

# 접객강좌 VII

## 불만객에 대한 대응책(1) .....

### 1. 불만은 중요한 정보

손님에게 불만을 듣는 일은 그리 유쾌한 일은 아니다. 그러나 불만도 손님에 대한 중요한 정보중의 하나로 생각한다면 적극적인 대응이 필요한 것이다. 1건의 불만을 말했을 때는 30건이나 되는 불만이 축적돼 있는 상태이고 소비자가 해결에 대해 만족하지 못한 경우에는 주위 사람들에게 얘기하게 되는데, 이것은 고객의 감소를 가져오는 결과를 낳게 된다.

불만의 원인은 크게 상품, 서비스, 접객 3가지로 나눌 수 있다. 상품에 있어서는 상처나 파손이 난지 모르고 판매한 경우에 발생한다. 서비스는 점포가 지저분하거나 청결치 못한 것이 문제가 된다.

그러나 불만의 가장 큰 원인은 접객에 있다. 돈을 주고 받는 금전적인 트러블이나 상품을 잘못 건네는 등 접객중에 생기는 감정의 갈등 등에 있다.



불만에 대해 솔직히 사과하면 손님불만도 누그러진다.

### 2. 먼저 사과하는 자세가 중요

접객중에 생기는 감정의 갈등은 대응하기가 어려운 불만에 속한다. 판매원의 태도나 동작, 언어 등 조그만 일이 거슬러 점점 커져가기 때문이다.

점포가 바쁠 때, 혹은 여유가 있어 잠깐 방심하는 순간에 생기기 쉽다.

오랜 시간 기다렸는데 “오래 기다렸습니다.”는 말 한마디가 없거나 새치기한 손님을 먼저 접객한다거나 하는 일은 손님을 화나게 하며 불만이 나오게 한다.

여기서 바로 “죄송합니다”라고 바로 사과를 하면 감정은 어느정도 없어지지만, 말도 없고 무뚝뚝한 표정으로 상품을 함부로 다룬다거나 하면 보고 있는 손님은 더욱 감정이 격해질 것이다.

원인은 어찌됐든 “죄송합니다”고 항상 솔직하게 사과해야 한다. 비록 그것이 손님 실수라 해도 손님이 그렇게 된 것에는 이쪽의 실수가 없었다고는 할 수 없기 때문이다.

#### 〈점포의 자가 채점〉

	불만있는 손님에 대한 대응 체크 포인트	좋다	보통	나쁘다
1	죄송합니다란 인사를 솔직하게 할 수 있는가			
2	대응은 침착하게 조용히 천천히 하고 있는가			
3	상대의 얘기를 충분히 들으려고 하는가			
4	상대방 말에서 불만의 포인트를 알고 있는가			
5	판단하기 어려운 것은 책임자에게 얘기하고 있는가			
6	불만객이 다시 내점하도록 전송하고 있는가			
7	불만의 사후보고를 책임자에게 하고 있는가			
8	같은 불만이 나오지 않도록 대책을 세우고 있는가			
계		좋다 2점, 보통 1점, 나쁘다 0점		

종합평가 16~13점 : 불만객이 단골손님으로 12~8점 : 좀더 노력할 것 7~0점 : 적극적인 개선이 필요

불만을 토로하는 손님은 감정이 격해 있으므로 목소리가 높고 일방적으로 자기 말만 하게 된다. 지지 않으려고 이쪽도 큰소리를 낼 것이 아니라 침착하게 무엇이 문제인가를 머릿속에서 정리하면서 듣는 자세가 중요하다.

## 불만객에 대한 대응책(2) .....

### 1. 선물을 받은 사람으로부터 클레임

이번에는 직접 체험한 사례를 갖고 생각해 보도록 하자. 친구에게 백중 때 선물을 업무상 알고 있는 모제과점에서 보냈다. 며칠 후 친구에게 전화가 걸려와 얘기 도중 이렇게 말한다. “말하기 곤란하지만 앞으로 이런 일이 있을지 모르니 말하네. 모처럼 받은 과자가 상미기간이 지나 있어요. 계절적으로 괜찮을까 하지만 아무래도...” 하며 화가 나는 모양. 나는 놀래 “어, 그거 미안하네 그런데 한달정도는 괜찮다고 하던데...” 친구는 “그런가, 제조일이 2월 5일로 돼 있어요. 그래서 포장을 풀기전에 전화를 걸었네” “그거 미안하네. 내가 잘 아는 점포니까 사정을 말하고 교환해 받도록 전화걸겠네”

나 역시 제조일을 확인한 것도 아니고 단지 보존기간만 물었다고는 하지만, 그래도 2월달 상품은 심하다고 반신반의 했다.


사정을 말하자 주인은 “죄송합니다. 저희 점포에서는 상품관리를 철저히 한다고 하고 있는데... 괜찮으시면 손님 연락처를 주십시오. 새상품을 보내 드리겠습니다.”고 정중하게 대응해서 이 정도라면 문제 없이 일이 끝나겠지 하고 안심했다.

### 2. 성의 있는 대응이란

그 때 친구에게서 다시 전화가 걸려와 “미안하게 됐네...”하며 점연쩍은 목소리. 왜 무슨 일인가”하고 의아한 나. “사실 날짜를 잘못 봤어. 7월5일의 7자가 지저분해 2자로 보였다네. 택배 포장지도 더럽혀져 있고 오래된 느낌이 들어 그냥 2월로 착각을 해버렸네. 덜렁대서 미안했네.”

어쩌나 생각하면서 사실을 알고 나니 기분이 상쾌해 졌다.

잘못 본다거나 실수는 누구에게나 있는 일이다. 손님의 생각이 나 선입관이 강한 경우에는 클레임도 틀릴 수가 있다.

이번에는 친구가 실수를 알아차려 혼란이 없이 해결됐지만, 만약 알아차리지 못했다면 대응이 곤란했을 것이다. 어쨌든 점포측에서는 빠르고 성의를 갖고 대응하는 것이 중요하다. 성의란 ‘손님이 바르다’ 라는 위치에서 임하는 것이다. 이것이 클레임을 해결하는 지름길이 된다. 



### <클레임 예방의 체크 포인트>

	클레임 예방 체크 리스트	좋다	보통	나쁘다
1	상품과 가격표시는 맞는가			
2	점원의 복장은 청결한가			
3	매장과 기타 점내는 청결한가			
4	항상 미소 서비스를 하고 있는가			
5	접객용어나 경어를 바르게 사용하고 있는가			
6	요금과 거스름돈을 확인하고 있는가			
7	상품을 정확하게 건네고 있는가			
8	연락이나 보고를 성실하고 있는가			
계	좋다 2점, 보통 1점, 나쁘다 0점			

종합평가 16~13점 : 클레임 발생하지 않는다 12~8점 : 좀더 노력할 것 7~0점 : 클레임 발생