

제1장 불만고객 응대

I. 고객불만의 개념

II. 항공기 내 불만 고객

III. 불만고객 응대

I. 고객불만의 개념

• 불만의 개념

:고객이 제공받는 서비스나 이용한 상품이 기대에 미치지 못했을 경우 느끼는 심리적 불편함

• 불평행동

:불만을 느낀 고객이 서비스나 상품을 제공한 업체에 대한 불편함의 외적 표현

• 불평하지 않는 고객?!

-불만족한 고객의 50%는 서비스 제공자에게 불평하지 않는 쪽을 선택

그 이유로는 ① 불평하는데 시간과 노력을 들일 가치가 없다는 것

②어디에 그리고 어떻게 불평을 해야 하는지 모른다는 것

③그들이 불평을 한다고 하더라도 더 나아질 것이 없다고 믿기 때문.

대신 이들은 서비스제공자에게 불이익을 주는 해로운 구전(WOM: word-of-mouth)을 선택하거나, 제품 불매운동과 같은 활동을 선택하는 경향이 있음.

1) 사과의 순서

사과 및 공감

- 정말 죄송합니다.
- 불편을 드려 죄송합니다.
- 많이 불편 하셨겠어요.
- 충분히 이해합니다.
- 그 부분에 대해서 저도 안타깝게 생각합니다.

상황설명

- 오늘 좌석이 만석여서~
- 오늘 단체 승객이여서~
- 오늘은 주말이고~
- 앞쪽에 승객분들께서 유난히 비빔밥을 찾으셔서~
- 탑재된 신문이 서비스가 다 돼서~

대안제시

- 다른 @@신문을 우선 보고 게시겠습니까? 괜찮으시다면 다른 분께서 보신 신문을 제가 깨끗이 잘 정리해서 드려도 될까요
- 비행시간이 짧아서 나중에 다시 식사 서비스를 해드리기는 어려울 것 같은데, 지금 받아두셨다가 적당할 때 식사를 하시는 게 어떠신지...

사과

- 불편을 드려서 다시 한번 더 사과드립니다.
- 심려를 끼쳐 드려서 죄송합니다.
- 불편을 드려서 죄송합니다.
- 더 필요하신 것이 있으시면 언제든지 저를 불러 주십시오.(저희 승무원을 불러주십시오)
- 이해해 주셔서 감사합니다.
- 양해해 주셔서 감사합니다.

2) 쿠션언어의 사용

- ▶ 쿠션이라고 하는 것은 충격을 방지하여 안전하게 하거나 딱딱한 의자에 앉아있을 때 편안함을 주는 역할을 한다. 이런 쿠션처럼 말에도 충격을 덜 주고, 상대의 마음을 편안하게 하면서 요구하는 사람의 의도를 관철시키는 데 도움을 주는 말들이 있는데 그것이 바로 '쿠션언어'라는 것이다.
- ▶ '쿠션언어'에는 다음과 같은 예들이 있는데, 실제로 항공기 내에서 빈번히 사용하고 있는 용어이므로 잘 기억해 두었다가 Role Play 시 적절히 사용하면 좋을 듯 하다.
 - "죄송합니다만", "번거로우시겠지만", "실례합니다만", "어려우시겠지만", "수고스러우시겠지만", "관찮으시다면", "바쁘시겠지만", "이해해주신다면", "양해해주신다면" 등 이다.

▶ '쿠션언어'가 아니더라도 항공기 내에서 유용하게 쓸 수 있는 '배려언어'는 다음 과 같다.

- 원하시는 대로 (서비스)해 드리지 못해서 정말 죄송합니다.
- 이런 불편함을 드려서 제 개인적으로도 안타깝게 생각합니다.
- 손님 마음을 충분히 이해합니다.
- 어떤 마음인지 충분히 알겠습니다.
- 제 마음 같아서는 원하시는 대로 해드리고 싶지만...