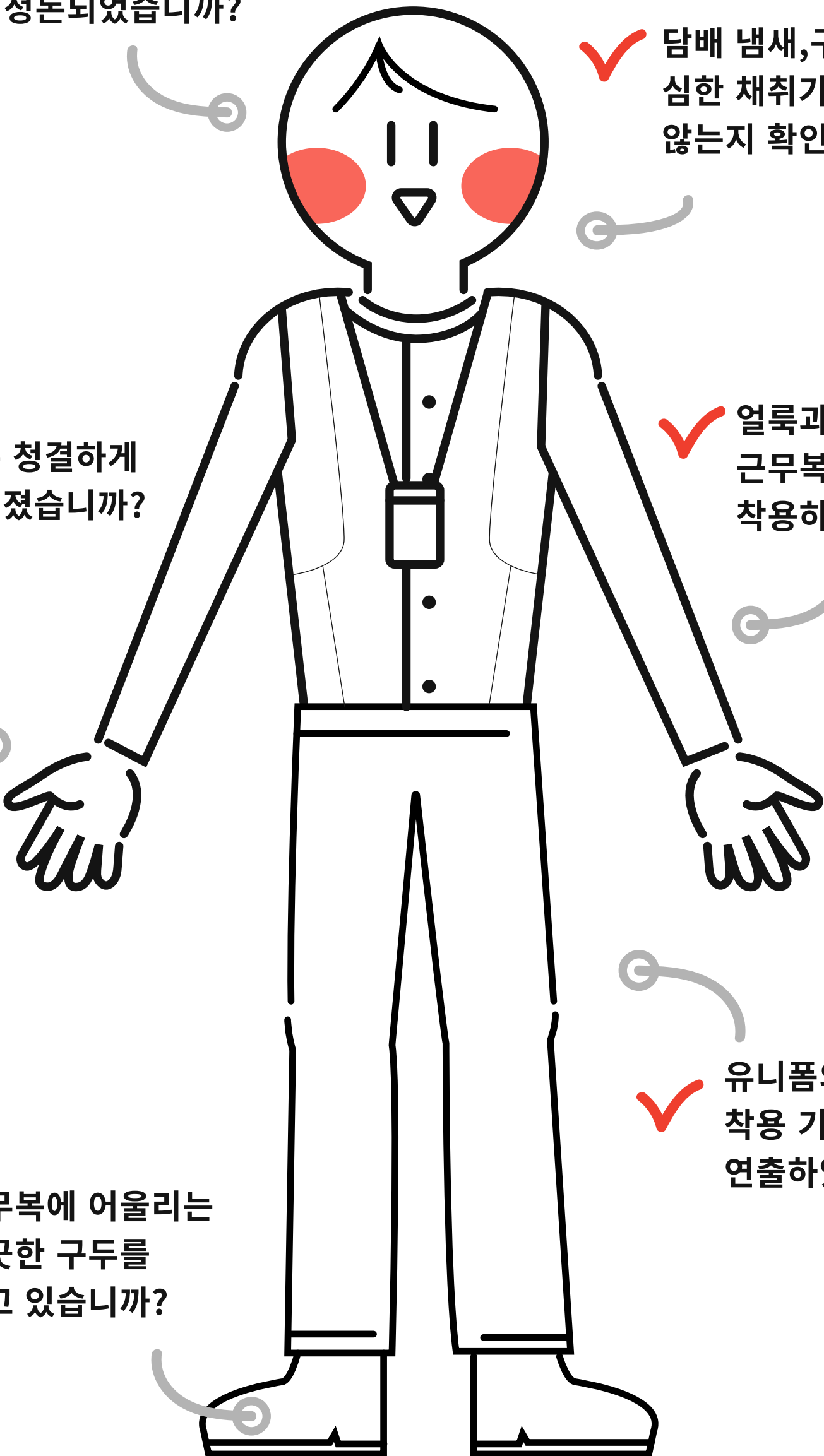
☑ 담배 냄새, 구취 등
심한 채취가 풍기지
않는지 확인하였습니까?

☑ 손톱은 청결하게
다듬어졌습니까?

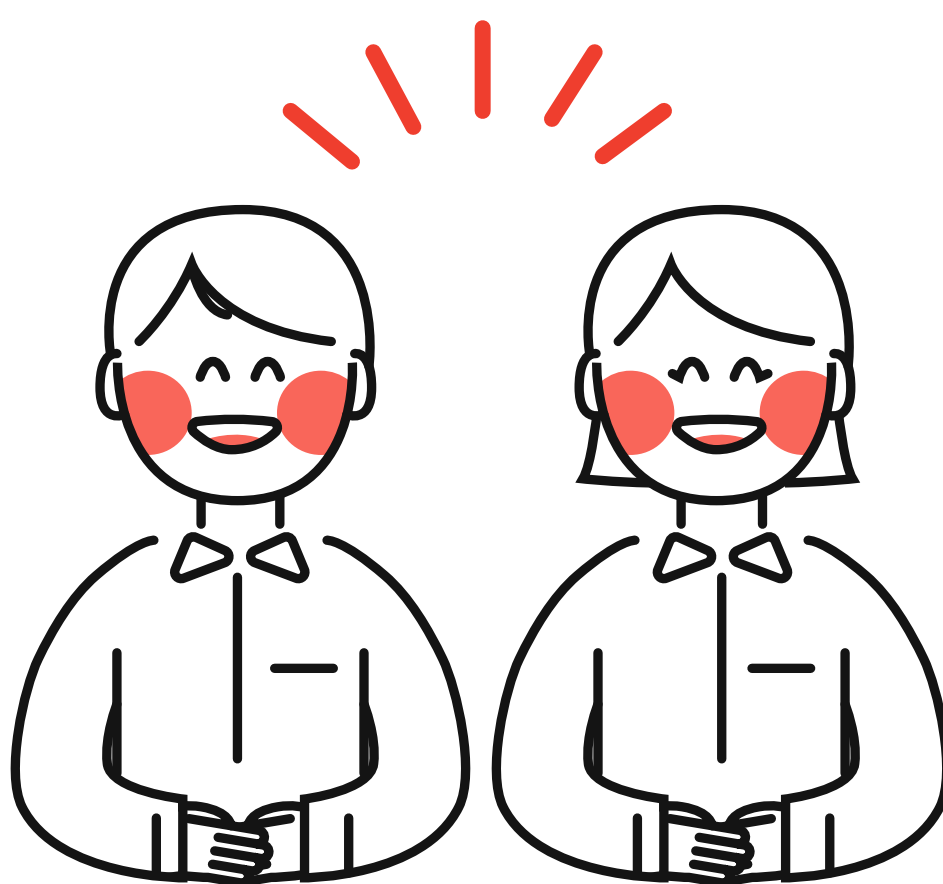
☑ 얼룩과 구김이 없는
근무복을
착용하였습니까?

☑ 근무복에 어울리는
깨끗한 구두를
신고 있습니까?

☑ 유니폼의 경우
착용 기준에 맞게
연출하였습니까?



함께 만드는



친절한 DDP