

SK 텔레콤 고객감동 사연

따뜻한 마음이
따뜻한 말로
오—다

고객에게 감동을 전하고,
우리들의 이야기를 만들어 갑니다.

서비스탑 x 서비스에이스



따뜻한 마음이
따뜻한 말로
오—다

SK텔레콤 고객감동 사연



고객에게 감동을 전하고,
우리들의 이야기를 만들어 갑니다.

서비스탑 x 서비스에이스





프롤로그

Human Touch로 고객감동을 전하다

현재 고객센터 시장은 AI를 활용한 상담 시스템으로 많은 변화가 진행되고 있으며, 고객의 서비스 경험 수준 또한 높아져 차별화된 상담 서비스를 제공한다는 것이 쉽지 않은 환경이 된 것 같습니다.

이렇게 예측이 어려운 상황에서 진심으로 고객과 소통하고, 고객의 입장에서 문제를 해결한다는 것은 우리 고객센터 상담사 만이 할 수 있는 영역이 아닐까요? 구성원들이 자신의 자리에서 그 역할을 너무나 잘해주고 있기 때문에 오늘 이런 고객감동 사례집이 탄생하게 되지 않았을까 생각합니다.

본 사례집은 고객센터로 문의한 고객의 실제 사례를 바탕으로 고객의 감동과 긍정 경험을 담았습니다. 소개된 사례를 통해 고객의 감동 포인트와 상담사의 마음가짐이 이 책을 접하게 되는 모든 이들에게 가이드가

될 것이며, 고객가치혁신을 통해 최고의 서비스를 제공하는 SK텔레콤의 방향과도 일맥상통하는 부분이 아닐까 합니다.

고객과의 상담 채널이 다양해 졌음에도 불구하고 여전히 고객은 1 대 1 Human 상담을 선호하고 있습니다.

우리가 하는 일에 대한 가치가 그 무엇과도 견줄 수 없는 경쟁력이며, 나아가 고객 서비스의 큰 기준점이 될 것이라고 확신합니다.

우리 구성원 여러분들도 이번 사례집 발간을 통해 다시 한번 자부심을 느낄 수 있는 기회가 되시기를 바라며 고객감동 사례집 발간을 진심으로 축하 드립니다.

서비스탑 대표 오남주



프롤로그

고객만족을 넘어 고객감동을 실현하다

고객감동!

감동(感動)은 사전적 의미로 크게 느끼어 마음이 움직임을 의미한다고 합니다. 어떤 사소한 인연이나 사회적 관계 형성도 없을 뿐만 아니라 단 한 번의 일면식조차 없는 고객들의 마음속에 수 분도 안되는 그 짧은 시간에 울림을 전달함으로써 고객만족의 단계를 넘어 고객감동을 실현한다는 것! 이보다 더 의미 있고, 가치 있는 일은 없다고 단언합니다.

우리 구성원분들은 매시간 다양한 요구사항과 헤아릴 수 없이 많은 다른 상황에 처한 고객분들을 만납니다. 상품이나 서비스와 관련하여 단순 문의를 하는 고객, 서비스 변경이나 가입 등 업무처리를 요청하는 고객, 사용하고 있는 서비스에 대한 불만을 표현하는 고객, 심지어 불만 표현의 수준을 넘어선 고객 등등. 이처럼 다양한 요구사항과 상황에 처해 있

는 고객들을 짧은 시간에 감동이라는 단계로 이끌어가고 있는 우리 구성원분들의 노고에 감사의 말씀과 함께 찬사를 보냅니다.

우리 서비스에이스는 서비스탑과 함께 CS 기반의 마케팅 컴퍼니를 지향하고 있습니다. 세상에는 셀 수 없는 다양한 마케팅 기법과 방법론이 존재하며, 이런 모든 마케팅 방법들이 추구하는 궁극적인 목표는 고객 만족을 통해 충성고객을 확보하는 것입니다. 단 1명의 충성고객을 만드는 것이 100명의 새로운 고객을 확보하는 것만큼 중요합니다. 1명의 충성고객이 우리에게 새로운 충성고객을 100명 이상 소개해 주는 마중물이기 때문입니다. 지금 여러분이 만든, 그리고 만들어가는 고객감동 사례 하나하나가 최고의 마케팅이며, 여러분이 마케팅 전문가임을 증명해 주고 있습니다. 여러분 모두 너무나 자랑스럽습니다. 여러분 스스로 자부심과 자긍심을 맘껏 누리시고, 가지십시오.

오늘 발간하는 이 책에 우리 구성원분들 한 분 한 분의 모든 고객감동 사례를 다 담아내지 못한 아쉬운 마음은 뒤로한 채, 서비스에이스 모든 구성원분들의 노고와 헌신에 다시 한번 머리 숙여 감사의 말씀을 드립니다. 감사합니다.

서비스에이스 대표 유철준



프롤로그

고객감동 사례집 발간을 축하드립니다

안녕하세요. SK텔레콤 고객가치혁신담당 홍승태입니다.

서비스에이스와 서비스탑 고객감동 사례집 발간을 축하드립니다.

고객을 최전방에서 만나고 계시는 여러분의 노고로 인해 SK텔레콤은 2023년 외부 기관에서 시행한 모든 CSI 조사에서 1위를 차지했습니다. 특히 고객센터는 KSQI/KCSI 1위 탈환을 통해 5개 CSI 조사 전체에서 1위를 달성하는 쾌거를 거두었습니다. 이는 2013년 이후 10년 만의 경사입니다.

고객센터에는 고객감동 사례를 묵묵히 만들어 가는 구성원들의 이야기가 많이 있습니다. 이러한 이야기들이 널리 퍼져 여러분의 마음에 담기고, 감동 스토리를 만드는 여러분의 큰 역할에 자부심을 느끼게 되기를 바라는 마음으로 고객감동 사례집 발간을 제안했습니다.

여기 실린 이야기는 비단 여러분만의 이야기가 아닐 것입니다. 우리나라 고객센터 산업을 대표하는 사례로 회자될 것이며, 나아가 고객센터 산업 전체의 서비스 만족도를 높이는 데 기여할 것이라고 자신합니다.

또한 이 이야기들은 우리의 진심 어린 정성과 마음이 고객에게 닿은 결과물이며, 고객센터에 켜켜이 쌓여 있는 미담 중 일부입니다. 앞으로도 고객의 감사 인사와 목소리가 더 많이 들려오기를 진심으로 바랍니다.

고객들이 주신 많은 칭찬 중에서 특히 인상적이었던 것은 ‘고객센터 때문에 SK텔레콤을 계속 이용한다’는 말씀이었습니다. 앞으로도 고객과의 최접점에서, 고객을 우리 편으로 만드는 ‘Customer Loyalty Center’의 역할을 잘 수행해 주시기를 기대합니다.

이번 사례집을 시작으로 ‘우리의 따뜻한 마음이 고객의 따뜻한 말로 돌아오는’ 다양한 기록이 남겨지기를 바라며, 고객감동 사례집 발간을 다시 한번 축하드립니다.

SK텔레콤 고객가치혁신담당 홍승태

서비스탑 고객이 전하는

감동편지와 상담사연

대구2고객센터 강아람 상담사
중부2고객센터 길정훈 상담사
서부2고객센터 김은서 상담사
부산1고객센터 김지수 상담사
중부2고객센터 김진희 상담사
서부1고객센터 김 청 상담사
대구1고객센터 남유경 상담사
부산2고객센터 박세연 상담사
대구2고객센터 박소영 상담사
대구1고객센터 박은혜 상담사
서부2고객센터 박준희 상담사
대구2고객센터 송정원 상담사
서부1고객센터 유신혜 상담사
대구1고객센터 이소정 상담사
중부2고객센터 이진아 상담사
중부1고객센터 임수희 상담사
중부1고객센터 임주희 상담사
부산1고객센터 장호선 상담사
중부1고객센터 정희원 상담사
서부2고객센터 주혜란 상담사
부산2고객센터 홍수경 상담사
서부2고객센터 홍유진 상담사
대구2고객센터 황지민 상담사
중부1고객센터 황채은 상담사

Chapter 1

따뜻한마음이
따뜻한말로
오—다 I



고객감동
편지



강아람 상담사님께
마음까지
헤아려 주셔서

오늘 저는 배우자의 사망에 따라 배우자 휴대폰으로 ‘고객 정보 불일치’에 대한 정보 변경 요청 문자를 받았습니다. 변경 절차를 문의하고자 고객센터로 연락을 드렸어요. 다만 제가 법적 배우자 관계가 아니다 보니 바로 저에게로 변경할 수 없다는 것은 이미 알고 있었고, 해지 후 제가 새로 개통하는 방식으로 해당 번호를 언제부터 사용할 수 있을지가 궁금했습니다.

제 전화를 받으신 강아람 상담사님은 상황을 빠르게 인지해 주셨고, 사용하고 싶은 번호가 일반적으로 바로 사용할 수 있는 번호인지, 언제부터 사용할 수 있는 번호인지 등을 확인하셔서 다시 연락을 주시고 명확히 안내해 주셨습니다. 그리고 추가로 궁금해 하는 저에게 T월드에서 직접 해지할 수 있는지도 확인해 다시 전화로 설명해 주셨습니다. 제 상황보다도 제 마음을 헤아려주는 것 같았어요.

미리 날짜까지 따져서 말씀해 주셨고, 처음부터 물었다면 같이 확인해 줄 수 있었던 부분을 나중에 물었을 때도 전혀 부담스러워하지 않으셨어요. 결과도 문자가 아닌 전화로 직접 설명해 주셨습니다.

여기저기 연락해 처리하고 설명해야 하는 일들이 많았는데 SK텔레콤 고객센터 상담사님들은 친절하게 많은 도움을 주셨고, 오늘 강아람 상담사님은 업무 관련 도움을 넘어 마음까지 헤아려주는 느낌을 받았습니다.

정말 정말 감사하다고 말하고 싶어 글 남겨요. 정말 칭찬해 드리고 싶습니다.





전화 상담에서 가장 중요한 덕목은 친절

대구2고객센터 강아람 상담사



상담을 하다 보면 안타까운 상황도 만나게 됩니다. 고객님의 남편 분이 돌아가신 후 그 번호를 그대로 유지하기 위한 방법을 물어보셨어요. 그런데 법적 배우자가 아니어서 서류상 가족관계가 성립되지 않아 원하는 도움을 드릴 수 없었습니다. 다만 번호 해지 후 신규 개통 방식으로 그 번호를 쓸 수 있도록 가능한 방법들을 찾아 안내해 드렸어요.

배우자를 잃은 슬픔에서 채 벗어나지도 못한 상황에서 이런 저런 문제들을 해결하느라 어려움을 겪는 고객님의 보면서 마음이 아팠습니다. 심리적으로 힘든 와중에도 칭찬 메일을 올려 주셔서 읽는 동안 눈물이 났어요.

고객이 저로 인해 답답했던 내용을 해결하고, 이후 ‘너무 감사하다’, ‘너무 친절하다’, 이렇게 칭찬해 주시면 제 진심이 잘 전달되었다고 생각돼 기분이 정말 좋아요.

고객센터는 대면이 아닌 음성으로만 상담을 하는 곳이라 상담사의 가장 중요한 덕목은 친절이라고 생각합니다. 불만으로 인입된 고객 또한 친절하게 맞이하면 어느 정도 상쇄가 된다고 생각하기에 제 기분과 상관없이 '고객을 맞는 데 있어서는 항상 친절하자'는 마음으로 일하고 있습니다.

물론 문제 해결력도 중요하죠. 친절하지만 문제 해결이 되지 않는다면 그 또한 큰 의미가 없잖아요. 저는 상담사로서 이 두 가지에 중점을 두고 있습니다. 모든 고객에게 해피 문자를 발송하는 것도 잊지 않으려고 해요.

저는 지금도 가끔 제가 한 상담을 들어보며 부족한 부분은 무엇인지를 생각합니다. 신입 시절에는 혼자서 들어보기도 하고, 선배 상담사와 같이 들어보며 음성이나 언행, 직무 숙지도 등을 개선해 나갔어요. 상담 능력을 향상하는 좋은 방법이라 육성 구성원들에게도 권하고 싶습니다.

힘들 때는 실장님, 리더님, 팀장님, 그룹장님과 함께 고민을 나누면 가장 빠르게 해결되는 것 같아요. 모든 상위자 분들에게 늘 감사합니다.

Q A 가장 보람을 느끼는 순간은?

'상담사가 도와줘서 잘 해결되었어요. 정말 고맙습니다'라고 말해 주실 때 가장 뿌듯합니다.

고객감동
편지



길정훈 상담사님께
필요한 부분을
알아서 찾아주는
최고의 서비스

두 자녀의 약정 할인 기간 종료를 앞두고 있어 상담사와 통화를 했습니다. 친절하 목소리와 말투는 워낙 흔하고 익숙한 요즘이라 통화하는 내내 예전에 최고로 친절하다고 생각한 SK텔레콤 초창기 상담사분들 생각이 났어요.

다른 상담사들과 통화할 때 느껴보지 못한 ‘찾아주는 서비스’랄까, 물어보지도 않았는데 일일이 저희 가족들 요금제를 다 변경해 주셨어요. ‘다른 분들도 이 상담사님처럼 조금만 신경 써주셨으면 그동안 아이들이 데이터 걱정 없이 사용했을 텐데’라는 아쉬움이 들더라고요.

차분하고 편안한 목소리로 가족처럼 챙겨주시니까 믿음이 가서 제 요금제까지 모두 다 바꾸었습니다. 예전 생각이 많이 나더라고요. 예전 초창기 상담사분들은 요금제 변경할 때 진짜 신경 많이 써주셨거든요. 젊

은 분들은 워낙 정보가 많아서 알아서 바꾸지만 저처럼 이제 도움이 필요한 사람들에게는 정말 필요한 서비스입니다.

상담받기 좋고 익숙하기도 하고, 무엇보다 친절해서 저는 지금까지 꾸준히 SK텔레콤만 씁니다. 그동안 코로나로 마스크 끼고 일하시느라 고생들 많으셨습니다. 특히 길정훈 상담사님, 오늘 정말 감사드립니다. 제가 오늘 운이 좋았습니다. 저도 누군가에게 길정훈 상담사님처럼 좋은 하루, 좋은 기분을 전해주는 사람이 되고 싶네요.

긴 글 읽어주셔서 감사합니다. 모두 화이팅!



상담사연



저와의 상담으로 기분 좋은 하루가 되길 바랍니다

중부2고객센터 길정훈 상담사



“아이들 휴대폰 약정 할인 신청하려고 하는데요.”

고객님은 약정 할인 기간 만료 전 재약정을 위해 전화를 주셨어요. 요청하신 업무를 처리하면서 자녀들의 요금제를 확인해보니 ‘주말엔 텅 세이브’를 쓰고 있더라고요. 데이터가 부족할 것 같아서 그 이후 출시된 상품인 ‘0플랜 스몰’을 추천해 드렸죠.

고객님도 요금제 변경을 요청하셔서 평소 데이터 사용량, 통화량 등을 확인해 적절한 상품으로 바꿔 드렸어요. ‘이렇게까지 먼저 알아서 해준 적은 없었다’며 몇 번이나 고맙다고 말씀하시며 저도 기분이 좋았답니다.

그냥 지나칠 수도 있었지만 ‘혹시 도움이 될까’라는 마음에 말씀드린 것이 고객님을 만족시켜 칭찬 메일로 이어진 것 같아

요.

저는 고객들이 이왕이면 저와의 상담을 통해 좋은 기분으로, 좋은 하루를 보내시길 바랍니다. 쇼핑몰, 영화관, 미용실 등 저도 회사 밖 일상에서는 고객의 입장이 되잖아요. 그럴 때 고객에게 마음을 써 줘서 유난히 기분 좋아지게 하는 분들이 있더라고요. 그럴 때마다 ‘배워야겠다’는 생각이 절로 들어요.

상담을 마치고 ‘제 딸보다 낫네요’라고 해 주셨던 어르신이 떠오릅니다. 상담 내용은 정확히 기억나지 않지만 제 어머니와 비슷한 연배의 고객님에게 이 말을 들으며 ‘내가 그만큼 도움이 되었나?’라는 생각이 들면서 무척 뿌듯했어요. 앞으로 더 고객과의 상담에 진심을 다해야겠다는 다짐을 하게 됐지요.

처음에는 ‘고객을 가족처럼 생각하라’는 말이 이해가 안 됐는데 일을 하면서 알게 됐어요. ‘고객을 가족처럼 위하고, 귀하게 생각하면서 대하면 된다는 것’을요.

‘고객이 있어 네 직업이 있는 것’이라는 저희 엄마 말을 마음에 새기며, 앞으로도 고객들과 귀한 인연을 만들어 나가겠습니다.

Q A 평소 상담할 때 신경 쓰는 것은?

비록 목소리로만 고객을 만나지만 이것도 엄연한 인연이니 기분 좋은 인연이 되고 싶어요.

고객감동
편지



김은서 상담사님께
SK텔레콤을
돋보이게 하는
상담사

클럽 기기변경 후 잔여 할부금 관계로 상담받은 고객입니다. 3년 전 기기변경 시 휴대폰 잔여 할부금이 면제된다고 해 클럽상품에 가입했고, 휴대폰 교체 후 쓰던 기기를 반납했는데도 기존 휴대폰 할부금이 일부 부과돼 상담을 하게 됐습니다.

3년 전 가입이라 개통점 전화번호도 모르고 어디서 했는지도 기억이 안 나는데, 개통점 안내도 친절히 잘해 주셨고 반납 기기의 일부 잔여 할부금도 깔끔하게 처리해 주셔서 얼마나 고마운지 모르겠네요. 상담도 매우 적극적으로 해 주셨습니다. 세 차례나 저한테 직접 연락해 처리 과정과 결과를 설명해 주시고 말끔히 정리해 주셨습니다.

김은서 상담사님과 같은 분들이 계시기에 SK텔레콤이 더욱 돋보이는 것이 아닌가 생각합니다. 김은서 상담사님의 건승과 SK텔레콤의 무궁한

발전을 기원합니다.

상담사연



기분이 태도가
되지 않게 하자!

서부2고객센터 김은서 상담사



지난달에 휴대폰을 바꿨는데요,
이번 달 요금 중에서 기계 값이 한 40,000원 정도가 나와서
어떤 내용인지 확인차 전화 드렸습니다.

“현재 기기 할부금에 예전 기기 할부금 5,280원이 있네요.”

“쓰던 휴대폰을 반납하면 잔여 할부금은 면제되는 것으로 알고 있었는데 아닌가요?”

“네, 전체 면제가 아니라 고객님의 남은 할부 금액 중에서 출고가 중 최대 50%를 면제해 드리는 조건이고요. 그 남아 있는 할부금이 매달 5,280원씩 나가는 것으로 확인됩니다.”

“처음 개통할 때 24개월 후에 기존 폰 반납하면 새 기기로 바뀌준다고 한 거였는데 그러면 계약조건하고 완전히 다르네요,

기기변경만 하면 할부금 전체가 면제되는 줄 알고 있었거든요.”

제 설명이 끝나자 고객님의 목소리가 높아졌습니다. 물론 저에게 화를 내신 건 아니고요, 정확하게 설명하지 않은 판매점에 대한 불만이었습니다. 무엇보다 3년 전에 처음 개통했던 영업점이 어디인지도, 연락처도 기억이 나지 않아 고객님의 걱정이 더 컸던 것 같아요. 그래서 처리 과정과 결과를 상황이 파악되는 대로 수시로 알려 드렸어요.

결국 상위 부서와 상의 후 고객님의 원하는 방향으로 문제를 해결했습니다. 처음 전화 주셨을 때만 해도 소비자보호원까지 언급하시며 화가 많이 나 있었지만 제가 여러 번 전화드려 처리 상황을 알려 드리고 마침내 할부가 철회되자 진심으로 고마워 하셨어요. 이렇게 칭찬 메일까지 보내주셔서 저도 감동을 받았고, SK텔레콤 상담사라는 직업에 새삼 보람을 느낍니다.

최근에 상담을 나눴던 고객 중에도 기억에 남는 분이 있어요. 몇 년 전에 가입된 부가서비스가 있었는데, 가입된 줄도 모르고 있던 상태였습니다. ‘혹시 사용하시는지’ 물은 뒤 가입 경로와 환불이 가능한지까지도 확인해서 도움을 드렸습니다. 그랬더니 ‘이렇게 챙겨줘서 너무 고맙다’고, ‘밥이라도 사 주고 싶다’고 하셔서 감사한 마음으로 통화를 마무리했어요. 상담사들에게는 큰 힘이 되는 분들이죠.

고객센터로 연락을 준다는 건 궁금한 점이 있거나 문제가 있다는 뜻이잖아요. 그래서 저는 ‘이분들이 만약 내 가족이라면?’ ‘나의 일이라면 어땠을까?’라는 마음으로 상담에 임합니다. 그

러면 좀 더 진정성 있게 고객을 대하게 되고, 마음가짐이 달라져요.

지금은 육아휴직 중인 유은정 실장님이 몇 년 전 제게 해주신 ‘기분이 태도가 되지 않게 하자’는 말이 아직도 기억이 나요. 지금도 상담을 할 때마다 그 말을 가슴에 새깁니다. 상담을 하다 보면 다양한 고객을 만나는데, 그럴 때마다 감정에 휘둘리지 않고, 현명하게 자신의 마음을 관리할 줄 아는 사람이 되어야겠다고 다짐하면서요.

제가 좋아하는 말 중에 ‘당신의 노력을 알아주고 잘했다고 말해주는 좋은 날은 기어이 오고야 만다’는 글귀가 있어요. 이런 생각을 가지고, 매사 긍정적으로 생활하는 것이 일하는 데 큰 도움이 됩니다.

신입 상담사분들도 혹시 실수하더라도 좌절하지 말고 ‘그럴 수 있지, 다음에 더 잘하자’라고 긍정적으로 생각하면 좋을 것 같아요. 배움의 속도는 다 다르니, 조금 늦더라도 포기하지 말라는 점과 새로운 시작을 두려워하지 말라는 말씀도 드리고 싶어요.

Q A 가장 듣기 좋은 칭찬의 말은?

내가 이래서 SK텔레콤을 사용해요. 고마워요!

고객감동
편지



김지수 상담사님께
친언니가 있다면
이런 기분일 것
같아요

휴대폰을 개통하는 과정에서 2G폰 혜택과 공시지원금 또는 선택약정 중복 적용이 불가능하다는 것을 알게 되었습니다. 명의변경할 때 중복 혜택이 가능하다고 들었는데 막상 개통하려고 보니 안된다고 하더군요. 그런데 해지 서류는 이미 접수된 상태였고, 구매처하고 대화가 안 되는 상황에서 2G폰이 해지될까 너무 걱정이었습니다.

저의 얘기를 들은 김지수 상담사님이 그 상황에서 할 수 있는 최선의 방법을 알려주셨고, 추후 확인 전화까지 해주셨습니다. 진심으로 고객의 편에서 생각해 방법을 찾아주시고 걱정해 주는 모습을 보면서 감동을 받았습니다.

사실 그날 114에 전화만 3번째였거든요. 모두 친절했지만 김지수 상담사님이 제가 처한 상황에 맞게 최선의 도움을 주셨습니다. 저에게 언

니가 없지만 ‘친언니가 있다면 이런 기분이 아닐까’라는 생각이 들었습니다. 뭐라도 감사 인사를 드리고 싶은데 ‘칭찬합니다’라는 글밖에 남길 수 없다는 점이 너무 아쉽네요. 김지수 상담사님 정말 감사합니다. 올해 하는 일 다 잘 되시길 바랄게요!





음성에도 메이크업이 필요해요

부산1고객센터 김지수 상담사



상담사의 감정은 상담 태도로 이어집니다. 안 보이니 고객이 모를 것이라고 생각하지만 다 표시가 나고, 다 느껴져요. 그래서 저는 부정적인 생각은 최대한 하지 않고, 즐거운 마음으로 고객들과 만나려고 합니다. ‘어떤 불만도 나의 친절함으로 다 이기겠다’는 마음으로요. 그런 마음가짐을 가지면 정말 달라져요. 아무래도 제 진심이 전달되기 때문인 것 같아요.

고객님은 저와 연결되기 전 이미 두 번이나 상담을 받은 상태라 전화를 받으며 ‘얼마나 힘들었을까’라는 생각부터 들더라고요. 영업점의 잘못된 안내로 생긴 일이었지만 소통이 되지 않아

매우 불안한 상태였기 때문에 우선 업무에 필요한 내용을 이해하기 쉽도록 설명하며 최대한 안심을 시켜드렸습니다.

‘제가 이 내용은 꼭 확인해 드리고, 꼭 함께 해결해 드리겠다’는 약속도 했어요. 정말 도움이 간절해 보여서, 사실 그날 저는 제 실적도 포기하고 여러 방면으로 방법을 알아보느라 최선을 다했어요. 그런데 그 노력을 알아주셔서 정말 기분이 좋아요.

친절한 상담을 위해 제가 특별히 신경 쓰는 것은 음성 메이크업입니다. 대면 업무가 아니다 보니 고객님께 전달하는 저의 목소리가 가장 중요하다고 생각해요. 같은 업무를 보더라도 상담사의 태도와 목소리에 따라 고객이 느끼는 부분이 분명 다르기 때문이죠.

그런 목소리를 만들려면 상담사의 마음가짐이나 감정이 중요하기 때문에 평소 마인드 컨트롤을 잘하려고 합니다. 가끔 감정을 가라앉혀야 할 필요가 있을 때는 간단히 초콜릿 같은 것을 먹으며 중간중간 기분 전환을 해요.

즐거운 마음으로 일하려고 노력하지만 힘든 순간도 당연히 있죠. 스트레스를 받으면 아주 차가운 얼음을 잔뜩 넣어 시원한 물을 들이켜거나 잠시 휴식을 취하면서 맛있는 간식을 먹어요. 운동도 매일 꾸준히 하고요. 건강한 육체에 건강한 정신이 깃든다고 하잖아요. 마음을 잘 다스리려면 체력 관리도 중요하답니다.



가장 기억에 남는 고객은?

경기도 가평에 거주하시는 고객님인데 본인이 운영하는 펜션 이름을 말씀해 주시면서 제 이름 기억하고 있을테니 언제든지 꼭 놀러 오라고, 무료로 방을 내어 주신다고 하셨습니다. 뜨거운 여름, 계곡이 생각날 때마다 기억이 납니다.

고객감동
편지



김진희 상담사님께
불만 고객도
감동받게
하는 분입니다

저는 현재 해외에서 체류 중으로 SK텔레콤만 직·간접적으로 20년 동안 사용해 온 고객입니다. 제가 회선이 여러 개여서 일부 회선만 정지가 되었고, 나머지는 정지가 되지 않은 상태라는 걸 몰랐는데 요금도 납부되고, 자동 출금되어 다소 당황했습니다.

김진희 상담사님께서 침착하게 대응해 주시고, 제가 해외에 있어 8시간이라는 시차가 있는 와중에도 직접 관련 부서에 문의하시고 전화 주셨어요. 출입국 관련 증명 서류를 접수하고, 관련 불만족 사항이 유관부서에 잘 전달될 수 있도록 끝까지 도와주셨습니다. 퇴근 시간이 지났음에도 고객의 편의를 위해 직접 전화까지 주시고, 안내해 주셔서 감동받았습니다.

김진희 상담사님과 같은 상담사분들이 많아져서 SK텔레콤을 이용하는 분들이 더욱 행복해지길 바랍니다.

상담사연



끝까지 책임지는 상담으로 불만 고객의 마음을 사로잡다

중부2고객센터 김진희 상담사



제가 회선이 여러 개가 있는데 해외로 출국할 때
정지 요청을 했어요. 그런데 한 회선만 정지되고
다른 건 정지가 안 돼서 사용을 전혀 안 했는데도 기본요금이
자동으로 출금됐어요.

“번호를 하나만 말하면 다른 건 모른다고 하시는데 그런 매
뉴얼은 고객이 알 바가 아니죠. 제가 가지고 있는 거 다 정지시
켜 달라고 했는데 그분이 번호가 몇 개 있는지 묻지도 않고 그
것만 정지를 시켜주신 거예요.”

“이건 상위 부서에 확인해야 해서요, 오늘은 어렵고 최대한
월요일에는 연락을 드리겠습니다. ‘혹시 해결 방안이 있는지’
찾아보는 거라 확답을 드릴 수는 없고요, 최대한 고객님의 원하
시는 방향으로 해결할 수 있도록 노력해 보겠습니다.”

목소리만으로도 이미 화가 나 있다는 것을 짐작할 수 있었습니다. 당시 외국에 체류 중이던 고객님의 정지됐다고 생각한 번호의 요금이 청구됐고, 이미 통장에서 빠져나간 상황에 대해 엄청난 불만을 표출했어요. 출국 전 한 개의 회선 정지를 신청하며, 고객님의 명의의 다른 회선도 당연히 정지된 것으로 알고 있었던 것이죠.

자동 결제된 요금에 대한 환불을 요청했는데 제가 즉시 답변할 수 없는 문제라 확인 후 연락을 드리기로 했습니다. 이미 여러 차례 '조치 불가' 안내를 받은 상태라 사후 관리 기준에 따라 그대로 상담을 종료할 수도 있었지만 끝까지 방법을 찾아드리고 싶었어요.

하지만 쉽지 않았습니다. 고객님의 각종 정보를 확인하고, 관련 부서 및 상위 실장님·고보원 팀장님들과의 협의를 거치느라 많은 시간이 걸렸어요. 고객님의 한 장소에 머무는 것이 아니라 계속 이동 중이셔서 시차도 매일 달라졌습니다. 통화 가능한 시간을 맞추느라 저도 퇴근 시간을 넘기기 일쑤였죠.

이런 여러가지 난관을 극복하고 결과적으로는 잘 마무리가 돼 뿌듯했어요. 칭찬 메일을 받고 나서 그 자체로도 반가웠지만, 일주일 동안 문제 해결에 매달렸던 제 노력을 알아주신 것 같아 좋았어요.

처음 상담 전화를 받았을 때를 떠올리면 문제가 해결된다고 해도 칭찬 메일을 보내실 것이라곤 생각지 못했거든요. 제 마음이 전달된 것 같아 기쁩습니다.

문제 해결에 이르기까지 시간도 오래 걸렸고, 과정도 순탄하지 않았기 때문에 고객님은 오래 기억에 남을 것 같아요. 불만이 컸던 고객에게 칭찬 메일을 받았다는 점에서도 특별한 경험이었어요.

다른 상담사분도 그렇겠지만 고객님들에게 제 상담이 도움이 됐다는 말을 들을 때 가장 기분이 좋아요. 상담할 때면 언제나 '내가 지금 이 상황이라면 어땠을까'를 생각합니다. 고객이 114를 눌렀을 때는 뭔가 궁금하고 불편한 점이 있기 때문이잖아요. 그 점을 늘 염두에 두고, 충분한 공감과 정확한 문제 해결로 고객들에게 많은 칭찬을 받는 상담사가 되겠습니다.

 평소 고객에 대한 마음가짐은?

전화 주시는 고객님이 가장 가까이에서 만나는, SK텔레콤의 대표 이미지라는 마음으로 고객을 맞이합니다.

고객감동
편지



김청 상담사님께
진심이 느껴지는
한 번의 상담이
백 번의 광고보다
효과적

전화로 고객을 응대한다는 게 얼마나 스트레스가 많고 힘든 일인지 잘 알기 때문에 김청 상담사님을 더욱 칭찬합니다.

상담을 마치고 알려준 대로 하려고 했는데 T월드 앱 사용이 어려워 다른 가족의 도움을 받으려 기다리고 있었어요. 그때 김청 상담사님에게 전화가 왔고, '아직 못 하신 것 같아서 확인해 보고 연락드렸다'고 하시더라고요

전화 상담을 할 때도 너무 친절하게 알려주셔서 감사하게 생각했는데 상담을 종료하고 나서도 확인해 보시고 다시 연락 주셔서 너무 감동받았습니다.

SK텔레콤 고객센터는 항상 친절하다고 느꼈지만 오늘은 정말 상담사님의 진심이 느껴졌어요.

백 번의 광고보다 상담사님의 진심이 느껴지는 한 번의 상담이 고객의 마음에는 더 크게 와닿는 것 같아요. 고객을 생각하는 진심이 느껴지는 상담, 김청 상담사님을 꼭 칭찬해 주셨으면 좋겠습니다(타사로 이동을 못하게 지나치게 친절한 SK텔레콤 상담사님들은 SK텔레콤에서 꼭 돈쫓내 주셨으면 합니다).



상담사연



‘내가 알고 있는 모든 것을 안내하자’는 마음으로

서부1고객센터 김청 상담사



“제가 OK캐시백으로 납부예약을 했는데요, 카드 결제될 때 자동으로 할인되어 결제되나요?”

“네, 다음 달 청구 요금에서 처리될 예정으로 확인됩니다. 선납인 경우 D+30일 이내에 취소가 가능한 것으로 되어 있는데요, 고객님의께서 이걸 신청했던 채널에서만 처리가 가능합니다. 지금 보니 T월드를 통해 가입하신 거라 T월드 앱에서만 취소하실 수 있어요.”

‘한 번 해 보겠다’고는 했지만 자신 없는 듯 말끝을 흐리던 고객님의 말씀이 마음에 걸려 시간이 좀 지난 후 전산 확인을 했어요. 역시 처리가 안 되어 있더라고요. 그래서 다시 전화를 드려 앱에서 취소하는 방법을 자세히 안내하며 문제를 해결할 수 있도록 도와 드렸습니다.

고객들에게 정확한 도움을 드리기 위해서는 고객 문의사항을 잘 듣는 ‘경청’이 가장 중요한 것 같아요. ‘경청을 통해 고객의 니즈를 파악하고, 그 후 내가 할 수 있는 것, 내가 알고 있는 것을 모두 안내하자’라는 마음으로 상담에 임하고 있습니다.

또, ‘지금 통화하고 있는 고객이 우리 가족이고, 나는 지금 우리 엄마, 아빠, 동생과 상담하고 있다’는 생각을 늘 해요. 그런 마음이 자연스럽게 고객들에게도 전달되는 것 같아요.

한 번은 우주패스 정기결제 당일에 결제 취소를 요청한 고객이 있었어요. 저희에게는 아주 간단한 업무였는데도 취소 가능한지를 조심스럽게 물으시고, 상담 중간에도 여러 차례 감사하다고 말씀하셔서 기억에 남아요.

혹시라도 상담사인 저를 번거롭게 하는 것은 아닌지, 어려운 업무인데 무리한 요구를 하는 것은 아닌지 등 세심하게 배려하는 모습을 보며 제가 오히려 배운 게 많은 날이었습니다.

이런 고객들은 상담사들에게 큰 활력이 됩니다. 일을 하다 지칠 때면 잠깐 뜨거운 커피를 마시며 오늘 상담 중에 좋은 말씀을 해주셨던 분들을 떠올려요. 그러면서 저 자신을 응원하고 격려하죠. 이렇게 멋진 고객들과 어려울 때면 지원을 아끼지 않는 든든한 동료들이 있어 일하는 즐거움을 느낍니다.

Q A 가장 기억에 남는 고객의 칭찬은?

전화하길 잘했네, 친절하게 상담해줘서 고마워요.

고객감동
편지



남유경 상담사님께
상담사로서의
책임감이 느껴지는
감동적인
응대였습니다

2022년 연초부터 너무 까다로운 고객을 만나 힘들어하셨을 고객센터 남유경 상담사님을 칭찬하고자 글을 남겨 봅니다.

고객센터에 전화를 하면 모든 상담사님들이 친절하게 응대해 주시지만, 그 중에서도 남유경 상담사님께서서는 2022년을 시작하는 1월에 정말 감동을 주는 응대로 고객만족 1000%라고 칭찬을 아끼지 않을 수가 없었습니다. 온가족할인을 잘 활용하고자 A그룹과 B그룹으로 나누어 온가족 할인금액과 선택약정 25% 할인 금액을 계산해 보다가 그 금액과 청구금액이 맞지 않아 의문이 시작되었고, 남유경 상담사님께서서는 저의 이런 궁금증을 해결해 주기 위해 최선을 다했습니다. 본인 업무가 6시에 끝남에도 불구하고, 퇴근 시간이 훨씬 넘었는데도 한참을 통화하며 같이 계

산기를 두드리면서 시뮬레이션까지 돌려보고 검증을 하며 저에게 안내를 해주셨습니다. 정말 미안하고, 상담사로서의 책임감이 느껴지는 감동적인 응대였습니다. '칭찬합니다' 게시글을 통해 남유경 상담사님께 인센티브라든지 승진의 기회가 주어지길 간절히 부탁드립니다. 또한 인센티브가 소정의 선물 정도라면 제가 사비를 찬조해 회사를 통해 함께 전달하고 싶습니다. 이에 따른 절차와 방법을 연락 주시기 바랍니다. 또한 동명이인이 있을 수 있으니 상담 내역 확인 잘 부탁드립니다. 연락 기다리겠습니다.



상담사연



늘 밝고 긍정적인 마음가짐으로

대구1고객센터 남유경 상담사



“저희 가족이 오랫동안 SK텔레콤을 쓰고 있어서 온가족 할인도 받고 선택약정도 받거든요. 그런데 한 달에 22,460원이 나올 때도 있고 22,450원이 나올 때도 있는데 이걸 왜 그래요?”

퇴근을 앞둔 시간, ‘매월 요금에서 미세한 차이가 나는데 이유가 무엇인지’를 묻는 전화가 걸려왔습니다. 원 단위 절사 때문이라는 것은 확인했지만 원 단위 절사가 발생된 이유까지는 알 수 없어 다시 전화를 드리기로 했습니다.

그 사이 이미 퇴근 시간은 지났고, 제가 전화를 드리자 고객님은 다시 가족결합 할인과 선택약정 할인 요금에 대한 문의를 이어갔어요. 통화를 끝내니 7시더라고요. 유난히 긴 하루였지만 고객 만족을 위해 최선을 다했기에 발걸음은 가벼웠습니다.

고객을 대할 때는 상담 스킬보다 마음가짐이 더 중요하다고 생각합니다. 그래서 저는 전화를 받을 때 고객님의 목소리와 문의 내용을 들으며 지금 고객의 마음이 어떤지를 생각하려고 노력해요. 그래야 고객의 니즈 파악도 빨리 할 수 있으니까요.

업무적으로 빠른 해결을 원하는 고객도 있고, 영업장이나 고객센터의 불편한 부분에 대해 공감을 받기 원하는 고객도 있어요. 따라서 정확한 상담과 고객만족을 위해서는 지금 고객의 니즈, 현재 상황 파악이 가장 중요합니다.

상담사가 당연히 해야 할 일임에도 이렇게 마음을 알아주시고, T월드 로그인을 해야 하는 수고로움을 마다하지 않고, 기꺼이 칭찬 글을 적어주시는 고객들을 만나면 정말 기분이 좋아요. 특히 이번에는 퇴근을 늦추면서까지 끝까지 확인해 드리려고 했던 제 노력과 과정에 대해 보상을 받는 기분이 들어서 더욱 감동했습니다.

힘들 때는 여행을 해요. 힘든 마음을 억지로 피하지 않고 마주쳐서 그대로 받아들일 수 있도록, 마음을 단단히 하고자 노력합니다. 앞으로도 제가 품고 있는 생각과 감정이 말이 되어 표현된다는 것을 늘 염두에 두고, 밝고 긍정적인 마인드로 상담에 임하겠습니다.



상담을 하며 가장 기분 좋은 때는?

‘나이 많은 사람에게 친절하게 대해 줘서 너무 고맙다’, ‘건강하고 늘 복 받으시라’는 시니어 고객님들의 인사를 들을 때 행복하고 기분이 좋습니다.

고객감동
편지



박세연 상담사님께
문제 해결,
정말 신속합니다

기존에 사용하고 있던 요금에서 이전 요금으로 변경하기 위해 전화를 드렸습니다. 신속·정확하게 설명해 주시고, 나에게 필요한 요금제를 정확히 설명해 주셨어요. 자세한 설명으로 이해도 도와주셨고요.

무엇보다 빠르게 정확한 답변을 주셔서 얼마나 감사한지 모르겠습니다. 또한 누락한 부분을 다시 전화로 알려주셔서 진심으로 감사합니다.

내용을 잘 숙지하지 못했는데 박세연 상담사님께서 친절하고 똑똑하게 응대해 주셔서 너무 감사했어요.

박세연 상담사님을 5월의 친절 상담사님으로 추천합니다. 요즘 젊은 분들이 너무 당차서 정말 어려운데, 박세연 상담사님 같은 분만 있으면 고객센터로 전화해서 신속하게 문제 해결하는 데 어려움이 없을 것 같아요.

SK텔레콤은 상담사님 채용을 정말 잘하시는 것 같아요. 인성도 좋고, 친절하고, 일처리는 신속·정확하게, 정말 감사드립니다. 꼭 5월의 친절 상담사님으로 뽑아주세요. 꼭이요!





시니어 고객들에게는 천천히, 쉽게

부산2고객센터 박세연 상담사



“문의 좀 드리겠습니다. 약정기간이 만료됐는데요, 다른 요금제로 바꾸려고요.”

“변경 원하시는 요금제가 있나요?”

요금제 변경이라는 간단한 업무였지만 고객님의 현재 사용량에 맞는 적당한 요금제인지를 꼼꼼히 검토하고 바꿔드렸어요. 선택약정을 넣어 요금 부담도 줄여드렸고요. 아직 미흡한 점이 많아 긴장의 끈을 놓지 않고 상담하고 있는데 이렇게 칭찬 메일을 올려주셔서 너무 감사했어요.

부족하지만 고객님의 문제 해결에 도움이 되었다는 게 뿌듯하고, 생각지도 못한 칭찬 메일로 ‘문제 해결 후에 느끼는 쾌감이 어떤 것인지’를 알게 됐답니다.

경기가 어려워서인지 경제 사정을 언급하며 요금제에 대한 부담을 털어놓는 고객님들을 요즘 자주 만납니다. 최근에 만난

한 고객님도 요금을 줄일 수 있는 방법을 물으셔서 최근 사용량을 확인해 가장 적합한 요금제를 추천해 드렸어요. 최대한 할인 받을 수 있는 선택약정 제도도 알려드렸고요. 제가 설계해 드린 요금제에 만족하시고 ‘고맙다’며 전화를 끊으시는데, 보람도 느껴지고 저도 기분이 좋았어요.

모든 고객에게 동일하게 상담하고 있지만 시니어 고객들일 경우엔 좀 더 쉽게 설명하려고 노력합니다. 셀프 채널을 통해 문제 해결을 하기 어려운 분들이 고객센터를 찾는 경우가 많고, 그중에서도 어르신들은 새로운 기기나 다양한 요금제에 익숙하지 않아 더 어렵게 느끼시더라고요. 그래서 천천히 말의 속도를 조절해 가며, 용어도 쉬운 것으로 골라 차근차근 말씀드리면서 이해를 도우려고 합니다.

상담에서 가장 중요한 것은 고객의 니즈 파악이라고 생각합니다. 원하는 것이 무엇인지를 빨리 알아내려면 잘 들어야 하는데, 혹시라도 놓치는 부분이 있을까 봐 상담 내용을 작성하면서 고객과 이야기를 나눕니다. 그리고 일하면서 모르는 점이나 확실하지 않은 부분은 언제든지 실장님과 동료들에게 도움을 요청해요. 이것이 상담 실력을 키우는 저만의 노하우입니다.

Q **A** 힘들 때 극복하는 방법은?

실장님과 동료들의 응원이 가장 큰 힘입니다.

고객감동
편지



박소영 상담사님께
행복한 일상을
되찾았습니다

와이프가 임신한 상태에서 잠결에 한 통의 전화를 받고 ‘플립 3’를 개통했습니다. 이유는 아기가 태어났을 때 좋은 폰으로 예쁜 사진을 찍어주기 위해서였습니다. 개통했다는 말을 듣고, 자동 녹취된 상담 내용을 들었는데 교묘한 말장난이었습니다.

처음에 상담했던 분은 목소리부터 친절하지 않았습니다. 임신한 와이프 대신 상담받기 위해 와이프에게 정보를 물어보았고, 다시 고객센터에 전화해서 박소영 님을 알게 되었습니다. 처음 통화되자마자 너무나 친절하게 안내해 주시고 도와주신다기에 솔직히 천사 같았습니다. 상냥한 목소리에서 ‘든든한 후원자가 되어주겠다’라는 느낌을 받았고, 고객의 편에서 대변해 주고 임신한 와이프도 함께 걱정해 주셨습니다.

아무리 전화해도 연결이 안 되던 판매처에서 연락이 왔고 말장난임도 인정했습니다. 그래도 걱정이 되었습니다. 택배는 보냈지만 완전히 개통

첼회가 끝난 건 아니었기 때문입니다.

그런데 박소영 상담사님이 몇 번이고 연락을 주시고, 개통 첼회가 다 될 때까지 확실하게 끝까지 도와주겠다고 문자를 주셨습니다. 정말 눈물 나게 감사하고 안심이 되었습니다. 고객센터에 몇 번 전화해 봤지만 이런 분은 처음이었습니다. 고객에게 정말 감동을 주시네요. 사람에게 감동을 주기란 참 어려운 일이라 생각합니다. 칭찬 글도 태어나서 처음으로 써봅니다. 박소영 상담사님 덕분에 행복한 일상을 되찾았습니다. 정말 감사해요!





고객의 입장에서 문제 해결에 진심을 다하다

대구2고객센터 박소영 상담사



이전 기기에 대한 할부 약정이 남은 상태에서 새로운 기기로 변경하는 경우 할부금 관련 문의 전화를 종종 받습니다. 고객님도 청구 내역이 생각했던 것과 다르다며 고객센터를 찾은 경우였습니다. 기기변경을 한 당사자는 아내 분이었고, '전화상으로 기기변경 동의를 했는데 알고 있는 정보와 다르다'며 할부 철회를 요청하셨습니다.

무엇보다 영업장과 통화가 되지 않는 상황을 언급하며 무척 불안해 하셨습니다. 우선 고객의 마음을 안정시킨 후 제가 직접 확인해 연락드리겠다고 약속한 후 첫 통화를 마무리했습니다.

‘신속하게, 적극적으로 고객 편에 서서 돕는다’는 것이 제 평소 신념이기에 열심히 방법을 찾았습니다. 임신한 아내 분이 이 문제 때문에 마음 고생을 하고 있을 것도 신경이 쓰였고요.

결국 영업장과 연락해 문제를 해결할 수 있었습니다. 유통망 프로세스 대로 안내하고, 처리했기 때문에 특별히 더 신경을 쓴 부분은 없었어요. 고객님의 입장에서 처리 여부에 대해 반신반의하고 있던 터라 더 고맙게 느끼신 것 같아요. ‘솔직히 안 될 줄 알았는데 해결해 줘서 정말 고맙다’는 고객님을 보며 저도 기뻐했어요. 앞으로도 고객님 한 분 한 분을 더 꼼꼼하게 챙겨드려야겠다고 생각했습니다.

상담을 하며 제가 가장 중요하게 생각하는 것은 ‘고객 입장에서 충분히 문제가 해결이 되었는지’와 ‘진심을 다해 고객을 대하기’입니다. 그래서 제가 맡은 일은 시간이 걸려도 끝까지 해결해 드리려고 노력합니다.

언젠가 서류 발급을 요청한 고객님에게 신청서를 받아야 했는데 당일엔 수신이 되지 않아 다음 날 잊지 않고 연락을 드린 적이 있어요. 단순히 전화 한 번 더 드려서 챙긴 것뿐인데 고객님이 ‘너무 고마웠다’며 칭찬 메일을 남겨 주셨던 때가 기억이 납니다.

단순한 업무인데도 고객에게 칭찬과 감사의 말을 들을 때 보람을 느껴요. 상담 업무는 원칙만 잘 지켜도 고객에게 만족을 줄 수 있는 것 같아요. ‘기본을 잘 지키자’는 말을 다시 한번 마음에 새깁니다.



고객에게 들은 가장 기분 좋은 칭찬은?

이렇게 친절하 상담은 처음이고, 내가 이래서 SK텔레콤만 쓴다.

고객감동
편지



박은혜 상담사님께
보이지 않는 곳에서
묵묵히 최선을
다하는 상담사님,
감사합니다

저는 언어 능력이 부족해서 발음이 어눌하고 한마디를 뱉는 데도 오랜 시간이 걸리며 이해력이 좋지 않습니다. 그럼에도 오늘 제가 문의한 내용에 대해 친절히 응해 주신 박은혜 상담사님께 죄송하고도 감사한 마음에 이렇게 글을 쓰게 되었습니다.

오늘 T Day 할인을 이용해 피자헛 주문을 하는 중 바코드 입력 오류로 인해 할인 적용을 받지 못하고 결제가 돼 SK텔레콤 고객센터에 전화를 했습니다. 결국 피자헛 고객센터에 문의해서 이 문제를 해결했지만 그 과정에서 현명치 못한 저 때문에 애꿎게도 박은혜 상담사님을 곤란하게 했습니다. 상담사님은 제가 몇 차례 전화를 걸어 상담 요청을 했음에도 처음부터 끝까지 친절한 설명으로 답변해 주셨습니다.

묵묵히 보이지 않는 곳에서 최선을 다하며 선한 영향력을 끼친 박은혜
상담사님은 귀사의 소중한 인재라고 생각합니다.

상담사연



잘 듣고, 고객의 상황에 맞게 응대하기

대구1고객센터 박은혜 상담사



오늘 피자헛 그 50% 할인이요,
주문했는데 제가 해당 멤버가 아니라고 할인을 못 받아서
왜 그런지 알고 싶어서 전화 했어요.

또렷한 발음은 아니었지만 집중해서 들으니 의사소통이 어렵지는 않았습니다. 고객이 고객센터에 전화를 걸었을 때는 어떤 걱정이나 고민이 있기 때문이잖아요. 그래서 무슨 문제인지 귀담아 들으며 빠르게 파악하려고 노력했습니다.

천천히 말씀하시는 내용을 종합해 보니 'T Day 피자헛 50% 할인 혜택을 사용하려고 했지만 최종 결제 단계에서 멤버가 아니라 불가하다는 오류 문구가 떴고, 혜택이 적용되지 않았다'는 것이었어요.

우선 멤버십의 문제인지, 제휴업체의 문제인지 확인해봐야 할 것 같아서 다시 연락 드리기로 하고 전화를 끊었습니다. 알고 보니 피자헛의 결제 오류로 인한 문제였어요. 곧바로 전화를 드려 내용을 안내했고, 시간이 조금 흐른 뒤 다시 연락해 문제가 해결됐는지를 최종 확인했습니다.

예전에 장애가 있는 고객님이 연락을 주셨을 때 말씀을 이해하기 어렵고, 발음도 잘 들리지 않아 상담에 어려움을 겪은 적이 있어요. 고객님이 먼저 미안하다고 하시며, 짧게 물어보고 서둘러 통화를 종료하려고 할 때 마음이 아팠어요. 그 이후 전화 상담이 조금 불편한 고객들에게는 좀 더 신경을 쓰려고 합니다. 오히려 고객들이 미안해하는 경우가 많아 그게 마음에 걸려서 저도 최대한 도움을 드리려고 노력해요.

칭찬 메일을 보면서 제 마음이 고객에게 잘 전달된 것 같아 기분이 좋았어요. 상담사가 자신의 상황에 공감해주고, 제 3자로서의 입장이 아니라 같이 해결하려고 적극적으로 나서는 모습에 안도감을 느끼신 것 같아요.

저는 평소 '고객 문의사항을 누구보다 빨리 이해하고 처리하겠다'는 의지를 갖고 상담을 합니다. 이야기를 들으며 고객 상황을 살피고, 지금 이 순간 필요한 것이 무엇인지를 생각해요. 업무의 신속함도 중요하지만 고객이 억울하다고 느끼거나 화가 나 있는 상태에서는 이야기가 다 끝날 때까지 기다리며, 충분히 공감하고 있음을 표현합니다. 고객의 음성이 다소 빠르거나 바빠 보일 때는 불필요한 응대보다는 빠른 일처리가 필요하고요.

그것이 바로 상담사를 AI나 기계가 대체할 수 없는 중요한 이유라고 생각합니다.

힘들 때는 실장님과 동료들의 도움을 많이 받아요. 제 상황을 누구보다 잘 알고 있고, 잘 이해해 주는 사람들이기 때문에 고민을 나누며 위로를 받고 용기를 얻습니다. 서로가 서로에게 힘을 주는 가장 고마운 존재들이죠.

혹시 지금 힘든 상황에 처한 신입 상담사가 있다면, 화나고 속상할 때 하소연하거나 도움을 요청할 수 있는 동료 상담사들이 늘 곁에 있다는 것을 잊지 마세요. 힘들게 하는 고객이 있다면 우리 일상에서 어디서든 만날 수 있는 똑같은 사람이라고 생각하세요. 우리가 들어주고 해결해 주지 않는다면 어느 곳에서도 도움을 받을 수 없으니 친구의 고민을 들어 주듯, 부모님의 업무 처리를 도와 주듯, 그렇게 대하면 보다 편안한 마음으로 일할 수 있지 않을까 생각합니다.

Q **A** 상담을 하며 가장 기분 좋은 순간은?

신속하고 친절하게 하고자 했던 마음이 고스란히 전달돼 고객님도 진심어린 감사의 인사를 전해 줄 때입니다.

고객감동
편지



박준희 상담사님께
칭찬에 인색한
제가 글을
다 써보네요

통신업종 작은 회사를 운영하고 있습니다. 유선 인터넷이 불가능한 지역에 무선 LTE 개통을 할 일이 있어 단말기를 구입해 개통해 사용하던 중 접속이 불안정한 문제가 계속 발생했습니다. 문제를 해결하고자 제조사에 전화를 해도 받지 않고 응대가 되지 않으며, 개통 처리한 대리점에서도 자기들은 개통만 하지 그 외 사항을 잘 모른다고 하는 거예요. 그래서 고객센터에 상담요청을 했는데 이 부분이 전문적인 내용이라 전화를 돌리고 또 돌려서 박준희 상담사님에게 연결되었습니다.

일반적인 상담 내용과 거리가 멀어 박준희 상담사님 또한 응대하는 데 한계가 있었고, 상담사님이 일일이 개통 대리점에 문의하고, 제조사에도 전화도 해봤지만 답을 찾을 수 없었습니다.

결국 아쉽지만 SK텔레콤 LTE 서비스를 해지 신청하고 타사로 개통해서 사용하게 됐어요. 저도 SK텔레콤 고객이라 그동안 많은 상담을 해보았지만 이렇게까지 챙겨주고, 해결해 주려는 상담사님은 처음이었습니다. 통상적으로 해결이 안 되면 '죄송합니다'라는 상투적인 멘트로 끝났는데 박준희 상담사님은 정말 미안해한다는 느낌을 주었습니다.

옆에 있었다면 시원한 팔빙수라도 대접하고 싶은 심정이었습니다. 칭찬에 인색한 50대 후반 남성인데 이렇게 글을 다 써보네요.

박준희 상담사님께 감사하다는 인사를 대신 전해주시고 크게 칭찬해주세요.





다양한 상담을 통해 배우고 성장합니다

서부2고객센터 박준희 상담사



“무선 라우터인가? LTE를 이용해서 인터넷 사용하는 기계 있잖아요. 그걸 개통했는데 접속 상태가 불안정해서 문자 이런 것도 잘 안되고, 단말기 제조사는 연락이 안 돼요.”

“혹시 고객님의 거주하시는 곳이 인터넷 연결이 안 되나요?”

처음에 전화를 받았을 때는 자주 상담하는 내용이 아니라 살짝 당황했어요. 내용을 이해하는 데 시간도 좀 걸렸고요. 고객님의 모뎀 미가입 상태라 회선번호를 모르니 통화품질 부서를 통한 해결은 어려웠습니다. 하지만 개통처 연락처를 찾아내 CCTV 라우터 모뎀 구매처 검색 방법까지 확인해서 알려드렸어요.

그동안 누적돼 있던 어려움과 불편함 때문이었는지 고객님의 저를 붙들고 오랫동안 상황 설명을 하셔서 상담이 무척 길어

졌어요. 여러 차례 추가 확인을 원하셔서 다섯 번이나 통화하며 상담을 마무리했구요.

‘얼마나 답답하셨으면’이라는 생각이 들어 충분히 공감하고, 경청하며 끝까지 친절함을 잃지 않으려고 노력했습니다. 무엇보다 처음 접하는 문의라 내용 자체가 어려웠고, 실장님께 물어 가며 문제를 풀어나갔습니다.

제가 할 수 있는 한에서는 최대한 고객님께 원하는 답변을 드리려고 했고, 어떻게 해서든 불편함을 해결해 드리고 싶었는데 그 마음을 고객님이 아셨던 것 같아요. 생각지도 못한 칭찬을 받아서 얼떨떨했고, 너무 기분이 좋았습니다.

최근에 했던 상담 중에 가장 어려웠지만 여기저기 전화도 많이 하고, 실장님의 도움도 많이 받으면서 배운 게 많았어요. 새로운 상담 경험도 쌓게 됐고요. 그런 점에서 이번에 칭찬 메일 보내주신 고객님이 한동안 기억에 남을 것 같아요.

아직 신입이라 배울 점이 많지만 친절한 목소리로 고객들을 맞고, 고객의 이야기를 경청하고 공감하며, 문제를 해결 해나가려고 합니다. 역지사지, 고객의 입장에서 생각하는 것도 중요하고요. 모든 상담에 최선을 다하며 열심히 배우고 성장해 나가겠습니다.



평소 상담에 임하는 자세는?

‘항상 친절하고 진정성 있는 상담을 하자’라는 마음으로 고객들과 만납니다.

고객감동
편지



송정원 상담사님께
상담사님의
따뜻한 위로에
힘이 납니다

오늘 아버님 휴대폰 건으로 고객센터에 전화했는데 송정원 상담사님이 전화를 받으셨어요.

저의 질문에 센스 있게 제가 원하는 답변을 해주셔서 만족했고, 고객의 문의를 잘 파악하시는 분이라 생각했어요.

다 그러신 건지, 송정원 상담사님만 그러신 건지는 모르겠지만 팩스 요청에 '팩스번호 확인' 문자까지 보내는 세심함에 감동을 받았습니다.

이런저런 상황에 대해서 설명드렸는데, 고객의 상황을 이해하고 해결 방법을 제시해 주는 게 정말 진심으로 느껴졌어요.

아버님 휴대폰에 관련된 자세한 개인사를 언급하기는 어렵지만 계속 반복되어 지쳐있는 상태에서 '누군가는 이렇게 도움을 주려고 하는구나'라는 따뜻함을 느껴서 그런지 전화를 끊고도 잊히지 않네요.

송정원 상담사님을 힘들게 하는 고객이 생기면 상담사님 덕분에 이렇게 힘을 내는 고객도 있다고 생각하시고 힘내세요.

전화 상담이 끝나면 가끔 오는 만족도 문자로라도 마음을 전하고 싶은데, 안 오네요.

진심으로 감사드립니다.





업무에 누수가 생기지 않도록 꼼꼼하게 마무리합니다

대구2고객센터 송정원 상담사



“혹시 저희 아버지 요금 납부 내역을 확인할 수 있나요? 요금이 좀 많이 나와서요. 얼마 전에도 또 무슨 콘텐츠 결제를 하신 것 같은데, 혹시 최근 3개월 간의 요금 내역서를 팩스로 받을 수 있을까요?”

확인해 보니 전달부터 청구 금액이 많아지기 시작해 다음 달도 전보다 많은 금액을 납부하셔야 할 것 같더라고요. 수납 영수증 재발행을 요청하셔서 팩스로 보내드렸고, 콘텐츠 사용에 대한 문의여서 고객보호 비밀번호 가입방법까지 안내했습니다.

콘텐츠나 휴대폰 결제 요금 문의의 경우 실사용자가 있다면 고객보호 비밀번호 추가 설정까지 안내해 드리는 편입니다. 아울러 팩스나 이메일도 재차 고객님에게 문자로 확인시켜 드렸어요. 그 외의 업무도 더 챙겨드리지 못해 아쉬운 마음에 직전 상담사 연결 경로로 문자를 발송했고요.

저는 고객님과 상담을 종료하면 고객님께서 다시 연락을 주는 일이 없도록 꼼꼼히 마무리하려고 노력합니다. 시간 차를 두고 확인하는 것만으로도 고객 입장에서는 번거로움을 줄이고, 저는 업무 누수를 방지할 수 있어 일석이조예요.

직무나 응대가 서툴 순 있지만 성의가 부족해 보이는 태도는 고객들이 더 빨리 알아차려요. 그래서 늘 고객의 입장에서 생각하고, 고객의 편에서 문제를 해결하려고 해요. 그런 노력 역시 고객이 가장 잘 알아주시는 것 같아요.

응대 내내 단답형으로만 통화를 하던 고객님을 만났지만, 그럼에도 최선을 다해 상담을 종료한 적이 있어요. 만족도가 낮은 것으로 우려돼 사후 관리도 고려 중이었는데 끊기 직전에 주변 사람들에게 ‘이 상담사 진짜 친절하고 똑똑하네’라고 말씀하시는 게 들렸어요. ‘말로 표현하지 않아도 마음으로 다 알아주시는구나’라는 생각에 제가 감동한 날이었어요.

몸이 힘들 땐 마음과 태도도 같이 무너집니다. 저는 수면 부족이나 배고픈 상태에서는 생각을 멈추고, 컨디션 회복부터 도모해요. 오늘도 고생한 나를 잘 돌봐주는 것이 일도 더 잘하는 방법이라고 생각합니다.

Q **A** 평소 상담에서 가장 신경 쓰는 것은?

회사에서 강조하는 ‘문제 해결’을 항상 염두에 두고 상담에 임합니다.

고객감동
편지



유신혜 상담사님께
고객의 문의에
대한 책임감 있는
응대

먼저 코로나로 가장 힘들었던 업종인 고객센터에서 고생하신 분들께 감사 인사드립니다.

SK텔레콤은 제가 10년 넘게 사용한 통신사입니다. 하지만 이렇게 고객센터에 칭찬 글을 남기는 건 처음입니다. 유신혜 상담사님께 감사 인사를 어떻게 드려야 할지 고민하다 이 곳에 글을 작성합니다.

제가 상담한 내용은 해외 로밍 후 별도 법인카드 결제 요청 건이었습니다. 제가 로밍 부서로 전화하지 않아서 다른 담당자인 유신혜 상담사께서 받으셨고, 문의 내용을 로밍 부서에 연락해 알아본 후 다시 저에게 전화를 주셨습니다.

제가 경험한 상담사분들은 타 부서로 연결해 주는 게 다였는데 직접 확인하고 연락 주셔서 너무 감사했습니다.

그리고 다른 통신사에서는 로밍 비용 법인카드 결제가 바로 가능했습니다. 이 건과 관련해 재확인을 요청했고, 별도 확인 후 다시 연락을 주셨습니다.

SK텔레콤에서는 별도 결제가 불가하다고 해 개선 요청을 하려다 상담사님에게 업무가 과중될 것 같아 포기했어요. 그런데 유신혜 상담사께서 직접 받으시고, 당일 저녁 6시 10분에 결과 문자를 주셨습니다.

통화 중에 하는 상담 이외의 내용도 별도로 알아봐 주시고, 다시 확인 후 연락을 주시며 끝까지 고객의 문의사항을 책임 있게 대응해 주는 모습에 정말 감동했습니다.

다시 한번 이 글로 감사 인사를 전합니다.





불만 고객의 칭찬 메일은 더 오래 기억에 남아요

서부1고객센터 유신혜 상담사



“지난 주에 해외에 나가면서 로밍 신청을 했는데요, 신용카드로 로밍 요금을 별도 결제하고 싶어서 연락드렸습니다.”

“저희가 로밍 부서가 아니라서요, 말씀하신 내용에 대해서 제가 한번 확인해 보고 정확한 안내를 드리겠습니다.”

로밍 요금 청구 전 법인카드로 선결제를 진행해 달라는 요청이었습니다. ‘전에 로밍 부서에서 가능하다는 안내를 받았다’고 말씀하셔서 녹취를 확인했지만 제가 안내한 것과 같은, ‘불가능하다’는 내용이었어요. 그러자 ‘다른 통신사에서는 해주는데 왜 안되느냐’고 목소리를 높이셨죠.

고객센터에서 해결할 수 없는 문제이다 보니 저도 무척 난감했습니다. ‘조치 불가’한 내용이기도 했지만 고객님이 불편해하는 부분도 이해가 돼 최대한 좋은 대안을 마련해 드리고자 했습

니다. 다행히 고객님의도 만족하셨고, 이렇게 칭찬 메일까지 올려 주셨어요.

워낙 불만이 많으셨던 터라 칭찬 메일은 생각지도 못했는데 'SK텔레콤 사용하면서 처음으로 이런 글을 적었다'고 하시니 제 마음을 알아주신 것 같아 너무 뿌듯합니다. 게다가 감동사례로 뽑히게 됐으니 앞으로도 가장 기억에 남을 것 같습니다.

고객들이 건네는 여러 가지 칭찬 중에서 저는 '목소리가 좋다'는 말이 가장 듣기 좋아요. 목소리에 감정이 담긴다는 것을, 들을 때 그 감정이 느껴진다는 것을 이 일을 하며 알게 됐어요. 그래서 목소리가 좋다는 건 친절하다는 의미도 포함된 것 같아서 제게는 특별한 칭찬으로 들립니다.

일하다 보면 늘 좋은 일들만 있는 건 아니어서 힘들 때도 많아요. 그럴 때는 회사 동료들과 이야기하고 위안을 받습니다. 아무래도 같은 일을 하며, 같은 힘듦을 겪으셨던 분들이라 보니 저의 어려움을 가장 잘 이해해 주시고 위로해 주셔서 많은 도움을 받고 있어요. 그분들에게 감사하다는 말씀을 전하고 싶습니다.

Q **A** 신입 상담사들에게 주고 싶은 조언은?

그 어떤 것보다 전산을 잘 확인하는 것이 중요합니다. 내가 놓친 어떤 한 부분이 사소할지라도 고객에게는 중요할 수 있으니깐요.

고객감동
편지



이소정 상담사님께
이소정 상담사님은
사랑입니다

콘텐츠 결제가 이중 처리돼 애플과 고객센터에 여러 번 힘들게 통화했는데도 명확한 답변을 들을 수 없어 정말 답답했어요. 그런데 이소정 상담사님이 신속하게 알아보시고 연락 주기로 한 시간에 맞춰 한건 한건 알려주셔서 어떠한 경로로 어떻게 처리되는지까지 정확하게 알게 됐어요. 답답한 마음도 훌 날아갔어요.

이중 결제돼 겨우 재충전했는데 쓰지 못하게 되어 짜증도 났었거든요. 짜증마저 시원하게 없어졌어요. 친절함도 중요하지만 고객의 불편사항이나 요청을 빨리 캐치해 깔끔하게 처리하는 이소정 상담사님을 최고의 상담사로 칭찬해 드리고 싶네요.

고객센터에 전화 걸 용건이 생기면 이 친절 상담사님만 찾게 돼요. 다른 고객도 상담하셔야 할 텐데 정말 감사합니다. 그리고 응원합니다. 코

로나 시국이지만 늘 힘내시고 건강하세요! 이소정 상담사님은 사랑입니다.

참고로 전 여자입니다. 오해하지 마세요 ㅎㅎ.





고객의 불편함은 제 손에서 끝내겠습니다

대구1고객센터 이소정 상담사



휴대폰을 통한 소액결제가 많아지면서 상세 내역을 확인하는 문의 전화를 자주 받습니다. 고객님과 나눈 상담도 콘텐츠 이용료 이중 결제에 관한 것이었어요. 애플에 문의했지만 내역을 확인할 수 없어 고객센터에 도움을 요청한 경우였어요.

처음 인입 시 매우 답답해 하셨던 게 아직도 기억나요. ‘여기서도 저기서도 해결이 되지 않으니 얼마나 힘드셨을까’를 생각하며, 고객님의 입장이 돼 적극적으로 응대했습니다. 제 손에서 이 상담을 완결 짓고, 답답함을 풀어드려야겠다는 마음이 강하게 들더라고요.

결국 애플에 재문의해 답을 받아 결제 경로 및 내역을 안내해 드렸습니다. 엉켜버린 실타래를 끊어내지 않고, 고객님과 제가 함께 노력해 끝까지 실마리를 찾아 풀어냈다는 게 뿌듯해요.

그 과정에서 저에게 깊은 신뢰를 보여주신 고객님에게도 감사하고요. 게다가 이렇게 칭찬 메일까지 올려 주셔서 제가 더 감동했어요. 항상 같은 마음, 같은 자세로 상담에 임해야겠다고 다짐하는 계기가 되었습니다.

이 고객님은 앞으로 오랫동안 기억에 남을 것 같아요. 제가 장기간 케어를 했고, 신입이다 보니 진행 과정에서 힘들었던 때도 있었어요. 지금 생각해 보면 고객님도 그런 저를 아시고 배려해 주신 것 같아요. 지금도 고객님과의 상담을 떠올리면 입가에 미소가 생깁니다.

저는 ‘감사하다’는 말도 좋지만, ‘고맙다’는 말을 들을 때 더 기분이 좋아요. 평소 저도 ‘고맙다’는 말보다는 ‘감사하다’는 말을 더 자주 쓰는데 고객님에게 ‘고맙다’는 말을 들으면 뭔가 진심으로 고마운 마음에서 나오는 표현처럼 느껴져요.

앞으로도 고객님들에게 최대한 많이 알려드리기 위해 노력하겠습니다. 유용한 정보를 통해 좀 더 나은 서비스를 제공하는 상담사가 되고 싶어요.

Q A 상담을 하며 가장 신경 쓰는 부분은?

‘이해하기 쉽게 설명하기’, ‘더 나은 방법을 알려드리기’, ‘고객은 나의 친척이라고 생각하기’입니다.

고객감동
편지



이진아 상담사님께
고객에 대한
배려가
느껴집니다

테더링 한도 추가 관련해서 요금제 문의를 했던 고객입니다. 일반적이
지 않은 문의임에도 직접 다 확인하시고, 너무 친절하게 응대해 주셔서
칭찬 글 남깁니다.

같은 문제로 바로 직전 KT 고객센터와 집 인터넷 상품 업그레이드 관
련해서 통화를 했는데 기분이 좋지 않았어요. ‘너는 아무것도 모르니 내
말에 따르라’는 듯한 뉘앙스로 제가 원하는 질문을 끝까지 듣지도, 그에
대한 대답도 하지 않은 채 귀찮은 듯 실적만 생각하는 것 같은 상담사 때
문에 기분만 상하고 업그레이드 진행 도중 절차를 중단했습니다.

그리고 곧바로 문의한 SK텔레콤 고객센터에서 만난 이진아 상담사님
은 문제가 뭔지 끝까지 들어주시고, 문제의 정확한 해결책 제시는 물론

한결같이 친절하게 응대해 주셔서 단순히 문의만 드리려고 했던 저도 기분이 좋아졌어요.

‘감사하다’고 다시 한번 문자까지 보내주신 이진아 상담사님 덕분에 즐겁게 설 명절 연휴를 시작할 수 있을 것 같습니다.

이진아 상담사님 다시 한번 칭찬드리고 싶어요. 요즘 종종 상담사들의 짜증 섞인 뉘앙스를 들으면서 기분 상할 때가 있었는데 앞으로도 이진아 상담사님처럼 고객을 배려해 주시는 분들이 많이 생겨서 상담사와 고객 모두 기분 좋은 사례가 늘었으면 좋겠습니다.

새해 복 많이 받으세요.





데이터베이스를 활용한 스마트한 응대

중부2고객센터 이진아 상담사



“테더링 용량을 늘릴 수가 있나요? 제가 지금 휴대폰으로 사용하는 인터넷은 무제한 사용 가능한데, 그 핫스팟이나 테더링을 확인하면 한도가 다 찼다고 나와서요.”

“테더링을 올리려고 하면 데이터 요금제를 바꾸셔야 합니다.”

한도를 추가하기 위해서는 한 달에 약 3만 원 가량의 추가 요금이 발생할 것 같다는 설명에 고객님은 ‘고민해 보겠다’며 전화를 끊었습니다. 간단한 상담이었지만 도와드리지 못한 데 대한 미안한 마음을 담아 해피 문자를 보냈습니다.

칭찬 메일을 올려주신 걸 보니 제 일처럼 생각하고 고객의 불만에 공감하며 어떻게든 불편사항을 줄여 드리려고 노력한 제 마음을 알아주신 것 같아요. 또, 타 통신사 상담사와 비교해 더욱 만족감을 느끼신 것 같아 뿌듯합니다.

항상 상담사라는 직업에 자부심을 가지고 근무했는데, 그동안의 노력을 보상받는 것 같아 행복했어요. 처음부터 불만사항이 있어 인입된 고객이었기 때문에 최대한 고객님의 말씀을 경청하고, 처한 상황에 공감하려고 노력했습니다.

상담사에게 가장 중요한 능력은 신속한 응대와 문제 해결이라고 생각해요. 고객이 처한 상황을 빠르게 판단하기 위해 저는 데이터베이스를 꼼꼼하게 확인하며 안내합니다.

신입 상담사에게도 이 말을 꼭 해주고 싶어요. 이론을 배우는 것도 중요하지만, 전산을 보고 이해하는 방법을 터득하라고요. 상담할 때 전산을 이해하지 못한다면 안내를 잘못하는 경우가 생기고, 결국 죄송하다고 말해야 하는 일이 반복해서 생기거든요.

실수를 두려워하지 마세요. 신입이기 때문에 실수하는 건 당연해요. 다만 같은 실수를 반복하지 않도록 노력하는 것이 중요하죠. 그렇게 하다 보면 어느 순간 고객들에게 ‘이래서 SK텔레콤을 떠나지 못한다’는 이야기를 듣는 상담사가 되어 있을 겁니다.

Q **A** 힘들 때 극복하는 방법은?

가족들과 시간을 보내고, 이야기를 나누며 극복합니다. 실장님께 하소연도 많이 하고, 제가 처한 상황을 적극적으로 알려 도와 달라고 해요.

고객감동
편지



임수희 상담사님께
친절함과
전문성을 동시에
갖춘 상담사

유선부서 고객센터와 요금제 변경할 일이 있어 임수희 상담사님께 안내를 받게 되었습니다.

저도 법인에서 대표 통신사들과 업무협약도 하고 계약 및 서비스 변경 등으로 수많은 전화통화를 하지만 왜 SK텔레콤인가 다시 한번 생각하게 되었습니다.

관련 부서로 바로 연결해 주실 법한데도, 그 짧은 시간에 저의 요금제를 조회해 더 좋은 서비스를 이용할 수 있게 안내해 주신 점이 감사했습니다.

제가 혜택을 보게끔 안내해 주셔서 칭찬 글을 남기는 것이 아니라, 전화응대에서 정말 친절함과 가족 같은 느낌을 받았기 때문입니다. 단순한

친절함이 아닌 가족에게 설명해 주듯 쉽고, 상세하게 알려주시는 모습이 좋았습니다.

지난번 인터넷 TV 상품을 신규 가입하면서도 너무 친절해 감사의 글을 남겼는데 이렇게 또 남기게 될 줄은 몰랐습니다. 이렇게 두 번째 글을 쓰며 느끼는 점은 'SK텔레콤이 대한민국 이동통신 산업을 대표하는 이유가 있구나', '임수희 상담사님 뿐만 아니라 SK텔레콤 대부분의 상담사님들이 친절함은 물론 전문적이구나'라는 걸 확신하게 되었기 때문입니다.

급변하는 이동통신 산업의 변화와 치열한 통신망 주도권 싸움에서 충성고객을 확보하는 일이 어려운 일이겠지만 임수희 상담사님 같은 분이 존재하는 한 앞으로도 SK텔레콤이 유·무선 통신업계를 선도하며 어떠한 역경도 헤쳐나갈 것으로 생각합니다.

무거운 출근길, 부족한 저의 글이 상담사님께 작은 기쁨이 되길 바라며 칭찬 글을 남깁니다.





고객감동 만드는 '맞춤형 상담'

중부1고객센터 임수희 상담사



“지난달에 인터넷, IPTV 가입을 했어요. 채널 수를 가장 많은 걸로 했는데 변경하고 싶어요.”

유선 요금변경을 문의하기 위해 전화를 주신 분이었지만, 전화를 넘기기 전에 재빨리 DB를 확인하니 데이터 사용량이 많은 고객이더라고요. ‘5G 요금제를 쓰실 생각이 있는지’ 물었더니 ‘비싸서 못 쓴다’는 답이 돌아왔습니다.

“‘레귤러’라고 해서 데이터 110GB짜리가 있어요. 월중 다 쓰면 속도가 느려지면서 추가 요금 없이 무제한에 통화·문자도 지금이랑 똑같아요. 그런데 여기에 가족결합, 장기고객, 선택약정 등 할인받으시면 데이터가 지금의 11GB에서 110GB로 10배나 많아지는데 요금은 오히려 15,093원 정도 낮아집니다.”

제 설명을 들으며 고객님은 반신반의하셨어요. 그래서 요금제는 1개월 단위로 충분히 변경 가능함을 안내해 고객님을 안

심시켰습니다. 유선TV도 불필요한 채널을 축소해 요금을 줄이려던 고객이었기 때문에 이렇게 혜택이 좋은 요금제가 있다는 사실에 놀라시더라고요.

고객이 처음 문의한 문제 해결에서 그치지 않고, 맞춤형 정보를 추가로 제공해 드린 부분과, 당연하지만 친절하게 상담을 도와드렸던 것이 고객님에게는 무척 인상적이었던 것 같아요. 당연한 상담에 이렇게 성의를 담아 글을 써주셔서 정말 감사했어요.

단순 문의든 불만 문의든 구분 없이 저는 전화를 끊기 전에 고객이 웃으며 상담을 마무리할 수 있도록 신경을 쓰는 편입니다. 그렇게 되기 위해 가장 중요한 것은 '문제 해결'입니다. 문제가 해결돼야 고객의 다른 부분까지 챙겨줄 수 있고 더 좋은 상담으로 이끌 수 있으니까요.

힘든 마음으로 일하면 계속 힘든 일만 생기는 것 같아요. 그래서 저는 예쁜 말·고마운 말을 해주시는 고객들에게 감사하며, 오늘도 좋은 기분으로 고객들과 만납니다.

Q A 가장 듣기 좋았던 칭찬은?

‘오늘 하루 무척 우울했는데 상담사님 덕분에 기분 좋은 하루를 보낼 수 있을 것 같아요’라는 말이 제일 기억에 남습니다.

고객감동
편지



임주희 상담사님께
SK텔레콤을
써야겠다는
마음이 더욱
커졌습니다

제가 실수로 결제를 잘못했어요. 임주희 상담사님 통해서 안내를 받고, 해결 방법을 끝까지 친절하게 설명해 주셔서 마음이 녹았습니다. 제가 몰랐던 VIP 서비스까지 이용할 수 있다는 내용과 멤버십 상담사님도 연결해 주셨어요. 정말 감사합니다. 이런 분은 돈 더 드려야 합니다.

대부분의 직장인이 일하다 보면 귀찮아져서 대충 눈에 보이는 것만 해결하려고 하는데, 자신이 해야 할 일은 끝까지 책임지고 행동하는 임주희 상담사님을 보며 사회에서 보기 드문, 인간이 살아가는 데 필요한 덕목을 갖추신 분이라고 생각했습니다.

그동안 계속 SK텔레콤을 이용했는데, 임주희 상담사님 덕분에 앞으로도 계속 이용해야겠다는 마음이 커졌어요.

저는 SK페이에서 결제 취소나 변경이 안 돼도 크게 불만 없습니다. 이
미 SK텔레콤에 만족해서 기분이 좋아요.

감사합니다.



상담사연



고객이 모르는 혜택을 찾아드려요

중부1고객센터 임주희 상담사



“고객님, 제가 상담하며 보니 VIP 멤버십인데 사용을 한 번도 안 하셨네요. 좀 아까워서요, 제가 쓰는 방법 좀 알려드릴까요?”

“그러면 감사하죠. VIP인 건 알고 있었는데 영화볼 때나 쓰지 다른 데 쓰는 건 잘 몰라요.”

다른 업무를 상담하기 위해 인입된 고객이었지만 업무를 끝내고 확인해 보니 오랜 기간 SK텔레콤을 사용한 VIP 등급 고객님이었어요. 그런데도 혜택을 거의 사용하고 있지 않아서 안

타까운 마음에 안내해 드렸습니다. 제가 상담한 VIP 고객님들 대부분이 혜택에 대해 잘 모르고 계시더라고요.

칭찬 메일을 보며, 유용한 정보를 최대한 챙겨 드리려고 노력했던 부분을 알아주신 고객님께 감사한 마음이 들었고, 자부심을 느꼈습니다.

별것 아닌 상담임에도 불구하고 ‘고생하셨다’, ‘덕분에 감사하다’라는 말을 들을 때 가장 기분이 좋아요. 이런 말을 듣기 위해서는 친절함은 기본이고, 고객에게 정확한 정보를 쉽게 전달하는 게 중요하다고 생각합니다.

이제 막 일을 배우고 있는 신입 상담사들에게는 본인의 샘플 청취를 많이 해보라는 말을 해주고 싶어요. 저도 처음에는 무조건 친절하면 되는 것으로 생각하고 상담을 했는데, 제 녹취를 들어보면 어휘나 어감이 생각보다 친절하지 않고, 부정적인 화법이 들리기도 하더라고요.

평소에도 본인 샘플을 들어보고, 어떤 습관이 있는지, 고쳐야 할 부분이 무엇인지 생각해보면 좋을 것 같아요. 개선이 필요한 부분이 있다면 바로 숙지해 실행해야 한다는 것도 잊지 마세요.

과거 선배 상담사님이 했던 말 중에 ‘상담하는 과정을 연기한다고 생각해보라’고 했던 말이 기억 납니다. ‘불만 고객도 연기하는 과정의 일부분이라 내가 극분을 짜서 흐름을 가져오는 것이라고 생각하라’고 했던 그 조언을 늘 마음에 새깁니다. 멘탈 관리하는 부분에서 많은 도움을 받고 있어서 신입 상담사들과 공유하고 싶어요.

Q **A** 상담을 하며 가장 신경 쓰는 것은?

‘역지사지’입니다. 제가 급한 성격이라 빨리 안 되면 금방 답답해해요. 고객들도 그럴 것이라고 생각하고 이해하면 더 친절하게 상담할 수 있게 됩니다.

고객감동
편지



장호선 상담사님께
SK텔레콤
고객센터는
수준이 달라요

기기변경을 하면서 여러 가지 문의사항이 많아 고객센터에 전화를 걸었습니다. 수많은 질문에 대해서 전문성 있는 답변, 고객의 말을 경청하려는 자세를 보고 장호선 상담사님과 김지현 실장님에게 큰 칭찬을 드리고 싶어졌습니다. 저는 SK텔레콤을 사용할 때 생기는 의문점을 풀기 위해 고객센터를 이용하기 때문에 두 분의 전문성 있는 답변 자세에 대해서 큰 만족감을 느꼈습니다.

다른 금융사들, 렌탈 업체 등 여러 업종의 고객센터를 이용하지만 SK텔레콤 고객센터는 다른 회사들에 비해서 상담사님들의 친절함과 응대태도가 질적으로 매우 다른 수준에 도달해 있다고 매년 느낍니다. 이번에 제가 했던 질문과 여러 가지 궁금증에 대해서 명쾌하게 답변하는 것을 보고 정말로 이 두 분은 해당 업무에 있어서 전문성을 가지고 있다는

생각이 들어 두 분이 앞으로 일하는 데 도움을 주고 싶어 칭찬글을 작성합니다

앞으로 SK텔레콤을 사용함에 있어서 고객의 만족을 이끌어 내는 이런 상담사님들이 많았으면 해서 작은 도움이나마 주고 싶습니다. 두 분께 큰 칭찬과 격려 부탁드립니다.





친절한 응대로 고객과의 거리를 좁히다

부산1고객센터 장호선 상담사



“제가 이번에 기변을 했는데요, 프라임 요금제인가를 쓰게 되면서 플로에 가입된 거 같아요. 플로는 원래 이용권을 결제하고 쓰는 중이거든요.”

“고객님, 제가 확인해 보니 새로 가입된 게 없습니다. 이미 쓰고 계신 게 계속 요금이 나오는 거고요, 나중에 기간 끝나면 SK텔레콤으로 연결해 쓰시는 건 얼마든지 가능해요.”

새로운 기기로 바꾸게 되면 요금제나 부가서비스 등에 변화가 생겨 고객센터를 찾는 분들이 많습니다. 요즘처럼 상담사를 통하지 않고 업무처리를 할 수 있는 시대에, 전화를 주시는 분들은 그만큼 제 도움이 필요한 분이라고 생각하기에 더욱 최선을 다하려고 해요.

고객님은 플로 외에도 부가서비스와 관련된 문의사항이 무척 많았지만 모두 정성껏 답해 드렸어요. 끝까지 친절하게, 성

심성의껏 답하는 제 모습을 보며 ‘이 상담사는 뭔가 진정성 있게 나에게 도움을 주고 싶어 하는구나’라는 느낌을 받으신 것 같아요.

어떤 고객을 만나느냐에 따라 상담 내용도, 분위기도 달라지지만 친절함을 기반으로 고객님의 말을 경청하고 최대한 적극적인 자세로 임하면 고객과의 거리도 한층 가까워진다고 생각합니다. 얼마 전에는 ‘요금이 많이 나온다’는 어르신 전화 받던 적이 있는데 ‘주변에서 챙겨줄 사람이 없어 이렇게 고객센터로 연락했다’는 말씀을 들으며 저희 할머니가 생각나 마음이 짠했어요. 지금보다 저렴하게 쓰실 수 있도록, 최선을 다해 약정과 부가서비스 등 요금제에 대한 전반적인 상담을 해드렸죠.

마지막에 ‘고맙다’는 말을 여러 번 하셨는데 어르신 고객에게 감사 인사를 받으면 보람이 더 커요. ‘SK텔레콤 고객센터가 다른 고객센터보다 훨씬 전문적이고 친절하다’는 말도 저를 뿌듯하게 하는 칭찬이고요.

늘 이렇게 감사한 분들만 만나는 건 아니지만 고객의 반응에 연연하지는 않아요. 저 스스로 최선을 다해 상담했다면 그것으로 만족해요. 다음 고객에게 긍정적인 반응을 이끌어 내면 되니까요.



상담하면서 가장 신경 쓰는 것은?

비대면이다 보니 목소리 톤이나 말투를 밝고, 친절하게 하
려고 노력합니다.

고객감동
편지



정희원 상담사님께
가장 만족스럽고
감동적인 상담

우주패스로 이용하던 구글원 서비스가 연결되지 않는 오류가 발생하였습니다.

T월드 앱의 T 우주 화면에서는 문제없이 '연결 완료'로 되어 있는데, 구글원에 들어가면 여전히 연동이 안 돼서 며칠째 고생을 했습니다.

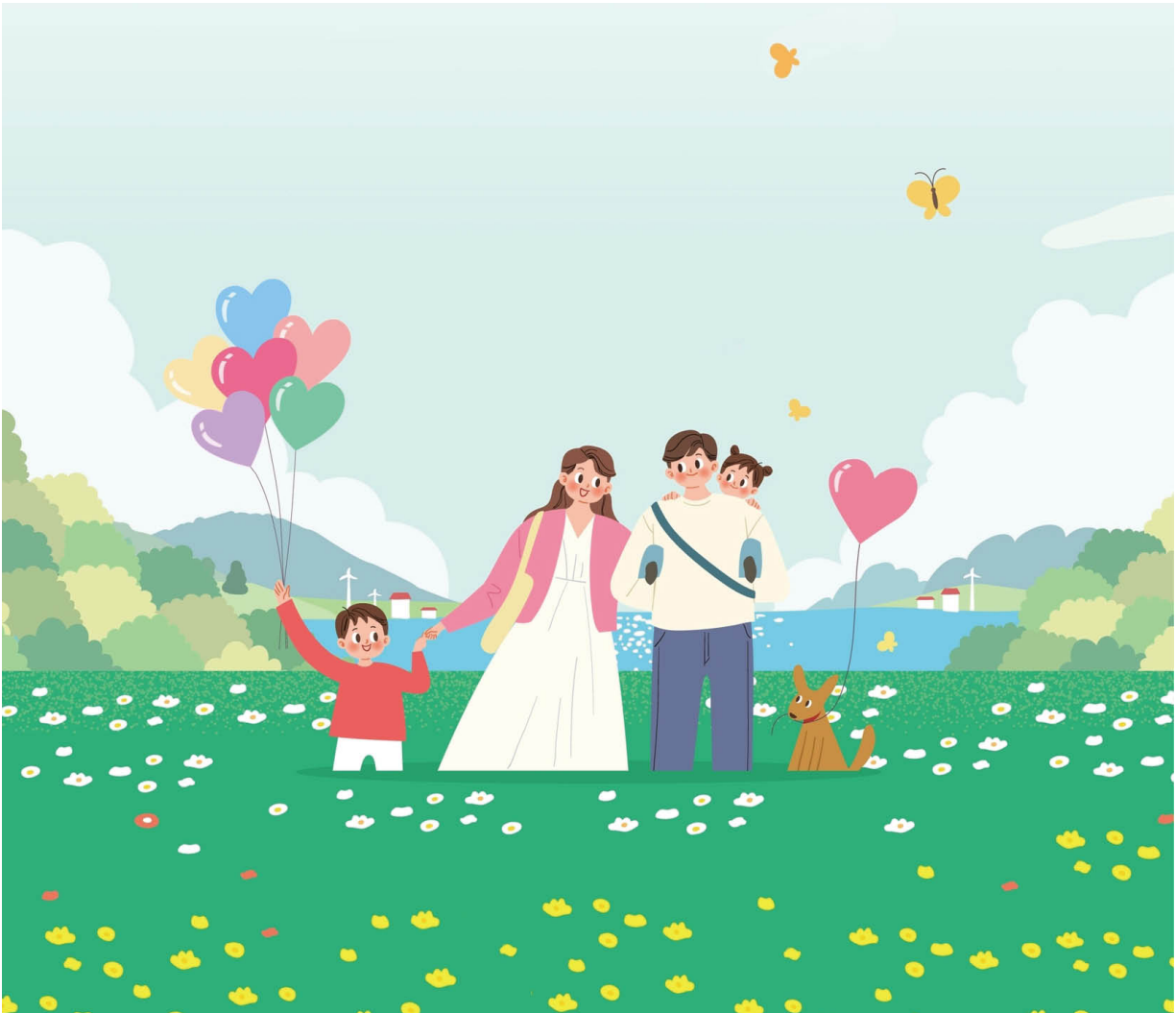
맨 처음 고객센터에 전화하니 통신사 쪽 문제가 아니라며 구글에 연락해 보라고 했어요. 어렵게 구글에 연락하니 그쪽에서도 우리 문제가 아니라고 통신사에 문의하라는 답변을 들었습니다.

답답한 마음에 다시 고객센터로 전화를 했고, 정희원 상담사님과 연결되었습니다. 여차 저차 이런 상황이고, '내가 보기에 통신사 문제는 아닌 듯하나 구글에서는 본인들 문제가 아니라고 한다'며 사정을 이야기했습니다. 정희원 상담사님께서 제 상황을 정확히 이해하시고 계속 알아봐 주셨어요. 당일 업무가 끝난 뒤인데도 늦게까지 회신 전화를 주셨고, 그

날 해결이 안 돼 그다음 날까지 알아봐 주시겠다고 답변을 주셨습니다. 실제로도 오늘까지 끝까지 확인해 주고 알아봐 주셨어요.

첫 상담부터 해결이 되든 안되든 상담사님이 끝까지 애써주시는 모습에 이미 고마운 마음이 들었습니다. SK텔레콤을 오랫동안 써왔지만 오늘이 가장 만족스럽고 감동한 순간이었습니다.

원래 이런 글 잘 안 쓰는데 바쁜 시간 쪼개서 글을 쓰게 할 정도로 친절하고 감사한 정희원 상담사님. 정말 감사해요! 정말 칭찬이 아깝지 않은 분입니다.



상담사연



문제 해결은 끝까지, 책임감 있게

중부1고객센터 정희원 상담사



“오전에도 문의드렸는데요, 제가 오늘 우주패스 가입 중에 구글원과 연동이 안 돼서요. 오전에 상담해 주신 분이 구글에 직접 문의해 보라고 해서 답변을 받았는데 통신사에 확인하라고 하더라고요. 혹시 연동된 계정을 통신사 측에서 끊을 수 있나요? 다른 계정으로 한번 해보려고요”

구글원 100G 기본 혜택을 제공받은 고객님의, ‘T월드 앱에서는 확인이 되는데 실제 구글원 접속 시에는 100G 용량이 확인되지 않는다’며 문의전화를 주셨습니다.


확인해 보니 간단한 문제가 아니었어요. 오류 현상을 탐색하고 복구하기까지 꼬박 이틀이 걸렸습니다. 그동안 중간중간 전화를 드리며 문제 해결 과정을 공유하고, 소요 시간에 대한 양해도 구했어요.

마침내 문제가 해결돼 정상 이용이 가능하다는 반가운 소식을 전해드릴 수 있게 돼 저도 좋았어요. 통화를 하면서 바로 접속이 가능한지 최종 확인한 후에야 저도 마음을 놓았습니다. 그런데 상담이 끝나자마자 곧바로 칭찬 메일을 보내주셔서 놀랐어요. 고객님의 입장을 잘 이해하고, 끝까지 책임감 있게 문제를 해결하려고 노력하는 모습에 감동하신 것 같아요.

고객 문의 전화를 받으면 제가 그 입장에 처해 있다고 생각하고 해결책을 찾으려고 합니다. 혹시라도 문제 해결이 안 될 때는 ‘최선을 다했지만 도와드리지 못해 정말 죄송하다’는 마음을 한 번 더 확실하게 표현해요. 말도 항상 예쁘게, 친절하게 하려고 합니다.

사람마다 표현 방법도 다르고, 생각도 다르기에 이해를 잘 못하는 고객님을 만날 때면 ‘답답하다’고 생각하기보다는 ‘어떻게 더 쉽게 이해시킬까’를 고민하고, 고객의 눈높이에 맞추어 표현법도 다르게 해 보려고 노력합니다.

자신이 어떻게 임하느냐에 따라 상담의 방향은 바뀔 수 있는 것 같아요. 고객을 궁금해하며, 질문도 하고, 경청하며 상담하면 고객과 상담사 모두 기분 좋은 상담을 할 수 있다고 생각합니다.

 가장 기억에 남는 칭찬은?

내 딸보다 더 딸같이 상담 잘해주셔서 고맙고, 눈물이 났다. 아들이 있어서 소개해 주고 싶다.

고객감동
편지



주혜란 상담사님께
라 통신사들이
넘볼 수 없는
압도적인 1등을
유지하는 비결

웨이브 앱에서 정기결제를 하며 매달 16,000원씩 납부하고 있었어요. 우연히 제가 사용 중인 요금제로 할인 혜택이 가능하다는 것을 알고 전 화드렸는데 응대해 주신 주혜란 상담사님께서 70% 할인이 가능하다는 점을 알려주시고, 너무 쉽고 간편한 가입 절차를 알려주셔서 수월하게 진행했습니다.

또한 선택약정 재가입 문의에서도 1년과 2년 중 선택할 수 있다는 점과, 보다 많은 분들이 1년을 선택한다는 점을 설명해 주시며 원활하게 업무를 처리해 주셨습니다.

상담사님들이 많은 통화를 처리해야 높은 성과로 인정받는다고 알고 있는데, 저 한 사람에만 무려 6분 가량을 통화하시면서도 빨리 끊고 싶어

하는 느낌도 전혀 없었고, 말 한마디 한마디가 매우 친절하고 상냥해서 너무 감동적이었습니다.

주혜란 상담사님과 같은 분이 계셔서 SK텔레콤을 사용하는 데 자부심을 느끼고, 다른 통신사에서 어떤 할인 혜택을 제공해 준다고 하더라도 부럽지 않아요.

제가 글재주가 없어 감동적이고 감사한 마음을 더 표현하지 못하는 것이 한스럽지만, 주혜란 상담사님과 같은 분들이 인정받아야 SK텔레콤에도 더 기여할 수 있고, 그래야 타 통신사들이 넘볼 수 없는 압도적인 1등 자리를 유지하는 지름길이라 생각합니다. 그러니 부디 제 글이 상담사님의 고과에 반영되길 바라고, 세심한 설명으로 제 하루를 기분 좋게 만들어주신 상담사님께 다시 한번 감사의 인사드립니다.





회사를 대표하고 있음을 마음에 새깁니다

서부2고객센터 주혜란 상담사



“선택약정이 만료된다는 문자를 받은 것 같은데 확인 좀 해주실래요?”

“네, 곧 만료되는데 연락 주신 김에 제가 오늘부터 1년이나 2년으로 연장해 드릴까요? 1년이나 2년이나 금액이 같아서 보통 1년 단위로 연장하십니다.”

선택약정 연장을 위해 전화 주신 고객님의 SK텔레콤 서비스에 대해 전반적으로 만족도가 높은 편이었어요. 혜택이 많은 고액 요금제를 사용 중이라 혹시 놓치고 있는 혜택은 없는지 살펴봤습니다.

마침 웨이브에 대해 물어보셨고, 매월 내던 웨이브 요금이 거의 4분의 1로 줄어 고객님의 무척 좋아하셨어요. 상담하는 내내 서로 존중하고, 신뢰 넘치는 분위기여서 저도 기분이 좋았습

니다. 특히 이렇게 제 진정성을 알아봐 주시는 고객님들을 만나면 제 직업에 대한 자부심을 느껴요.

감정을 많이 쏟는 직업이라고 생각할 수 있지만 같은 말을 하더라도 조금 더 따뜻한 단어를 선택하고, 책임감 있는 언행과 문제 해결에 적극적으로 나서는 모습을 보여준다면 결국 고객님도 저를 믿고 기다려 주는 것 같아요.

제게 그 깨달음을 준 고객이 있어요. 입사한 지 얼마 되지 않았을 때 2G 서비스가 종료됐는데, 전환 혜택 종료 일주일 전 해외 거주 중이던 고객님에게 급한 연락을 받았습시다. 귀국하지 못하는 상황이라 실장님의 도움으로 잘 마무리했어요. 이후 고객님께 칭찬 메일을 받았습시다. 제게는 첫 칭찬 메일이기도 했지만, 신입 상담사였던 제가 2G라는 어려운 상담을 완결해 고객에게 칭찬을 받았다는 사실에 스스로 큰 성취감을 느꼈습시다. 책임감을 가지고 더욱 열심히 해야겠다는 다짐을 하게 된 계기였어요.

어떤 칭찬도 다 기분이 좋지만 ‘이래서 SK텔레콤을 사용한다’는 말을 들으면 SK텔레콤의 구성원으로서 한몫을 하고 있다는 생각에 더욱 뿌듯해집시다. 회사를 대표하고 있다는 것을 항상 마음에 새기며, 상담을 통해 SK텔레콤의 이미지를 높이기 위해 노력하겠습시다.



평소 고객을 맞이하는 마음가짐은?

불편함을 느껴 고객센터를 찾는 고객 중에는 제 가족이나 지인도 포함돼 있을 것이라는 마음으로, 문의사항이 아무리 쉬운 내용이라도 고객의 입장에서 한 번 더 생각합니다.

고객감동
편지



홍수경 상담사님께
SK텔레콤
상담서비스,
정말 대박이에요

바로 전날 홍수경 상담사님과 가입된 부가서비스 관련 상담을 진행하였고 정말 친절하고 상세하게 안내를 잘해주셨어요.

부가서비스 관련 문제는 판매점과 연락을 해야 하는 상황이었고, 상담사님께서 직접 판매점에 이 상황을 전달해 주시고 판매점이 저한테 전화를 줄 수 있도록 요청까지 해주셨습니다.

여기까지만 해주셔도 정말 만족스러운 서비스를 제공받은 것이라고 생각하는데, 상담사님께서서는 시간이 조금 지나서 판매점과 통화가 잘 되었는지 확인 전화를 해 주셨어요.

이런 서비스에 많이 놀랐고 정말 진심으로 SK텔레콤 상담서비스가 대박이라고 느껴진 순간이었네요.

처음 전화를 받았을 때는 판매점에서 아직 연락이 없던 상황이라 ‘아직 연락을 받지 못했다’고 말씀드렸어요. 그랬더니 판매점이 연락을 줄 수 있도록 재차 전달하고, 요청하겠다고 하시며 다음날 확인 전화를 한번 더 하시겠다고 한 다음 통화를 끝냈어요. 정말 감동을 안 받을 수가 없었고, 진짜 최고의 고객 서비스를 받았다는 생각이 들었어요

상담사님과의 통화가 끝나고 얼마 있지 않아 판매점과 통화가 이루어졌고 해당 문제가 잘 해결되었습니다.

그리고 오늘 이렇게 마지막으로 확인 전화까지 해주셔서 정말 마음이 훈훈해졌어요. 너무 좋은 상담서비스를 제공해 주신 홍수경 상담사님께 다시 한번 감사드린다는 말씀을 합니다.





친절한 음성과 말투도 연습이 필요합니다

부산2고객센터 홍수경 상담사



“제가 4월 18일에 스마트폰을 구매했는데요, 내일 V컬러링이 해지된다는 문자를 받았어요. 6월 5일에 해지하라고 판매처에서 안내받은 것 같은데 내일 바로 해지해야 하는 건지, 정확히 언제 해지해야 하는지 잘 몰라서 전화드렸어요.”

“고객님, 이게 내일 해지된다는 문자가 아니라 혹시 100원 혜택이 끝난다는 내용 아닌가요?”

“아, 맞네요.”

“원래 이게 한 달에 3,300원짜리 서비스인데요, 이번에 해당 서비스를 처음 이용해서서 할인혜택이 적용돼 첫 달은 100원입니다. 그 기간이 끝나고 나면 3,300원 기준으로 요금이 나올 거고요. 자동으로 해지가 되는 건 아니라 안내받으신 6월에 전화로 해지하시면 됩니다.”

“그런데 영업점에서 부가서비스 요금은 제가 안 내도 된다고 했어요.”

“그럼 해당 건은 영업점에 확인을 해봐야 할 것 같아요. 고객님에게 전화드리라고 영업점에 전달할 거고요, 시간이 조금 걸릴 수 있으니 양해 부탁드립니다.”

이후 영업점과 통화가 잘 되었는지 전화를 드렸는데, ‘아직’이라고 하셔서 영업점에 다시 한번 요청했어요. 다음날 확인 전화를 드렸더니 ‘통화했고, 잘 해결됐다’는 말에 저도 마음을 놓았습니다.

평소 상담할 때 고객님이 저로 인해 기분이 좋았으면 좋겠다는 마음으로 통화를 합니다. 칭찬 메일을 주신 고객님도 제가 끝까지 본인을 챙기고 있다는 그 느낌이 좋았던 것 같아요. 누군가 나에게 관심을 가지고 챙겨 주는 건 기분 좋은 일이잖아요. 사실 별로 한 일도 없는데 칭찬 메일을 보내주셔서 정말 감사했습니다.

제가 가장 신경 쓰는 것은 친절할 말투와 음성입니다. 제도적인 부분 때문에 해결이 안 되는 문제라도 상담사의 목소리와 말투로 인해 이해하고 넘어가는 경우를 많이 경험했어요. 타고나지 않았더라도 연습을 통해 충분히 좋아질 수 있으니, 신입 상담사들에게도 꼭 권해 주고 싶습니다.



가장 듣기 좋았던 칭찬은?

‘지금까지 만나본 상담사 중에 최고로 똑똑한 상담사’ 입니다.

고객감동
편지



홍유진 상담사님께
고객으로서
경험한 최고의
친절이었어요

문의드린 점에 대한 상세한 설명은 물론 무료 부가서비스 가입 안내까지 해주셨어요. 마지막에 ‘좋은 하루 보내시라’는 인사와 ‘점심 식사 맛있게 하시라’는 권유까지, 정말로 제가 고객으로서 누릴 수 있는 최고의 친절을 받아본 것 같습니다.

그래서 이렇게 꼭 기록으로 남겨서 홍유진 상담사님께 도움이 되었으면 하는 마음입니다. 감사합니다.



스미싱 문자로 놀란 가슴, 3종 서비스로 안심시켜 드렸습니다

서부2고객센터 홍유진 상담사



이상한 문자를 하나 받았는데요, 사용한 적도 없는 데서 승인 내역 549,800원이라고 써 있길래 번호를 눌렀어요. 근데 벨 소리가 울리지도 않고, 이거 혹시 보이스피싱인가 싶어서요. 혹시 휴대폰으로 결제된 건 아닌지 걱정돼서 확인차 전화 드렸어요.

“문자는 해외에서 발신된 것으로 확인되는데요, 다행히 따로 결제된 건 없습니다.”

“그럼 이거 100프로 보이스피싱이죠?”

“네, 맞아요. 저도 그런 문자 받아본 적 있어요. 결제가 됐다고 하면 통신사나 카드사에서 연락이 와야 하는데, 국제 문자로

들어오는 번호는 다 무시하시고 전화를 안 하시는 게 좋아요. 같이 보내오는 링크도 누르지 마시고요.”

“아이구, 이미 전화를 걸었는데 괜찮을까요? 통화는 안 되고, 벨 소리가 울리지 않아서 그냥 꺼버리긴 했는데.”

“다행히 따로 결제 내역은 없으니 괜찮을 것 같아요. 앞으로 또 이런 일이 생길 수 있으니 국제전화 수신거부라는 무료 부가 서비스 가입해 드릴까요?”

“그런 게 있어요?”

처음 전화를 받았을 때는 고객님의 떨리는 목소리에 저도 놀랐어요. 요즘 흔한 스미싱 문자라는 것을 알고 나서 급히 결제 내역을 확인했는데, 다행히 아무 것도 없더라고요. 저도 비슷한 경험이 있다고 안심시켜드린 후 앞으로 또 이런 일이 발생하지 않도록 번호도용문자차단, 060발신차단 서비스, 국제전화수신 거부 무료 서비스 등을 설명하고 등록해 드렸습니다.

휴대폰 결제와 관련해 고객님의 이미 T월드에서 한도를 낮춘 상태라 잘 처리됐다는 걸 확인해드리고, 통화를 종료했습니다. 전화를 끊을 때는 처음과 달리 편안해지신 게 느껴졌어요. 고객센터와 연결할 때 불안한 마음이 커서 그랬는지, 전화를 끊으시며 ‘너무 고맙다’는 말을 몇 번이나 하시더라고요.

이미 상담 종료 전에 감사의 마음을 충분히 느꼈는데, 칭찬 메일까지 주셨어요. 문의 내용에 대한 답변만 드린 것이 아니라 함께 걱정하고 제 경험을 나누며 공감하고, 차후 이런 스미싱을 예방할 수 있는 방법들을 찾아 조치해 드린 부분에서 감동하신 것 같아요. 저의 상담이 도움이 됐다고 생각하니 뿌듯했습니다.

고객센터에는 정말 다양한 문의사항이 들어옵니다. 그러니 지금 저와 통화하는 이 고객님이 어떤 니즈를 가지고 있는지 파악하는 게 가장 중요해요. 그래야 추가적인 방법을 제시해 드릴 수 있고, 만족스런 상담이 되는 것 같습니다.

상담을 종료할 때, 고객님이 전해주는 감사 인사와 환한 웃음이 제게는 가장 큰 활력소입니다. 그 힘으로 계속 일하게 되는 것 같아요.

Q A 상담에서 가장 중요하게 생각하는 부분은?

공감과 친절입니다. 고객의 불편함을 진심으로 함께 나누고, 전화로 고객과 만나는 일이라 더욱 친절하게 응대하려고 합니다.

고객감동
편지



황지민 상담사님께
유쾌하게
퇴근해요

사실 제 요금보다 아이 요금을 많이 내고 있는데요. T 멤버십 카드 신청이 안돼 아이는 활용을 못하고 있었어요. 요금을 제가 납부해서 그런 것이라고 생각했는데 예전에 KT에서는 멤버십을 이용했던 기억이 났어요.

고객센터에 연락했고, 황지민 상담사님이 뭔가 확인하고 다시 전화를 주셨어요. 아이 본인과 연락해 신분증을 받아야 한다고 하더군요. 아이와 통화가 언제 될지 몰라 대충 '5시 이후로 전화해 보면 될 것 같다'고 했는데, 나중에 잘 처리해서 멤버십 카드를 발급했다는 문자를 받았습시다. 뭔가 대리점에서 가입할 때 절차가 빠졌나 하는 의문이 들어요.

어쨌든 SK텔레콤 가입한 지 꽤 오래되었는데 이제야 멤버십을 쓸 수 있게 됐습니다. 여러 차례 저와 아들을 번갈아 가며 통화하고 처리해 주신 황지민 상담사님 감사드립니다. 사실 오늘 당장 해결하지 않고 차후

아이가 직접 고객센터로 연락해서 처리하도록 할 수도 있는 상황인데 저로 인해 많은 시간과 노력을 해주셨어요. 덕분에 오늘 퇴근 시간이 유쾌했습니다.





관심을 가지면 고객의 문제가 보입니다

대구2고객센터 황지민 상담사



“제가 아이 휴대폰 요금을 내고 있는데, 혹시 명의자가 저로 되어 있나요? 얼마 전에 T Day라고 해서, ‘공차가 1+1 이래’라고 문자를 보냈더니 자기는 안 된다는 거예요. 저녁에 집에서 만나 T 멤버십을 다시 알아보려고 했는데 멤버십 카드 발급부터 해야 멤버십을 쓸 수 있더라고요. 그래서 멤버십 발급 절차로 들어갔더니 본인 명의가 아니라고 나와요.”

확인해 보니 단말기상의 기능 문제 고객센터에서는 해결할 수 없는 문제였습니다. 일단 사유를 말씀드리고, 제조사에 연락할 것을 안내해 드렸어요. 무더운 날씨에 일하시는 시간에 잠깐 짬을 내 ‘해결될 것’이라는 기대를 안고 전화를 주신 고객님에게 미안한 마음이 들더라고요.

제조사와의 상담이 끝났을 것 같아 오후 늦게 다시 전화를 드렸고, 약관 동의 등의 처리 절차를 거쳐 정상적으로 멤버십 기

능을 이용할 수 있도록 해드렸어요. 법정대리인인 어머니는 직장에서 근무 중이고, 명의자인 자녀는 집에 있어 양쪽을 번갈아 통화하느라 바빴지만 바로 처리해 드릴 수 있어 좋았습니다.

SK텔레콤을 대표해 고객들과 만나는 상담사로서 저 스스로를 'SK텔레콤 고객센터의 얼굴'이라고 생각해요. 바쁜 시간을 내 연락을 주신 분들이니 문제 해결에 집중하자는 마음으로 고객들을 맞이합니다. 그래서 저와의 상담으로 '문제가 다 해결됐다', '너무 고맙다'고 말씀해 주실 때 보람을 느껴요. 이런 마음가짐으로 상담에 임하면 불만 고객들을 대하기도 비교적 수월해지는 것 같아요.

일하면서 가장 신경을 쓰는 것은 '관심'과 '배려'입니다. 관심을 가지고 상담에 임하면 정확한 업무 처리, 문제 해결 등 모든 것이 가능할 것이라고 생각해요. 특히 셀프 채널 이용을 어려워하는 어르신 고객들에게는 더욱 각별한 관심을 기울이고 있습니다. 이분들에게는 말의 속도도 조금 느리게, 설명도 비교적 쉽게 하려고 노력합니다. 앞으로도 항상 고객에게 관심을 갖고 배려하며, 문제 해결력에서도 앞서는 만족스러운 상담을 만들어가겠습니다.

 신입 상담사에게 해주고 싶은 조언은?

처음엔 모두 서툴고 어려운 내용이 많지만, 고객님의 첫 문의와 적극적인 문제 해결에 집중하면 충분히 마음이 전달

될 것입니다.

고객감동
편지



황채은 상담사님께
제 고충에
진심으로 공감해
주셔서 좋았어요

고객센터 통화로 상담해 주신 황채은 상담사님께 감사하다는 말씀드리고 싶어 난생 처음 칭찬 글을 작성하게 됐습니다.

T멤버십 앱 개편 이후 바코드 오류로 인해 상담드리게 되었는데, 오전 11시쯤 첫 통화를 마치고 앱 담당 부서와 중간에서 상황 전달해 주시며, 최종적으로는 오후 6시까지 오랜 시간 공들여 해결해 주셨어요. 덕분에 지금 너무 잘 이용하고 있습니다.

특히 제 고충에 대해 진심으로 공감해 주셔서 너무 좋았고, 말로 잘 설명하지 못한 것 같은데도 찰떡같이 알아차려 주시는 것도 감사했어요. 또 진행 사항에 대한 설명이나 공유도 바로바로 해 주셔서 마냥 기다리거나 궁금해하지 않아도 돼서 너무 좋았습니다!

다시 한번 감사드리고 덕분에 기분 좋은 하루가 됐어요.



고객의 입장에서 '좋은 상담'을 고민합니다

중부1고객센터 황채은 상담사



T멤버십 앱을 업데이트하고 난 이후로 바코드 생성이 되지 않아서요. 로그인도 되고, 다른 정보는 다 뜨는데, 밑에 바코드 생성 창은 '새로 고침' 버튼만 계속 떠요. 재설치해도 똑같아서 사용을 아예 못하고 있어요.

“앱을 삭제했다가 다시 설치했는데도 동일한 현상이 나온다면 T 멤버십 담당 부서에 확인을 한번 해봐야 할 것 같습니다. 제가 확인하고 연락드려도 될까요?”

이전 버전에서는 아무 문제가 없었다는 이야기를 들으며 고객님의 느꼈을 불편함이 먼저 들었습니다. 얼른 해결을 해드려야 할 것 같아서 관련 부서에 내용을 전달한 뒤 고객님에게도 오늘 중으로 회신하겠다고 약속했어요.

통화를 이어가던 중 고객님의 선택약정이 최근 만료된 것을 발견해 재약정을 할 수 있게 도와드렸습니다. 처음 문의 내용과는 관계없는 업무에도 흔쾌히 시간을 내주신 게 고마워서 혜택이 될 만한 서비스가 없는지 부지런히 찾았어요. 그러다 우주패스 all 추가선택형 구독 서비스를 안내해 드렸어요. 첫 달 우주패스 all을 1,000원에 이용하고 있어, 1,000원만 더 결제하면 배달의 민족, 배스킨라빈스, 스타벅스, 파리바게트 등 제휴업체 중 한 곳을 골라 할인받을 수 있는 서비스를 알려 드렸습니다. 고객님은 '그런 게 있느냐'며, 바로 '배달의 민족' 할인 쿠폰을 선택했어요.

저녁 6시쯤 오류가 해결됐다는 최종 연락을 받았고, 고객님에게 전달하며 상담은 마무리되었습니다. 첫 전화를 받은 것이 오전 11시였으니 꽤 긴 시간이었지만 중간중간 진행 상황을 알려드린 덕분에 고객님은 오히려 '신경 써 주셔서 고맙다'는 인사를 남겼습니다.

직무 내용을 확인할 때 회신이 지연되는 경우가 종종 있잖아요. 저는 그럴 때마다 기다리는 고객 입장을 생각하면서 한 번이라도 더 연락해 진행 상황을 설명하고, 고객님의 소중한 시간에 대해 양해를 구해요. 이유를 알면 기다리는 시간이 덜 지루하게 느껴질 것 같아요.

상담할 때는 늘 고객의 어려움에 최대한 공감하려고 하고, 처음과 끝이 같은 '일관된 친절함'을 유지하려고 합니다. 그래서 마지막 인사에도 신경을 써요. 무엇보다 고객의 입장에서 '좋은 상담'이 되기 위해 노력합니다.

처음에는 모르는 게 많아서 힘들었고, 제가 노력하는 만큼 몰라주는 고객들 때문에 힘들기도 했어요. 시간이 지나면서 많은 지식과 노하우를 얻게 되고, 고객의 입장을 더 많이 이해하게 되면서 자연스럽게 실적도 향상됐어요. 끝까지 포기하지 않고, 만족스러운 상담을 위해 노력하다 보면 좋은 결과는 따라오는 것 같습니다.

얼마 전에 받은 칭찬 메일 중 ‘칭찬이나 컴플레인을 귀찮아하는데 스스로 몸이 움직여졌다’는 문구가 기억에 남아요. 저를 위해서 T월드에 접속해야 하는 수고를 아끼지 않은 고객님의 마음에 큰 감동을 받았습시다. 그 감동을 고객님들에게 돌려드리기 위해 저는 오늘도 최선을 다합니다.

Q A 가장 좋아하는 말은?

‘이 또한 지나가리라.’ 힘든 상황을 이겨내는 데 도움이 되고, 또 늘 힘든 순간만 계속되는 것은 아니기에 힘든 일도 물 흘러가듯 자연스럽게 흘러가는 것 같습니다.

서비스에이스 고객이 전하는

감동편지와 상담사연

수도권 무선2고객센터 강윤정 상담사

수도권 무선3고객센터 김숙현 상담사

수도권 로밍고객센터 김진숙 상담사

수도권 무선2고객센터 김현주 상담사

수도권 무선2고객센터 서지우 상담사

수도권 무선3고객센터 손혜원 상담사

수도권 무선2고객센터 신주희 상담사

수도권 무선3고객센터 염현주 상담사

수도권 무선3고객센터 이민지 상담사

수도권 무선2고객센터 이승현 상담사

수도권 무선2고객센터 임예희 상담사

수도권 무선3고객센터 전명극 상담사

수도권 무선3고객센터 정혜인 상담사

수도권 무선3고객센터 정희연 상담사

수도권 로밍고객센터 최유진 상담사

수도권 무선2고객센터 최혜진 상담사

수도권 무선1고객센터 하란용 상담사

수도권 무선3고객센터 현진아 상담사

Chapter 2

따뜻한 마음이
따뜻한 말로
오—다II



고객감동
편지



강윤정 상담사님께
SK텔레콤
고객센터는
통신사 중
가장 친절하다

문자로 우주패스 이용 안내가 와서 들어가 봤는데 잘되지 않았어요. 그래서 문자가 온 번호로 연락을 드렸어요. 그때 전화를 받은 상담사님이 친절하게 알려주시다가 한 달 정도 된 저를 기억해 주시고, 똑같은 내용이지만 여전히 친절하게 상담을 해주셨습니다. 말씀 한마디 한마디 진심을 다하는 모습이 감동적이었어요.

요 며칠 개인사로 안 좋은 일이 많아서 심리적으로 힘들었는데, 정말 전화 한 통화로 죽을 사람도 살린다는 말을 실감했습니다. 별것 아니지만 최선을 다해서 친절하고 상냥하게 상담을 해주셔서 기분이 좋았어요. 참 감사합니다.

비록 손님님 입장이지만 이분 덕분에 SK텔레콤 이미지가 더 좋아졌고, 앞으로도 그냥 쪽 SK텔레콤을 이용하려고 합니다. 상담해 주신 강윤정 님에게 정말 감사드립니다.

상담사연



‘한결같은 친절함’으로 다시 만난 고객을 감동시키다

수도권 무선2고객센터 강윤정 상담사



지난달에 제가 T 우주 쿠폰인가? 뭔가에 가입했어요.
그런데 ‘지금 이용 중인 우주패스 라이프 할인이
5월 4일에 종료 예정’이라는 문자가 왔어요.
이게 무슨 얘기인지 잘 몰라서...

“우주패스 라이프라고 해서, ‘배달의 민족’ 구독하시면서 쿠폰 받는 게 있잖아요. 고객님의 VIP 등급이라 5월 1일에 쿠폰이 다시 들어올 거예요. 정기결제일이 5일이라, 그 이전인 5월 4일까지는 쿠폰을 다운로드해 등록하셔야 합니다. 혹시 잊으실 수 있으니 제가 5월 1일에 예약 문자 보내 드릴게요. 쿠폰 등록 방법도 그림으로 보내드릴 테니 문자 보시며 등록하시면 됩니

다. 요금 결제가 되지 않으려면 무조건 5월 4일까지는 등록하셔야 해요.”

“아, 지금 생각해 보니 그때 상담할 때도 어떤 친절한 상담사 분이 ‘매달 결제일이 5일이니까 4일까지는 꼭 등록하라’고 하셨어요.”

“네, 그게 저예요(웃음).”

십 년 넘게 일하면서 같은 고객을, 같은 내용으로 상담하게 된 것은 처음이었어요. 그 인연도 신기했지만, 제 추천으로 우주패스에 가입한 고객인 만큼 해지하지 않고 좋은 서비스를 이어서 이용하실 수 있도록 최대한 고객 입장에서 설명해 드리고 싶었어요. 잊어버려서 사용하지 못하는 일이 없도록 문자로도 한 번 더 챙겨야겠다는 생각도 들었고요.

고객님도 “어쩐지 목소리가 똑같았다”며, “요즘 개인적으로 힘든 와중에 이런 문자가 와서 ‘이건 또 뭐가’ 하는 마음으로 연락했는데 그 친절한 상담사님이 다시 전화를 받아 기분이 너무 좋다”며 반가워했어요. 무엇보다 제가 이전 상담 내용을 기억하고, 고객님을 알아봐 준 것에 대해 놀라시더라구요. “똑같은 질문인데도 그때나 지금이나 한결같이 친절하고 상세하게 설명해 주어 감사하다”는 인사도 남기셨습니다.

‘한결같다’는 말은 제가 가장 좋아하는 칭찬입니다. 하루에도 100명이 넘는 고객들과 상담하지만 고객이 만나는 상담사는 저 하나이기 때문에 한 분 한 분 진심을 담아 최선을 다하고자 노력하는 제 마음을 알아주시는 것 같아서요.

물론 모든 상담이 다 결과가 좋은 것은 아닙니다. 잘 풀리지 않을 때는 위축되거나 스트레스를 받아요. 그래도 이렇게 칭찬을 아끼지 않는 고객들이 있어 일에 대한 보람을 느낍니다. 더 잘해야겠다는 다짐을 하는 계기가 되기도 하고요.

예전에 가족 5회선에 대해 상담해 드린 고객이 있었어요. 그 분이 '내 가족처럼 긴 시간을 할애해 꼼꼼하고, 정확하고, 친절하게 상담해 주고 고객 문의에 대한 경청, 확인, 검증은 물론 최적의 대안까지 제시하며 고객이 이해할 때까지 설명해 준 것에 큰 감동을 받았다'며, '내가 몸 담고 있는 서울대학병원 콜센터에 우수 상담사례 교육 자료로 활용하고 싶은 마음까지 생겼다'고 칭찬 메일을 보내주신 적이 있어요.

칭찬받은 것도 좋았지만, 제 상담 방법에 대해 조목조목 짚어 주신 게 정말 인상적이었어요. 평소 일률적인 상담보다는 고객 성향이나 상황에 맞는 맞춤형 상담을 하려고 하는데 그 방법이 틀리지 않았음을 확신하게 됐어요. 앞으로도 고객을 통해 배우고, 고객과 더불어 성장해 나가겠습니다.

Q A 힘든 순간을 극복하는 나만의 방법은?

동료와의 대화입니다. 서로 공감할 수 있고 이해할 수 있기에 터놓고 이야기할 수 있는 상대가 있음에 감사를 느낍니다.

고객감동
편지



김숙현 상담사님께
옆에서
보고 계시는 줄
알았어요

음성사서함 비밀번호를 잊어버려서 고객센터에 전화했어요. 업무 중 잠깐 시간을 내서 하는 전화라 살짝 기분이 나쁜 상태였습니다. 그런데 상담사님께서 전화를 받자마자 친절하고 빠르게 제가 필요한 걸 아시더라고요. 그 짧은 시간에 공감까지..., 옆에서 보고 계시는 줄 알았습니다. 무엇보다 너무 친절하고 꼼꼼하게 상담해 주셔서 통화하는 내내 기분이 좋았어요.

‘너무 감사하다’고, ‘상담사님 칭찬 글 써드리고 싶다’고 말씀드렸는데 이야기해 주는 것으로 충분하다고 하시더라고요.

그래도 저는 SK텔레콤 상담사님들이 상담을 잘해 주시면 이런 글을 받는 게 당연하다고 생각합니다. 몇 글자 적는 게 뭐가 그렇게 어렵겠어요. 제 비밀번호가 잘 도착했는지까지 꼼꼼하게 확인해 주시고, 마지막

까지 친절한 상담 멘트를 하며 종료해 주신 김숙현 상담사님 감사합니다!

요청드린 대로 칭찬 글 남기는 방법도 보내주셔서 감사해요!

성함을 제가 잘 못 들어서 다음 상담사님께 전화해서 확인했습니다.

더운 여름 조심하시고, 오늘도 파이팅! 앞으로도 파이팅 하세요! 감사합니다.





친절한 고객은 상담사에게 '힐링'입니다

수도권 무선3고객센터 김숙현 상담사



“음성사서함을 들으려고 하는데요, 비밀번호를 잊어버렸어요.”

“그렇죠. 사용을 자주 하지 않으니 기억이 잘 안 나고, 이게 또 잘 눌렀다고 해도 인식이 안 되는 경우도 있어요. 제가 우선 두 가지 정보 여쭙고, 문자로 통보해 드리겠습니다.”

저는 항상 ‘고객 입장에서 상담하고 도와드리자’는 마음으로 고객을 맞이하고 있습니다. 그래서인지 공감의 한 마디, 소소한 표현이나 말투에 제 마음이 담기고, 그게 고객에게 잘 전달된 것 같아요. 무척 간단한 내용이었고, 제 입장에서는 평소와 다를 게 없는 상담이었는데 번거로움을 무릅쓰고 이렇게 장문으로 고마움을 표현해 주셔서 제가 더 감동했습니다.

상담을 할 때는 고객 입장에서 어떻게 설명해야 조금이라도 더 쉽게 이해할까를 가장 많이 생각해요. 얼굴이 보이지 않는

상태에서 전화를 통해 오로지 말로만 모든 내용을 설명하고 이 해시킨다는 것이 생각보다 쉽지 않거든요. 어쩌면 제일 어려운 일인 것 같아요.

아울러 제가 신경 쓰는 또 한 가지는 ‘밝게 웃기’입니다. 비록 전화 상담이지만 환하게 웃으며 이야기를 나누면 휴대폰 너머로 그 밝은 미소가 전해지고, 고객의 기분도 좀 더 좋아질 것이라고 생각해요.

웃으며 상담하면 저도 기분이 좋아져요. 그 덕분에 좋은 고객들을 많이 만났습니다. 불만이 있어 전화했는데 해결을 못 해 드려 죄송하게 생각하던 저에게 ‘그래도 들어줘서 고맙다’고 하시던 고객님들, ‘아직도 진상 고객들이 많냐’며 ‘본인이 혼내 주겠다’고 하셔서 든든하게 느껴졌던 고객도 기억에 남네요.

힘들 때는 동료들과 수다를 떨면서 안 좋은 기억이나 일들을 많이 잊는 편입니다. 저를 힘들게 하는 고객도 있지만 친절하고 좋은 고객님이 더 많다는 것을 잘 알고 있어요. 그런 고객들과 만나면 저절로 힐링이 됩니다. 덕분에 많은 도움이 되었다는 말을 들으면 힘든 기억이 눈 녹듯 사라지고, 보람까지 느껴요. 지면을 빌어 그분들에게 저도 감사하다는 말씀 전하고 싶어요.

Q A 상담 업무를 하며 가장 보람을 느낄 때는?

고객이 제가 안내해 드린 내용을 통해 많이 알게 되었다고 하셨을 때가 제일 뿌듯하고 기분이 좋습니다.

고객감동
편지



김진숙 상담사님께
고객을
이해시키려는
노력에 감동
받았습니다

71세의 나이로 홀로 동남아 해외여행 중 말레이시아에서 로밍 문제로 전화 발신도 먹통이 되고, 택시까지 앱으로 호출하지 못하는 긴박한 상황을 맞았습니다. 그러나 귀사의 김진숙 상담사님이 차분하게 이해가 되도록 반복해서 설정을 수정해 가며 조정하고, 인내하는 마음에 보기 드문 감동을 받았습니다.

쉽지 않은 의사소통 상황에서 이것저것 테스트하며 성공적으로 마무리시키는 것을 보며 훌륭한 지도자들이 있기에 훌륭한 진행자가 있다고 생각했습니다.

고개 숙여 다시 한번 감사를 드립니다.

상담사연



고객의 칭찬은 지친 몸과 마음을 일으키는 큰 에너지

수도권 로밍고객센터 김진숙 상담사



업무를 시작한 지 1시간이 채 지나지 않아 걸려 온 한 통의 전화, 수화기 너머로 다급한 목소리가 들려왔습니다. 말레이시아를 여행 중인 남편의 휴대폰 발신이 되지 않는다는 것이었어요. 로밍 중인 고객에게 전화해 확인한 결과 SIM 카드 문제로 이용이 불가능한 상황임을 파악했습니다. 이어 재시도에도 동일한 오류가 발생해 신속히 문제 해결에 나섰어요.

일단 단말기의 SIM 카드 설정, 모바일 데이터 허용, WiFi Off, 비행기 모드 On·Off 후 재발신 등을 일일이 눌러 가며 시도해 봤지만 문제가 해결되지 않았어요. 다른 통화 가능한 방법을 여쭙보니 호텔 연락처를 알려주셨고, 직접 호텔 로비로 내려가 제 전화를 받아 주셨습니다.

호텔 로비로 이동해 전화를 받는 게 번거롭고 불편하셨을 텐데 그런 내색 없이 제 안내에 따라 휴대폰 조작을 잘 해 주셔서 상담하는 내내 고객님에게 감사한 마음이 들었어요. 이런저런 테스트 끝에 마침내 수동으로 사업자 변경 후 발신이 가능해졌어요. 이후 고객님의 방문 국가와 일정, 통화 패턴 등을 고려해 가장 적합한 SK텔레콤 로밍 상품을 설계해 드린 후 상담을 마쳤습니다.

문제가 해결되기까지 정말 긴 시간이 걸렸어요. 첫 전화를 받은 게 9시 50분, 상담을 종료한 시간이 11시 10분이었으니 1시간 20분이 소요된 셈이죠. 장시간 상담으로 고객님이 오히려 많이 힘드셨을 텐데 칭찬 메일을 보내주셔서 업무로 지친 몸과 마음에 힘을 낼 수 있는 큰 에너지를 얻게 되었습니다.

저는 고객의 전화를 받을 때면 ‘왜 고객센터로 전화를 하셨을까?’, ‘원하는 건 무엇일까?’를 항상 고민합니다. 이에 맞추어 신속하고 정확하게 고객의 문제를 해결해 드리기 위해 노력하는 한편, ‘나로 인한 불편을 고객에게 드리지 않도록 하자’라는 마음으로 고객을 맞습니다.

이런 깨달음을 얻게 된 건 신입 시절에 만난 한 고객 덕분입니다. 당시 온라인 T월드에서 컬러링 음원 설정 메뉴를 찾지 못

해 고객센터에 전화를 주신 분이 있었어요. 간단한 메뉴조차 찾지 못하는 고객에 대한 답답함과 장시간 통화로 짜증이 나더라고요. 그런데 다음날 해당 고객이 '장시간 통화에도 불구하고 적극적으로 문제 해결을 잘해줘서 진심으로 감사합니다'라는 내용의 칭찬 메일을 보내주셨어요. 정말 깜짝 놀랐어요.

통화를 하는 동안 고객은 저에게 감사한 마음이었는데 저는 고객의 마음과 달리 짜증스럽게 느끼고 있었던 것이죠. 고객의 마음을 알게 된 순간 제 자신이 너무 부끄러웠고, 죄송한 마음 뿐이었습니다.

그 후로 다른 고객이 저를 힘들게 할 때는 당시 부끄러웠던 그 순간을 떠올리며 '고객이 왜 전화를 주셨을까?'를 다시 한번 생각합니다. 저를 성장시켜 준 그 고객님에게 이번에는 제가 감사의 글을 보내야 할 것 같아요. 고객을 대하는 마음가짐과 태도를 일깨워주신 고객님에게 늦었지만 사과와 말씀과 감사 인사를 함께 전합니다.



Q A 상담 업무를 하며 가장 신경 쓰는 부분은?

친절한 상담과 적극적인 문제 해결입니다.

고객감동
편지



김현주 상담사님께
통신사 중
가장 친절하
상담사들이
응대해 주는 곳

어제 직권해지되어 화가 나 있던 상태라 조금 안 좋은 기분으로 오늘 재문의 전화를 했어요. 멤버십이 해지 접수가 되어 있고 기존에 사용했던 웨이브가 이용이 안 돼서요. 그런데 어제 상담했던 상담사와는 달리 웃음기 어린 목소리로 친절하게 공감하고 호응하며, 제 불편함을 신속하게 해결해주시려는 김현주 상담사님 덕분에 기분이 좋아졌습니다. 역시 SK텔레콤 고객센터는 통신사 중 가장 친절하 상담사들이 응대해 주는 곳이라는 생각이 다시 한번 드네요.

코로나 때문에 목소리도 많이 잠기고, 코맹맹이 소리 때문에 발음도 부정확해서 제 말이 이해하기 어려웠을 텐데 차근차근 하나씩 제 불편 사항을 풀어주려고 애써주셨습니다. 멤버십 탈퇴 철회 건에 대해 알아보

시고 전화주겠다는 말씀 이후로 통화 종료하고 즉시 웨이브도 볼 수 있게 해결해 주었고, 얼마 지나지 않아 멤버십도 정상적으로 이용할 수 있다고 따로 전화로 알려주셨어요. 새해 복 많이 받으시라고 인사도 챙겨 주셔서 감사합니다. 김현주 상담사님도 새해 복 많이 받으세요. 그리고 어제 전화 주신 고객보호원 팀장님도 제 상황 많이 배려해주시고, 제 불편했던 점을 공감해주시고 도와주셔서 감사했습니다. 정말 친절하게 많은 상담 해주셨는데 제가 성함을 못 여쭙봤네요. 그분에게도 감사하다고 전해주세요.





고객의 입장에서 소통하겠습니다

수도권 무선2고객센터 김현주 상담사



“안녕하세요, 여쭙볼 게 있는데요, 제가 어제 요금을 납부하고 직권해지가 취소됐어요. 그런데 지금 T 멤버십이 해지 신청 중인 상태라고 나오네요.”

확인해 보니 ‘탈퇴 요청 중’으로 되어 있어 곧바로 담당자에게 복구를 요청하고, 처리되는 대로 연락드리기로 약속했습니다. ‘고맙다’는 인사와 함께 상담이 완료된 줄 알았는데, 새로운 문제가 있었습니다.

“제가 그동안 70% 할인된 요금으로 웨이브를 보고 있었는데요, 지금 사용이 안 되네요. 혹시 취소됐나요?”

“일단 월정액 상품 가입은 잘 돼 있는데요, 제가 확인한 결과 ‘웨이브 앤 데이터’ 상품을 네이버 계정으로 사용하셨던 것 같아요. 그런데 이게 1월 17일에 종료되면서 같이 취소 처리가 된

것 같습니다. 휴대폰 문자로 링크를 하나 보내드릴게요, 그 계정으로 다시 로그인해주시면 됩니다.”

그 사이 멤버십도 복구 처리가 완료돼 정상적으로 사용할 수 있게 되었고, 웨이브도 바로 시청할 수 있도록 도와드렸어요. 고객님의 요청한 문제가 모두 해결되었고, 처음과는 달리 밝은 목소리로 여러 번 ‘감사하다’는 인사를 전하는 고객님을 보며 저도 기분이 좋았습니다.

저는 상담할 때 문제 해결은 신속하게 하되 일방적인 안내가 아닌 고객과 소통하면서 고객의 니즈를 정확히 파악하려고 노력해요. 고객이 이해하지 못하면 소용이 없기에 상담하는 동안 계속 고객 반응을 살피고, 고객의 입장에서 생각하려고 합니다.

다행히 그런 노력을 알아주시는 고객들이 많은 것 같아요. 얼마 전에는 요금 등 상세 내용 및 휴대폰 기능 관련 상담을 한 어르신이 있었습니다. ‘자녀들한테 물어보면 화만 낸다’고 하소연 하시며, ‘고객센터에서 이렇게 친절하고 상냥하게 안내해 줘서 고맙다’고 하시더라고요.

‘항상 최선을 다하자! 노력하면 안 되는 일이 없다’는 처음의 마음가짐을 잃지 않고, 늘 고객의 편에 서서 소통하기 위해 노력하겠습니다.

Q A 고객에게 들은, 가장 기분 좋은 칭찬의 말은?

그동안 상담했던 상담사님 중에 최고다!

고객감동
편지



서지우 상담사님께
기분 좋게
퇴근길에
오릅니다

오늘 어머니 휴대폰 명의 변경과 관련해 문의사항이 있어 SK텔레콤 고객센터에 연락했습니다. 그런데 여느 때와는 사뭇 다른 느낌으로 상담을 하게 됐어요. 문의한 내용에 대한 정확한 답변뿐만 아니라 해당 사항과 연관된 정보에 대해서도 적극적인 모습으로 안내해 주어 감동을 받았습니다. 이에 해당 상담사를 칭찬하고 싶은 마음에 SK텔레콤을 이용한 이후 처음으로 홈페이지를 방문해 글을 올립니다.

서지우 상담사님은 제 질문에 명확한 답변을 주었을 뿐만 아니라 추가로 질문할 내용을 미리 파악해 제가 물어보고 싶었던 사항들을 사전에 해소시켜 주었고, 사용하고 있는 요금제 등 전반적인 진단 서비스까지 제공했습니다. 상담사로서 친절도와 만족도를 올릴 수 있는 커뮤니케이

션 스킬도 뛰어났고요. 서지우 상담사님 덕분에 기분 좋게 미소 지으며
퇴근길에 오릅니다. Best Consulting Service Provider!



친절, 신속, 정확으로
‘기분 좋은 상담’을 만들다

수도권 무선2고객센터 서지우 상담사



지금 현재 부모님 휴대폰이 모두 아버지 명의로 돼 있는데요,
그러다 보니 QR코드 할 때 호환이 안 되고,
인증번호 입력도 아버지 명의로만 해야 넘어가고,
그런 게 좀 이상해서요.

“예전에 명의변경을 한 번 하신 적이 있네요. 지금 명의는 두 분 각각으로 되어 있어요. 만약 인증이 잘 안된다면 이건 통신사의 문제라기보다는 카카오 쪽에 문의해 보셔야 할 것 같습니다. 그런데 아까 명의변경 문의하셔서 혹시 가족결합에는 문제가 없는지 확인해 봤어요. 지금 어르신 전용 요금제를 사용 중이셔서 SK텔레콤 간 무제한 통화로 되어 있긴 한데 두 분 모두 매달 추가로 더 쓰고 계시더라고요. 25% 선택약정 할인을 받으

시면 지금 매달 내시는 요금보다 저렴하면서 통화·데이터를 무제한으로 쓰실 수 있어요.”

연로하신 부모님을 대신해 고객센터로 전화를 건 분은 아드님이었어요. 처음에는 명의 변경 건으로 문의를 주셨는데 이미 변경된 상태라 제가 도와드릴 것은 없었습니다. 그런데 혹시라도 아드님의 기억 착오가 아니라 제가 잘못 본 것은 아닌지, 명의변경 과정에서 가족결합이 잘못된 부분은 없는지 다시 한번 확인하는 과정에서 이상한 점을 발견했어요. 두 분 모두 매달 무료 제공되는 통화 시간을 초과 사용해 최근 6개월 간 납부한 월 평균 요금이 3만 원에 가까웠어요. 이 정도 금액이라면 T플랜 시니어 안심 2.8GB 요금제에 25% 선택약정 할인이 유리할 것 같아 요금을 계산해 보니 월 19,320원에 이용하실 수 있겠더라고요. 그래서 내용을 설명드리고, 바꾸시는 건 어떤지 물었습니다.

아드님은 흔쾌히 ‘바꾸겠다’고 하였고, 마침 부모님이 옆에 계셔서 전화로 동의를 얻어 변경을 진행했습니다. 시간은 꽤 오래 걸렸지만 상담 종료 후 아드님이 “이렇게 좋은 정보를 주시고, 또 너무 친절해서 감동했다”고 말씀하셔서 저도 편안한 마음으로 전화를 마무리했습니다.

고객센터에 전화를 걸기 위해서는 일부러 시간을 내야 하고, 그만큼 번거로운 일이라는 것을 잘 알기에 저와 연결된 고객들께 ‘기분 좋은 상담이었다’는 인상을 남겨 드리고 싶어요. 게다가 이렇게 부모님 회선에 대해 문의하는 자녀분들에게는 최대한 빨리, 간단하게 문제를 해결해 드리려고 합니다.

저도 자식인 입장에서 다른 고객센터에 부모님 건으로 문의 하면 '본인이 아니라 안된다'는 답변을 받을 때가 많았고, 대리인이라서 제대로 처리가 되지 않아 화가 난 적이 많거든요. 그 불편함과 불쾌감을 여러 번 경험했기 때문에 부모님 회선 상담은 보다 적극적으로 도와드리려고 노력합니다.

이런 노력들을 알아주시는 고객님이 있어 제가 더 감사해요. 작년에는 양말 공장을 운영하는 고객님이 '고맙다'며 양말 한 박스를 선물로 보내주시기도 했어요.

상담사들에게 고객이 건네는 감사와 칭찬의 말은 생각보다 더 큰 힘이 있는 것 같아요. 저는 시간이 날 때면 회사 인트라넷에 올라온 칭찬 글을 읽어요. 다른 상담사들의 사례를 보면서 고객이 감동하는 포인트가 어떤 것인지도 알게 되고, 괜히 저한테 해주는 말 같아서 혼자 미소를 짓기도 해요. 이 일을 계속하게 하는 원동력이기도 하고요. 항상 고객들과 웃음을 나누는, '기분 좋은 상담사'가 되겠습니다.



평소 상담시 가장 신경쓰는 부분은?

고객센터의 기본은 친절하고 정확한 상담이라고 생각하기에 오상담과 불친절한 상담이 발생되지 않도록 항상 주의하고 있습니다.

고객감동
편지



손혜원 상담사님께
천사를
만난 것 같아요

0플랜 요금제 나이 변경으로 인해 다음 달에 자동 적용인지, 변경을 해야 하는 것인지 여쭙보고자 연락드렸어요. 20초도 안 기다리고 바로 상담사분과 연결되었습니다. 첫마디가 '연락 너무 잘 주셨습니다'였는데 제가 정말 처음 들어보는 따뜻한 말이었어요. 특히 3일 연휴 직후라 전화를 많이 받으셨을 텐데도 명확한 답변을 주심에 따라 의문이 남지 않는 통화였습니다. 목소리마저 친절하셔서 진짜 천사를 만난 것 같았어요. 기분이 너무 좋아져서 상담사님께 '정말 감사하다'고, '좋은 하루 보내세요'라고 했더니 마지막까지 친절한 목소리와 함께 문자까지 보내주셨어요.

인터넷 뒤져서 처음으로 SK텔레콤 '칭찬합니다'에 남겨봅니다. 상담사님 덕분에 제가 오히려 더 감사하고 행복한 하루가 되었습니다! 정말 인상 깊은 첫마디, 잊지 못할 것 같아요. 감사합니다!



마음을 열면 더 잘 들려요

수도권 무선3고객센터 손혜원 상담사



제가 0플랜 요금제를 쓰고 있는데요,
이제 생일이 지나서 다음 달 1일에 T플랜 에센스로
바뀐다고 들었어요.

다음 달 1일부터 0플랜 나이가 만 34세까지
늘어난다고 하던데, 그러면 T플랜으로 변경된 걸
제가 다시 0플랜으로 바꾸는 건가요?”

“네, 고객님. 전화 너무 잘 주셨어요. 확인해 보니 고객님의
자동 전환 일자는 6월 8일이네요. 가입 규정은 6월 1일부터 변
경되니 고객님은 그대로 두시면 됩니다.”

“그럼 제가 따로 변경하지 않아도 0플랜 유지가 된다는 거
죠?”

“네, 맞습니다.”

“정말 감사합니다. 좋은 하루 보내세요.”

아주 단순한 상담이었습니다. 기존에 만 24세까지만 가입 가능했던 0플랜 요금제가 올해 6월 1일부터 만 34세까지 가입할 수 있도록 바뀌면서 0플랜을 유지할 수 있는지에 대한 문의였어요. 만 24세가 지난 후 1년 안에 다른 요금제로 변경하지 않았을 경우, 기존에는 만 26세 생일 다음 달에 T 플랜 동일 월정액 구간으로 자동 전환하던 것을 만 34세 생일 다음 달로 늘어나게 된 것이죠. 고객님의 나이가 자동 전환되는 시기와 맞물려 있어 충분히 궁금할 만했습니다. 그래서 ‘전화 너무 잘 주셨다’고 했는데, 그게 고객님에게 크게 다가갔던 것 같아요.

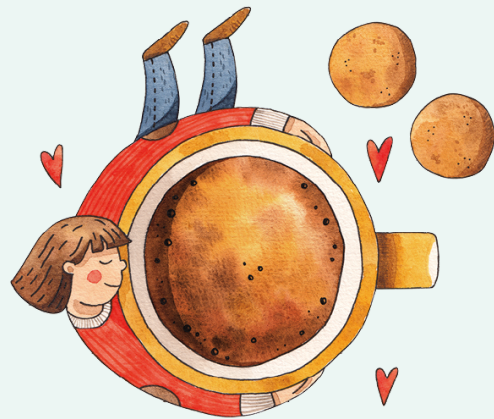
저는 상담을 할 때 늘 고객의 입장에서 생각하고, 기분 좋은 미소로 맞이하려고 노력합니다. 고객이 겪고 있는 어려움이나 불편함을 해결해 드리는 게 저의 역할이라고 생각하는데 이렇게 감사한 마음을 표현해 주는 분들을 만나면 제가 하는 일에 대한 자부심과 보람이 절로 생겨요.

반면 화를 내는 고객에서부터 욕설을 하는 고객까지, 좋지 않은 상황도 더러 있지만 다행히 상처를 잘 받지 않는 편입니다. 또 이런 고객일수록 어떻게 대처하느냐에 따라 만족도가 훨씬 더 높아진다는 것을 알기에 고객의 입장을 많이 이해하고 왜 화를 내는지 더 잘 들으려고 해요. 이렇게 하면 불만 고객도 제 말을 잘 들어주더라고요. 상담에서 경청과 공감의 얼마나 중요한지 경험이 많아질수록 더욱 절감합니다.

마음을 열고 들으려 하면 더 많은 것을 이해할 수 있어요. 여러 상담사들이 ‘고객 말을 알아들을 수 없다’고 상담 메모를 남

긴 고객과 통화를 한 적이 있어요. 알고 보니 지적장애가 있어 발음이 어눌하고, 표현을 잘 못하신 거였어요. 고객의 문의 내용에 관심을 갖고 여러 차례 되물으며 결국 문제를 해결할 수 있게 도와드렸죠. 귀로만 듣는 것이 아님을 깨달은 순간이었습니다.

일을 하다 보면 힘든 순간도 많지만 모든 고객이 저와 맞을 수는 없는 일이지요. 속상한 마음은 오래 가져가려고 하지 않아요. 제 선에서 해결할 수 없는 일은 속을 끓이거나 곱씹지 않고 빨리 털어버리려고 합니다. 저의 정신 건강을 위해서, 그리고 좋은 기분으로 상담 업무를 잘하기 위해서요. 앞으로도 마음을 잘 다스려 목소리만으로 밝은 기운이 전해지는 따뜻한 상담사가 되겠습니다.



Q A 가장 듣기 좋았던 칭찬의 말은?

SK텔레콤의 오랜 고객인데 손혜원님 같은 상담사는 처음 만납니다.

고객감동
편지



신주희 상담사님께
불편했던 마음이
완전히
풀렸습니다

너무나 감사한 하루를 시작하게 해 주신 신주희 상담사님께
진심으로 감사한 마음을 전하고자 몇 자 적어 보냅니다.

지난 1월 6일 한부모 가정의 워킹맘인 저는 초 3이 되는 어
린 자녀에게 다소 이른 시기지만 휴대폰을 구입해 주었고, 요금
(복지) 할인을 받고자 고객센터로 연락을 하게 되었습니다.

사실 작년에 조건변경으로 저의 복지 할인이 취소돼 다시 할
인을 받고자 고객센터에 문의했지만 주민센터로 재신청해야 한다고 했
어요. 주민센터로 연락하니 변경 전·후 동일한 복지 할인 대상이고 이미
신청되어 있어 주민센터에서는 따로 할 것이 없다는 답을 받았습니다.
이후 이리저리 몇 차례 더 전화하다가 등록을 포기했어요. 당시에는 화
도 나고, 마음이 불편했어요.



그래서 별 기대 없이 방법만 문의하려 했는데 신주희 상담사님께서는 제 말도 너무 잘 들어주시고, 제가 필요로 하는 것이 무엇인지 즉시 알아차리셨어요. 따로 요청하지 않았는데도 '다행히 유선상 등록 가능한 조건'이라며 직접 확인도 해 주시고, 할인 등록까지 바로 해 주셨습니다.

고객센터 업무가 막 시작된 시간이라 많이 바쁘셨을 텐데 복지 할인 가능 여부를 확인해 그 자리에서 등록까지 해주셔서 감사하고, 기뻐요. 이전에 복지 할인 문제가 잘 해결되지 않아 불편했던 마음도 신주희 상담사님 덕분에 완전히 풀렸습니다.





공감하고, 호응하며 고객의 편에서 생각합니다

수도권 무선2고객센터 신주희 상담사



“아이 휴대폰을 새로 구입했는데요, 무료 회선이 2개인데 하나는 등록이 되고, 하나는 SK텔레콤이 아니라고 등록이 안 됐다는 연락을 받았어요. 제가 한부모가정이라 요금제 할인이 가능한 것으로 알고 있는데...”

“자녀분 사용하는 요금제가 ZEM플랜 스마트라고 해서 말씀하신 대로 SK텔레콤 2개 번호는 음성통화 무제한으로 쓰실 수 있는데요 지금 어머니 번호만 등록된 것으로 확인됩니다.”

비록 짧은 순간이지만 통화가 진행되는 동안 일하면서 혼자 아이를 키우느라 고군분투하고 있을 고객님의 상황이 그려지면서 일부러 시간을 내 영업점을 찾지 않아도 될 방법을 생각해 봤어요. 마침 한부모가정으로 교육급여를 받고 있다면 유선상 등록이 가능하다는 것이 떠올랐고, 다행히 대상자로 조회돼 도움을 드릴 수 있었어요.

고객센터를 찾는 고객들은 특정한 문제가 있어 연락하는 경우가 대부분이기 때문에 그 부분을 정확히 파악해야 완벽한 해결책을 드릴 수 있어요. 그래서 저는 상담에서 ‘공감’과 ‘호응’을 아주 중요하게 생각합니다.

상담은 일방통행이 아니라 서로 이야기를 나누는 대화잖아요. 공감이 되지 않으면 호응도 어렵죠. 공감과 호응이 잘 되려면 고객의 입장에서 생각하는 게 필요해요. 그래야 그 상황이 더 잘 보이고, 고객의 말을 더 잘 이해할 수 있기에 저는 항상 ‘내가 지금 이런 상황이라면’이라는 가정 하에 상담을 하려고 합니다.

물론 이런 노력에도 불구하고 문제가 해결되지 않는 경우도 있어요. 여러 번 통화하며 이리저리 방법을 찾았지만 결국 원하던 답을 드리지 못하면 제 마음도 편치 않아요. 그럴 때면 ‘그래도 많이 애써주신 것 안다’며 오히려 저를 위로해 주는 고객들에게서 힘을 얻습니다.

유난히 까다로운 고객을 만나 지칠 때면 ‘지금 이 순간도 지나고 보면 아무것도 아니다’라는 마음으로 툭툭 털어냅니다. 매사 심각하게 생각하지 않고 현재 이 순간에 최선을 다하려고 노력해요. ‘이 또한 지나가리라’라는 마음으로요.



상담업무를 하면서 가장 기분 좋은 순간은?

고객이 제 답변을 이해하고 인정하며 감사의 표현을 해줄 때입니다.

고객감동
편지



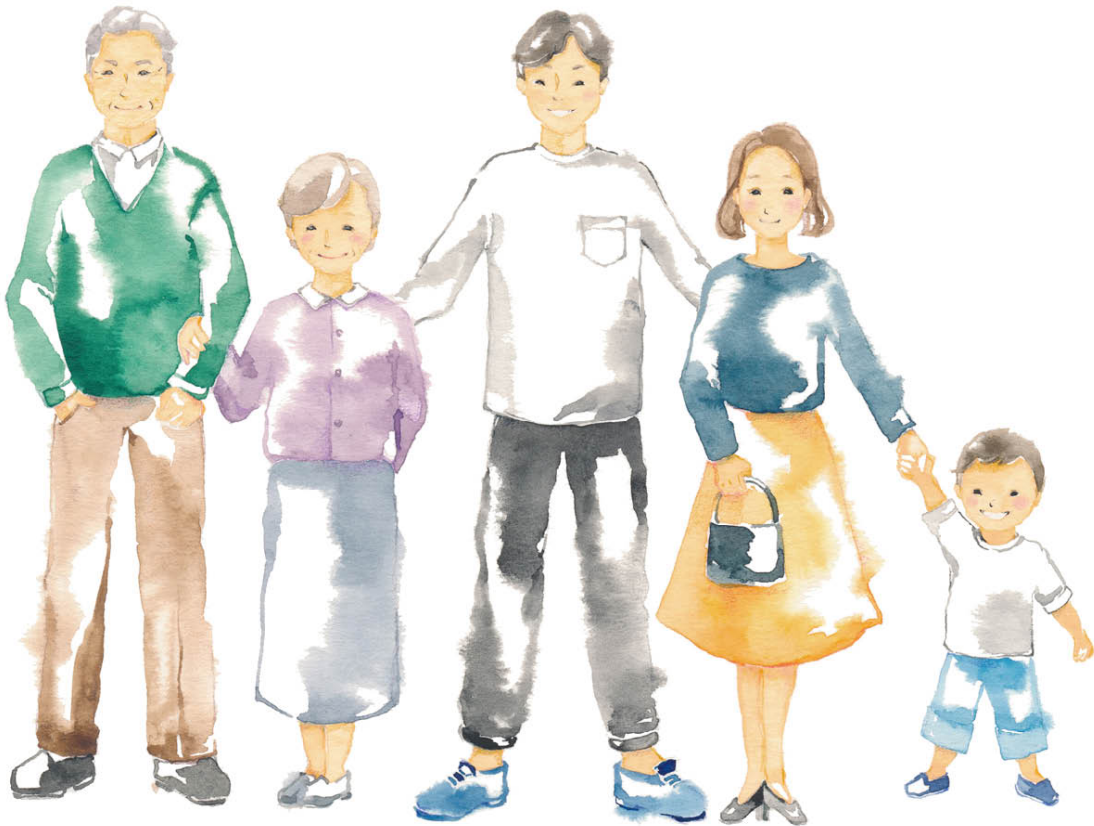
염현주 상담사님께
밝은 에너지와
꼼꼼한 설명에
감동받았어요

오늘 오전에 가족 명의 휴대폰 요금제 변경을 위해 고객센터로 전화했어요. 아버지가 많이 아프셔서 휴대폰 요금제를 제일 저렴한 것으로 변경하고자 했는데 앱으로 봐도 너무 어렵더라고요. 궁금한 점을 말씀드리니 친절하게 요금제 설명을 해주시고, 가족이 대신 진행하는 과정도 꼼꼼하게 잘 안내해 주셨어요

아버지가 복지 할인을 받고 있어서 정확히 얼마나 지원이 되는지, 지원받은 후 요금이 얼마인지도 모르고 있었는데 다 설명해 주시고, 변경 후 기존에 이용하던 요금제 관련해서 추가로 설명도 해주셨어요. 생각보다 너무 꼼꼼히 체크해 주셔서 감동이었어요. 무엇보다 부드럽고 밝게 말씀해 주셔서 기분 좋게 통화를 마무리했습니다.

아버지 관련 일을 가족이 대신 처리하다 보니 종종 불친절한 말투에 기분 상하는 일이 많았는데 오늘 상담사님과 통화하면서 밝은 에너지와 꼼꼼한 설명에 소소한 감동을 받아 하루를 기분 좋게 시작할 수 있었습니다.

마지막에 성함을 말씀해 주셨는데 제가 제대로 못 들었네요. 아버지 정보를 기재했으니 담당자분께 꼭 칭찬이 전달되었으면 좋겠습니다.





신속한 니즈 파악과 문제 해결에 집중합니다

수도권 무선3고객센터 엄현주 상담사



“아버지 휴대폰 요금제 변경 문의 좀 드리려고 하는데요, 아버지가 지금 많이 아프셔서 통화가 불가능한 상태예요. 휴대폰을 거의 사용하지 않아서 통화나 문자, 데이터를 최소로 할 수 있는 제일 저렴한 요금제가 어떤 걸까요?”

상담을 하다 보면 투병 중인 부모님을 대신해 자녀분이 문의 전화를 하는 경우가 종종 있습니다. 아버지가 이제는 휴대폰 사용을 거의 하지 못해 가장 낮은 요금제로 바꾸고 싶다는 말씀을 들으니 병세가 깊으신 것 같아 마음이 아팠습니다.

사실 상담 내용 자체는 특이할 게 없었어요. 오히려 제 입장에서는 무척 평이한 상담 중 하나였는데 고객님에게는 맞춤 상담처럼 느껴졌던 것 같아요. 좋게 봐주시고, 칭찬 메일까지 보내주셔서 너무 감사했습니다.

고객은 항상 모르는 걸 알고 싶어서 전화를 주기 때문에 저는 무조건 '문제 해결부터 잘해 드리자'는 마음으로 고객을 맞고 있습니다. 그래서 상담 과정을 통해 정확히 문제가 해결되고, 궁금한 점이 풀려 감사하다고 할 때 가장 보람을 느낍니다.

좋은 상담사가 되기 위해서는 신속한 니즈 파악과 정확한 문제 해결 능력을 갖추어야 한다고 생각해요. 친절함은 기본이고요. 저는 고객의 말을 경청하면서 그 안에 내재된 니즈를 빠르게 파악하려고 노력합니다. 그래야 해결 방법도 빨리 찾을 수 있으니까요.

제도나 프로세스에 불만이 있어 전화한 경우는 제 선에서 해법을 찾기 어려운 문제라 곤란할 때가 많아요. 그럴 때는 충분한 설명으로 이해시키는 것이 중요합니다. 쉽지 않지만 상담을 마치고 고객에게 '덕분에 궁금증이 풀렸다, 고맙다'는 말을 들으면 뿌듯해요. 잘 이해해 준 고객들에게 저도 고마움을 느낍니다. 앞으로도 항상 초심을 잃지 않고, 고객 만족을 위해 최선을 다하겠습니다.



고객에게 들은 가장 기분 좋은 칭찬의 말은?

상담사님 덕분에 문제가 잘 해결됐어요. 도와주셔서 감사
합니다.

고객감동
편지



이민지 상담사님께
신속·정확·친절,
이 세 가지가
정말 완벽한
상담사님

오늘 오전에 딸아이 해외 출국으로 인한 장기 일시정지 신청을 하고, 필요 서류를 담당자 이메일로 보내드렸어요. 그 담당자가 이민지 상담사님이었습니다.

응대와 안내도 친절했지만 놀라운 건 따로 있었어요. 지금까지는 서류 보내고 몇 시간 후에 확인되거나, 처리가 되지 않아 재차 확인 전화를 한 후에야 겨우 처리돼 문자로 통보받는 게 보통이었어요. 그런데 이민지 상담사님께서서는 10분 이내로 이메일을 확인하고, 직접 전화를 걸어 '잘 처리되었다'며, '궁금하실까 봐 직접 연락드린다'고 그 처리 결과까지 상냥한 목소리로 알려주시니 신속·정확·친절, 이 세 가지가 정말 완벽한 상담사님이셨습니다.

아이들이 유학생이라 일 년에 두세 번씩 정지 신청을 하게 되는데 예전에는 3~4시간이 지나도 처리가 된 건지 안된 건지 조바심이 생겨 재차 전화해서 확인하는 불편함이 있었어요. 그런데 오늘 모처럼 번거로움 없는 시원한 상담을 받았습니다. 정말 감사했고, 이민지님 정말 일 잘하는 상담사님입니다. 고객 입장과 마음 잘 헤아려주셔서 감사하며, 이민지 상담사님에게 저의 고마움과 칭찬 많이 많이 전달해 주시기 바랍니다.

SK텔레콤의 우수하고 친절하 상담사님들은 정말 세계 최고입니다!

그래서 저희 가족은 모두가 SK텔레콤 장기 고객들이랍니다. SK텔레콤 늘 고맙습니다.

이민지 상담사님 꼭 칭찬해 주세요♡.

새해 복 많이 받으세요.





신속한 업무 처리와 사후 관리로 고객의 마음을 사로잡다

수도권 무선3고객센터 이민지 상담사



“저희 아이가 해외로 출국해서 휴대폰을 3개월 이상 정지해야 하는데요, 이메일로 서류랑 보딩패스 보내드리려고요. 지금 바로 보낼 테니까 30분 이내에 보시고 처리해 주세요.”

늘 하던 업무였지만 ‘30분 이내’라는 말이 유난히 와닿았습니다. 어머니의 불안감이 느껴져서 그 어느 때보다 신속하게 처리했고, 한 번 더 챙겨드리고 싶어 사후 관리차 전화를 드렸어요. 크게 어려운 상담도 아니었고 시간이 많이 걸리는 일도 아니었기 때문에 칭찬 메일은 생각지도 못했는데 글을 올려 주셔서 너무 기뻐합니다.

저는 평소 ‘나와의 상담을 통해 고객의 기분이 좋아지고, 만족할 수 있는 상담을 하자’는 마음으로 고객들과 만납니다. 고객님의 경우 여러 번 빠른 처리를 당부하셨고, 처리 완료 여부까지 확인하려는 모습을 보며 ‘이전에 비슷한 문제로 불만족스

러운 경험을 하셨던 게 아닐까'라는 생각이 들었습니다(칭찬 메일 내용을 보니 제 추측이 맞았어요).

그래서 서류 수신이 확인되자마자 바로 업무를 처리했고, 문자를 발송하려다가 더 빨리 알려드리고 싶어 연락을 드렸습니다. 고객님의 그 부분이 흡족하셨던 것 같아요.

이렇게 고객이 제 상담에 만족하고, 제가 하는 마무리 인사에 기분 좋게 호응해 주실 때 가장 기분이 좋아요. 다음 고객에게 기분 좋은 상담을 이어갈 수 있는 힘이기도 하고요.

업무에 관한 부분은 모르는 게 있을 수도 있고, 부족할 때도 있다고 생각해요. 그럴수록 고객이 저 때문에 불편을 겪으면 안 된다는 생각으로 더욱 정확하게 확인해 안내하려고 합니다. 친절은 기본이고요. 그런 마음가짐 덕분에 고객들과 잘 소통하며 지금의 자리를 지키고 있는 게 아닐까 생각합니다.

하지만 열심히 노력해도 일이 잘 풀리지 않을 때가 있어요. 그럴 때면 제가 다른 고객센터에 전화를 걸었던 순간을 떠올려요. 상담 전화 연결이 지연되거나 일 처리가 생각한 대로 되지 않으면 저도 답답하고 불편한 마음이 생기니까요. 입장을 바꿔 생각하면 이해하기 어려운 일이 별로 없는 것 같아요. 늘 이 마음을 잊지 않고 고객을 대하겠습니다.



가장 기억에 남는 칭찬은?

어르신 고객님들에게 ‘이해하기 어려웠는데 자식들보다 잘 알려줘서 고맙다’, ‘덕분에 다 해결 됐다’, ‘잘 알게 되었다’ 등의 인사를 들으면 젊은 고객들에 비해 더 도움이 된 것 같아 뿌듯합니다.

고객감동
편지



이승현 상담사님께
최 회장님,
값진 인재를
두셨네요!

저는 교직을 정년퇴직한, 세상을 잘 읽어내지 못하는 69세 노인입니다.

다름이 아니라 제가 휴대폰 교체 과정에서 대리점의 상세한 설명을 숙지하지 못한 관계로 다소 무거운 위약금과 잔여 휴대폰 대금을 지불해야 하는 상황이 도래했습니다. 그래서 SK텔레콤 고객센터에 문의를 했는데 이승현 상담사님께서 친절하게 대응해 주셨습니다.

더구나 직접 대리점에 연락을 취하셔서 제 입장을 충분히 설명하셨고, '대리점에서 상응하는 조치를 내려줄 것 같다'고 제게 다시 전화를 주셨습니다.

오전에 두 번이나 전화를 주셨고, 오후에 대리점에서 계약 과정에서 발생한 서로 간의 이견을 좁힐 수 있는 금액의 조정이 있었습니다. 대리

점에서는 제게 일체 상황 설명이 없었는데도 이승현 님이 오후에 다시 연락을 주셔서 어떤 합의가 있었는지 궁금해 하셨습니다.

오늘 제게 연락을 주신 게 세 번이나 됩니다. 마치 부모를 대하듯 열성을 다하는 고객 응대 태도에 감동해 이렇게 칭찬의 글을 올립니다.

저도 30여 년을 고교에서 대입 자소서·면접 준비를 시켜보았지만 이분은 정말 진정성과 책임감을 지닌 SK텔레콤의 참된 인재가 아닌가 싶습니다.

최 회장님, 값진 인재를 두셨네요!



상담사연



응대는 친절하게, 문제 해결은 빠르게

수도권 무선2고객센터 이승현 상담사



“수고하십니다. 요금 좀 확인해 보고 싶은데요. 제가 1월 20일에 휴대폰을 바꾸면서 이전 것은 완납해야 한다고 해서 261,750원을 냈거든요. 그런데 이번 달 청구서를 보니까 미납 요금이 105,940원이 있어요. 분명히 그날 완납했는데 왜 미납금이 있는지 이해가 안 돼서요.”

고객님의 목소리가 살짝 떨리는 것 같았습니다. 요금 명세서를 보며 고객님이 느끼고 있는 당혹스러움이 전화선 너머로 그대로 전해져 왔어요. ‘얼른 해결해 드리자’는 마음으로 조회해보니 1월 20일에 261,750원과 121,600원을 두 차례에 걸쳐 대리점에서 납부하셨더라고요. ‘30분 이내로 전화드리겠다’고 약속한 뒤 일단 통화를 종료했어요. 대리점에 확인 결과 이전에 사용하던 단말기 할부금이 남아 있었습니다.

문제는 고객님이 대리점으로부터 자세한 설명을 듣지 못한 채 기기변경을 하면서 매달 새로운 기기 할부금과 약정 위약금이 청구되고 있다는 점이었습니다. 게다가 그 액수도 적지 않았어요.

‘요금에 대한 내용은 자세히 못 들었다’며 답답함과 억울함을 하소연하는 고객님의 모습이 무척 안타까웠습니다. 고령의 어르신이 지금 상황에서 의지할 곳은 고객센터 밖에 없을 것 같아 더욱 마음이 쓰였어요. 대리점과 여러 차례 연락하며 해결방법을 찾아나갔고, 불안해하고 있을 고객님을 위해 중간중간 전화를 드려 진행 상황을 알려드렸습니다.

다행히 대리점에서도 설명이 부족했던 부분에 대해 인정하고, 금액을 일부 조정하는 것으로 합의가 이뤄졌어요. 마지막 통화에서 ‘이제 편안하다’며 고마워하시던 고객님의 목소리가 아직도 귓가에 생생합니다. 전혀 생각지 못했는데 칭찬 메일까지 보내주셔서 놀랐어요.

요즘 제게 보내주시는 칭찬 메일들을 보며 새삼 깨닫습니다. ‘고객이 안고 있는 문제를 친절하게, 그리고 신속·정확하게 해결해 주는 것’, 고객감동은 바로 이 기본을 지키는 데서 시작한다는 것어요. 상담 업무를 하는 동안 이 깨달음을 잊지 않겠습니다.



상담업무를 하면서 가장 기분 좋은 순간은?

상담을 마치고 고객들이 '친절하게 상담해 주셔서 감사하다'고 인사해 줄 때입니다.

고객감동
편지



임예희 상담사님께
감사의
마음을 담아
응원의 메시지를
보냅니다

회사에서 근무 중 갑자기 고향에 계신 부모님 휴대폰이 혼자 움직인다는 전화를 받았어요.

정황상 원격제어 프로그램을 이용한 스톱스미싱이었고, TV에서만 보던 일이 나에게 일어났다는 당황스러운 마음에 우왕좌왕 정신이 없었습니다.

가족들이 역할을 나누어 통신사, 휴대폰 제조사, 은행으로 전화를 걸었어요. 저는 SK텔레콤으로 전화를 걸었는데, 스톱스미싱이란 단어를 듣자마자 고객센터 임예희 상담사님께서 아주 재빠르게 대처해 주셨어요.

제가 말하기도 전에 필요한 보이스피싱 방지 관련 무료 서비스 가입도 해주시고, 아직까진 소액결제 내역이 없다는 점까지 알려주셔서 마음을 놓을 수 있었습니다.

하지만 무엇보다 감사한 건 워낙 당황스러운 상황이라 상담 당시 무슨 말이 오고 갔는지도 잘 기억이 안 나는데 상담사님께서 제 상황에 깊게 공감해 주시고 안심시켜 주셨다는 점입니다. 또한 제조사를 방문해 빨리 휴대폰을 초기화할 것을 권해주셨어요.

다행히 빠르게 모든 처리를 완료할 수 있었고 아직까지 금전적인 피해는 없어요. 너무 감사합니다.

상담사들의 감정 노동에 대한 이야기를 언론을 통해 많이 접했는데 제 메시지가 임예희 상담사님을 비롯한 모든 상담사님들께 작은 응원이 될 수 있다면 좋겠습니다.





고객의 칭찬을 부르는 '공감 능력'

수도권 무선2고객센터 임예희 상담사



“제 휴대폰이 아니고, 지금 엄마 휴대폰이 보이스피싱 당한 거 같아서요.”

보이스피싱이라는 한 마디에 저도 모르게 초집중 상태가 되었습니다. ‘피해가 없어야 한다’는 간절한 마음을 안고 소액결제 가 될 수 있는 것들을 하나씩 차단해 나갔습니다. 실시간 요금을 확인해 보니 다행히 다른 결제 이력이 아직 없더라고요. 최근에는 휴대폰 번호를 이용해 PC에서 문자를 도용해 전송하는 경우도 있다고 해서 고객님의 동의 하에 무료 차단 서비스도 가입해 드렸습니다.

그럼에도 마음이 놓이지 않았어요. 게다가 어머니 휴대폰이 혼자 자동으로 움직인다는 게 마음에 걸려 제조사를 방문해 초기화할 것을 권해 드렸습니다. 고객님에게 ‘이제 마음을 좀 놓으셔도 될 것 같다’는 말로 상담을 종료했지만 잠깐 동안 정신 없이 일처리를 하고 나니 마치 폭풍이 휩쓸고 간 것 같은 느낌이었어요.

자녀들과 떨어져 홀로 거주하다 보이스피싱을 당한 어르신 의 심리적 충격과 놀랐을 가족들의 마음이 고스란히 전해져 더욱 적극적으로 함께 문제를 해결하기 위해 노력했습니다. 그런 모습을 고객님도 느끼셨기 때문에 칭찬 메일로 마음의 표현을 해주신 것 같아요.

다른 상담사들도 다 같은 생각이겠지만 이렇게 저로 인해 문제가 잘 해결되고, ‘끝까지 신경 써서 처리해 줘 고맙다’는 말을 들을 때면 상담사로서 큰 보람을 느낍니다.

고객이 만족스러운 상담이 되기 위해서는 공감 뿐만 아니라 상담하는 목소리와 말투도 중요한 것 같아요. 모든 상담을 다 웃으며 할 수 있는 것은 아니지만 항상 공감하고 친절한 말투로 상담하려고 노력합니다.

스트레스가 쌓이는 날엔 회사 동료들과의 수다를 통해 서로 공감하고, 이해하며 풀고 있습니다. 특히 회사에서 있었던 일은 퇴근과 동시에 잊어버리고, 다른 일에 집중하려고 노력해요. 상담사들은 자신만의 스트레스 해소 방법을 찾는 게 업무 능력만큼 중요하다고 생각해요. 불편한 감정을 쌓아 두지 않아야 좋은 기분으로 친절한 상담을 할 수 있으니까요.

Q **A** 가장 듣기 좋았던 칭찬은?

이래서 SK텔레콤만 사용해요. 다음 상담 때 또 만나고 싶어요.

고객감동
편지



전명극 상담사님께
세심하게
신경 써주셔서
감사합니다

지난주 T월드를 통해 문의를 남겼는데 온라인 통합상담 전명극 상담사님께서 신경을 많이 써주셔서 감사 인사를 드리고자 합니다.

판매자가 자꾸 말을 바꿔서 힘들었는데 상담사님께서 중간에서 조율해 주셔서 일이 쉽게 해결되었습니다. 게다가 저 대신 문의한 딸에게도 계속해서 상황 설명을 해주시고, 저에게도 따로 연락 주셔서 두 명에게 일일이 신경 쓰시느라 고생 많으셨습니다.

판매자가 한 번에 일 처리를 해주지 않았는데 그때마다 매번 친절함 음성으로 일이 어떻게 처리되고 있는지 설명해 주셔서 안심하고 기다릴 수 있었습니다.

업무 시간이 끝난 시간에도 친절하게 전화 주셔서 상황 설명도 해주시고 대책 마련도 해주셔서 정말 큰 힘이 되었습니다. 정말 감사드립니다!



‘안심’과 ‘챙김’을 최우선으로 생각합니다

수도권 무선3고객센터 전명극 상담사



고객과 상담을 할 때면 가장 먼저 ‘내가 고객이라면 어떻게 안내받고 싶을까?’를 생각해요. 그 역지사지의 마음으로 최대한 이해하며 경청하려고 노력합니다.

고객님은 기기변경 시 단말기 구매대금을 완납했지만 할부로 등록돼 T월드를 통해 문의한 경우였습니다. 유통망 불만 회선의 명의자는 아버지였고요.

유통망 불만 업무 처리를 위해서는 명의자 사전동의(개인정보 유통망 정보 전달 등)가 필요했지만 그동안 판매처와의 불신 등 갈등이 쌓여 있다 보니 소통이 원활하지는 않았습니다. 따님, 명의자 모두에게 업무가 진행되는 과정을 중간중간 미리 알려드림으로써 최대한 안심시켜야겠다는 생각이 먼저 들었어요.

이후 다행히도 유통망과 원만하게 해결되었고, 그동안 세심하게 ‘챙김 상담’을 진행한 덕분에 사후관리 통화도 훈훈하고

기분 좋게 마무리됐습니다. 저로서는 너무 당연한 업무를 했는데 의외로 장문의 칭찬 메일을 보내주셔서 제가 더 감동했고, 얼떨떨하기까지 했어요.

지금 생각해 보니 명의자와 매번 통화할 때마다 정중하면서도 간절한 마음으로 저에게 본인의 요청 사항을 부탁하셨어요. 그 마음이 저에게도 와닿았던 것 같아요. 최대한 판매처와 고객 사이에 오해가 없도록 중간 역할을 잘해야겠다는 마음으로 처리한 것이 좋은 결과를 만들었다고 생각해요. 그동안 유통망 상담을 많이 했지만, 이렇게 서로 처음부터 끝까지 기분 좋게 대화를 나누고, 마무리도 잘 된 경우는 저에게도 많지 않아서 아직도 기억에 남아요.

제가 상담에서 최우선으로 생각하는 것은 ‘안심’과 ‘챙김’입니다. 유통망 불만은 다른 상담에 비해 이미 갈등이 고조된 상태에서 상담사가 고객을 맞는 경우가 대부분이라 다른 상담에 비해 공을 많이 들여야 합니다. 따라서 중간중간 업무 과정을 안내하고 이로 인해 고객이 챙김을 받고 있다는 생각이 들게 함으로써 신뢰를 쌓는 일이 무엇보다 중요해요.

뻔한 말 같지만 진정성과 공감도 매우 중요한 요소입니다. 고객이 무리한 요구나 하찮은 내용을 언급한다고 하더라도 이해하려고 노력하고, 충분한 공감과 진정 어린 말투로 상담에 임합니다.

신입 시절에는 고객이 말하는 내용을 잘 들어야 한다는 것을 인지하지 못해 실수가 잦았어요. 상담 업무에 대한 본질적인 이해 없이 실적 위주로만 고객을 대했습니다. 그런 시행착오를 통

해 제가 깨달은 것은 상담은 사람과 사람 간 대화이며, 제가 그 소통에서 중요한 중간자 역할을 하고 있다는 점이었습니다. 이런 마음을 바탕으로 하면 나도 모르는 사이에 친절과 미소가 습관이 돼 좋은 상담사가 될 것이라는 말을 후배 상담사들에게 해 주고 싶어요.

또 한 가지 저는 고객과의 통화에서 같이 흥분하거나 동요하지 않도록 평소 마음을 잘 다스리려고 노력합니다. 가끔 상담사의 말투 등으로 인해 의도치 않은 불만이 생길 수도 있는데, 그런 문제도 미연에 방지할 수 있어요. '전명극 상담사 덕분에 SK 텔레콤을 계속 사용하고 싶다'는 고객님들이 더 많아지도록 앞으로도 계속 노력하겠습니다.

Q **A** 힘든 순간을 극복하는 방법은?

에너지가 밝은 사람, 함께 있는 것만으로도 마음이 편한 동료
료를 늘 가까이 두고 그들에게 힘을 얻습니다.

고객감동
편지



정혜인 상담사님께
고객으로서
만날 수 있는
최고의 상담

금주 월요일과 금요일에 상담해 주셨던 상담사님께 많은 도움을 받아 이렇게 글을 작성하게 되었습니다. 아쉽게도 상담사님 성함이 정확히 기억이 안 납니다. SK텔레콤 전산에서 제가 통화했던 상담사님 확인하셔서 꼭 칭찬의 말씀 전달해 주시기를 부탁드립니다.

지금까지 10년 넘게 SK텔레콤을 사용해 왔고, 그동안 고객센터의 여러 상담사님께 도움을 받았습니다. 물론 전체적으로 다 만족스러웠지만 이번 상담사님은 차원이 달랐습니다. 먼저 문제 파악을 가장 빠르게 하였고, 그에 대한 해답과 해결책도 빠르게 주셨습니다. 앞서 말씀드린 것과 같이 모든 상담사님들이 빠르게 도움을 주시려고 하지만 이번 상담사님은 말 한마디 한마디에 정말 고객을 위하는 진심이 느껴졌습니다. 또 전체적인 문제를 해결해 주신 뒤 이후 조치는 고객이 앱으로 직접 할 수

있음에도 불구하고 떠넘기지 않고 사후 조치도 끝까지 맡아서 해 주셨습니다.

제 기억이 맞다면 같은 문제로 지금까지 총 세 번 정도 고객센터의 도움을 받았는데 이번 상담사님이 제일 친절하고 빠르게 도움을 주셨습니다. 제가 오래 산 건 아니지만 지금까지 통신사를 포함해 제가 도움받은 모든 회사의 고객센터 상담사님들 중 최고입니다. 이런 상담사님을 앞으로도 많이 만날 수 있도록 SK텔레콤에서 많은 격려와 지원 부탁드립니다. 고객으로서 만날 수 있는 최고의 상담이었습니다.





경청과 친절은 ‘기본’, 문제 해결은 ‘필수’

수도권 무선3고객센터 정혜인 상담사



“우주패스 쿠폰으로 등록해서 무료로 사용했었는데 제가 날짜 확인을 못해 결제가 됐어요. 그거 취소하려고 전화드렸거든요.”

“다음 정기결제부터 결제가 안 되게 지금 해지 접수해 드릴 텐데요, 쿠폰이 문자로 이미 나갔기 때문에 쿠폰 회수를 한 뒤 회수가 완료되면 그때 다시 한번 해지 처리하면서 환불 진행을 해드릴 수 있을 것 같아요. 다만 이게 제휴처에서 답변이 오기 까지 시간이 좀 걸릴 수 있기 때문에 그 부분에 대한 양해를 부탁드립니다 될까요?”

저는 고객의 전화를 받으면 경청과 호응, 양해 구하기, 문의 사항 해결 순으로 상담을 진행합니다. 노하우라고까지 할 수는 없지만 고객의 니즈가 파악되었다고 해도 절대 끼어들거나 말을 끊지 않아요. 중간에 끼어들고 간섭하면 상담은 더 길어지고

상황해져서 결국 고객이 원하는 업무를 해줄 수 없을 때가 종종 있거든요.

이렇게 경청하면 문제 해결이 더 쉬워집니다. 그 후에는 고객에게 무언가를 판매하는 것이 아니라 유용한 혜택을 제공한다는 생각으로 마케팅에 집중합니다. 특히 통화를 이어가는 동안에도 고객의 상황에 맞춰 어떻게 업무처리를 하면 좋을지를 계속 생각해요. 그런 마음이 전달돼 고객을 만족시킨 것 같아요. 특별히 더 챙겨드린 것도 없는데 칭찬 메일을 보내주셔서 기분이 좋았고, 일에 대한 자부심도 생겼습니다.

지금처럼 생각지도 못한 고객에게 칭찬 메일을 받을 때 가장 뿌듯해요. 2년 전에는 미대 교수님인 고객에게 그림을 선물 받은 적도 있어요. 얼굴 한 번 본 적 없는데 상담 한 번에 이렇게 그림을 그려 보내실 정도로 감동을 받았다는 게 오히려 너무 감사했어요.

그동안 슬럼프도 겪었고, 업무에 지칠 때도 있었습니다. 그럴 때마다 이런 고객들이 있어 다시 일할 수 있는 동력을 얻어요. 특히 옆에서 도와주시는 실장님과 동료들에게도 많은 위안을 받습니다. 저 혼자라면 분명 쉽게 지쳐 떨어져 나갔겠지만 같은 일을 하면서 같은 고민을 나눌 수 있는 동료의 존재가 있어 잘 극복하고 있어요. 이렇게 좋은 분들이 옆에 있다는 것에 감사하며, 저는 오늘도 '고객의 눈높이에 맞춰' 상담에 임합니다.



상담에서 가장 신경 쓰는 부분은?

▽
'경청'을 1순위에 두고 있으며, 친절은 '기본', 문제 해결은 '필수'라고 생각합니다.

고객감동
편지



정희연 상담사님께
어려운 시기에
큰 지출을 막을 수
있었습니다

단말기 변경 후 부담되는 요금으로 저렴한 요금제를 선택했는데 갑자기 생각지도 못한 요금 문자를 받아 많이 당황했습니다. 떨리는 마음으로 급하게 고객센터로 문의하였고, 요금 변경 시 팝업으로 안내가 되었을 거라고 말해 주시며 제가 챙기지 못한 부분을 알려주셨어요.

저도 팝업은 확인했고 비용이 발생하지 않도록 하는 상품에 가입되어 있어 실제 발생하지 않을 것이라고 생각하며 진행했는데 월요일에 문자를 받고 엄청 당황했습니다. 다행히 친절히 설명해 주시고 방법과 처리까지 모두 한 번에 해결해 주셔서 너무 좋았어요. 특히 처리 결과도 문자로 보내주셔서 신뢰가 더욱 깊어졌습니다.

어려운 시기에 큰 지출을 막을 수 있게 해결해 주셔서 너무 감사하고 당황한 저를 진정시키며 친절한 안내로 문제를 확실하게 해결해 주신 정

회연 상담사님을 칭찬합니다.

상담사연



놓치는 혜택이 없도록,
하나라도 더 챙겨드리자는 마음으로

수도권 무선3고객센터 정희연 상담사



뭐 좀 여쭙보려고 하는데요,
와이프 휴대폰 요금이 갑자기 증가했다고 문자가 왔더라고요.
89,000원 요금제를 쓰다가 변경했는데
다음 달 예상 청구금액이 319,680원이라고 왔어요.
갑자기 금액이 왜 이렇게 많이 나오게 된 건지 알 수 있을까요?

전화를 건 고객님의 목소리가 떨렸습니다. 한 달 사이에 30만 원이 넘는 요금이라니, 놀랄 만도 했지요. 확인해 보니 33,000원 요금제로 바꾸면서 공시 지원금에 대한 차액 정산금이 발생한 상황이었어요. 45,000원 이상 요금제를 유지해야 차액 정산금이 없는 '프리미엄 패스 1'에 대한 안내가 요금제 변경 당시 팝업창에 떴을 텐데 자세히 확인하지 않은 것 같았습니

다. 제 설명을 들은 뒤 고객님은 ‘원래대로 돌아갈 수 있는지’를 물었어요.

“담당 부서에 확인해 봐야 하겠지만, 이전 요금제로 복구하는 것은 가능할 것 같습니다. 다만 요금제 변경은 한 달에 한 번으로 제한돼 있어요. 이번에 복구하면서 ‘프리미엄 패스 1’에 재가입하면 오늘 날짜 기준으로 한 달 뒤에 재변경하실 수 있습니다.”

이후 고객님 동의 하에 새로 개편된 프라임 요금제로 변경했고, 변경 전 요금제에서 기본 혜택이 초과될 경우 부과되는 요금도 없는 것으로 확인돼 ‘안심하셔도 된다’며 상담을 종료했습니다.

어떤 이유로 요금이 이렇게 나왔는지 정확히 이해시켜 드려야 나중에 같은 문제가 생기지 않을 것 같아서 최대한 상세하게 설명했고, 요금제 변경 및 프리미엄 패스 1 재가입 등을 빠르게 처리해 그 결과를 해피 문자로 알려 드렸습니다. 저는 늘 하던 일이지만 요금폭탄에 당황스러운 마음을 안고 고객센터를 찾은 고객님에게는 이런 부분이 특별하게 느껴졌던 것 같아요. 진정성 있게 상담하면 고객님도 제 마음을 알아준다는 것을 다시 한번 알게 되었습니다.

저는 상담 전화를 받으면 물어보는 것만 답하지 않고 하나라도 더 알려 드리려고 노력합니다. 어렵게 시간을 내서 전화를 주셨으니 뭐라도 챙겨드리고 싶은 마음이 들어서요. 몰라서 놓치고 있는 혜택이나, 지금 사용하고 있는 것보다 더 좋은 혜택을 안내해드리며 고객님에게 감사 인사를 받을 때면 스스로 ‘잘

하고 있다'는 생각이 들어요. 상담 후에는 꼭 해피 문자를 보냅니다.

한 번은 요금을 많이 내는데도 데이터가 부족해 매번 속도 제어로 이용 중인 고객이 있었어요. 적합한 요금제를 추천하면서 우주패스 혜택도 같이 설명하고 아예 신청까지 해드렸죠. '오랫동안 VIP 등급이었는데 이런 게 있었는지 몰랐다'고, '앞으로 유용하게 잘 쓸 것 같다'며, 너무 좋아하셔서 저도 뿌듯했습니다.

늘 이렇게 좋은 고객들만 만나는 것은 아니지만 '오늘 힘들어도 내일은 잘 될 거야'라는 긍정적인 마음으로 스트레스를 극복합니다. 일이 잘 되지 않을 때는 동료들과 얘기를 나누며 함께 이런저런 방법을 고민해 보면서 풀어요. 동료 상담사들의 사례를 참고하고, 조금씩 제 스타일로 바꿔가기도 하면서 더 좋은 상담을 이끌기 위한 방법을 지금도 계속 찾아 나가는 중입니다. 오늘 안 났다고 해도 괜찮아요, 내일 더 잘 하면 되니까요!

Q A 가장 듣기 좋았던 고객의 칭찬은?

정희연 상담사님 덕분에 SK텔레콤에 신뢰가 간다. 앞으로도 꼭 SK텔레콤만 사용하겠다.

고객감동
편지



최유진 상담사님께
상담사님의
친절함에 마음이
따뜻해졌어요

2023년 2월 4일 오전 10시 반쯤 해외 문자 수신 건으로 전화 드렸습니다. 최유진 상담사님께서 해외 데이터 차단을 도와주시고, 문자 수신을 받을 수 있는 조건에 대해 친절하고 상세하게 설명해주셨습니다. 혹시라도 문자 수신이 되지 않을 때 제가 시도해야 할 방법도 친절하게 먼저 알려주셨고, 하루 이용 가능 전화통화 시간, 건당 문자, 통화 발생비용 등도 자세히 설명해 주셨습니다. 제가 해외라 통화를 여러 번 시도하기 어려워 상담사님께 반복해서 내용이 맞는지 여쭙보았는데도 끝까지 친절하게 응대해 주셨습니다. 덕분에 궁금했던 점도 깨끗이 해결되고, 최유진 상담사님의 친절함에 마음이 따뜻해져서 이렇게 글을 남깁니다.



친절하게, 꼼꼼하게, 로밍 고객을 위한 맞춤 서비스

수도권 로밍고객센터 최유진 상담사



“안녕하세요, 제가 지금 해외에 있고요,
정지해 놓았던 한국 휴대폰을 방금 해제 했거든요.
유심은 아직 안 끼웠고요. 한국에서 온 문자를 수신하고 싶은데
따로 로밍 서비스에 가입해야 하나요, 아니면 그냥 정지 해제가
됐으니 유심만 갈아 끼우면 되는 건가요?”

외국에 있는 고객들은 로밍에 대한 걱정을 많이 합니다. 잘 모르고 사용했다가 요금 문제가 생길 수도 있기 때문이죠. 그래서 로밍 관련 문의가 있을 때는 최대한 충분히 이해시킨 뒤 통화를 종료하려고 합니다.

이번에 칭찬 글을 올려준 고객님은 독일에서 전화를 주셨어요. 현지에서 한국에서 발신된 문자를 받아야 하는 상황이었죠.

한국 휴대폰의 이용 정지는 해제 했지만 이후 어떻게 사용해야 할지 몰라 상담을 요청했습니다.

이 경우는 장기간 정지 상태라 문자 수신을 하려면 수동으로 사업자 설정이 필요했습니다. 그 전에 고객님의 동의 하에 해외 데이터가 사용되지 않도록 차단 설정을 했고, 이후 전원을 다시 켜게 한 뒤 독일 현지 사업자 설정 과정을 자세히 안내했어요.

“독일 같은 경우에는 보다폰, O2, 이플러스, TDG 4개 회사 중 아무거나 잡아 주시되 한두 번으로 안 될 수 있으니 동일한 사업자를 서너 번 눌러 주셔야 합니다. Wi-Fi를 끄고 모바일 데이터를 켜 뒤 SK텔레콤 유심칩을 끼운 상태에서 현지 통신사로 바꿔 주셔야 자동으로 전화나 문자가 로밍됩니다.”

고객님의 경우 아무래도 오랜 외국 생활로 해외사업자 연결 방법을 모를 것 같았고, 문자나 전화 요금도 모르는 상태에서 사용했다가 요금이 청구되는 불이익이 생길까 봐 더욱 꼼꼼하게 설명했습니다.

사실 로밍센터 상담사들이라면 누구나 같은 방법으로 처리를 했을 거예요. 칭찬받을 만큼 큰일은 아닌데 제가 운이 좋아 자상한 고객님의 만난 것 같아요.

얼마 전에도 주말 당직을 하고 있던 날 미성년 자녀 2명을 캐나다에 보내고 전화·문자·데이터가 두 자녀 모두 이용되지 않아 전화를 준 부모님이 있었어요. 통화할 수 있는 연락처도 없어 카카오 보이스톡을 통해 여러 번 전화 드리면서 장시간 처리를 진행했습니다. 그런데도 짜증 한 번 내지 않고 제가 요청하는 대로 정말 잘 따라와 주셨어요. 마지막에 “상담사님도 너무

힘드시겠어요. 해결해 주셔서 대단히 감사합니다”라는 말까지 남기셨죠.

보통 T 전화나 일반 전화데이터 등은 쉽게 조치를 지원해주는 감사한 분들이 계셔서 제가 혼자 처리하는 경우는 많지 않습니다. 하지만 불가피한 상황에선 제가 하기도 하는데 해외에서 데이터나 문자 사용이 불가능한 고객님에게 이렇게 오류 조치를 진행해 한 번에 해결될 때가 가장 기분이 좋아요.

상담업무가 쉽지는 않지만 이런 고객들을 만나면 힘이 납니다. 업무의 고단함도 잊게 되고요. 힘들 때는 함께 근무하는 동료들과 수다를 떨며 스트레스를 해소하기 위해 노력하고 있습니다. 이렇게 칭찬해 주시는 고객들을 생각하며, 언제나 친절함을 잃지 않는 상담사가 되겠습니다.



Q **A** 고객이 칭찬 메일을 작성한 이유는 무엇이라고 생각하는지?

외국에 장기 체류하며 오랜 시간 휴대폰이 정지된 상태에서 잘 모르는 부분이 많았는데 꼭 필요한 부분을 알기 쉽게 해결해 드렸기 때문이라고 생각합니다.

고객감동
편지



최혜진 상담사님께
SK텔레콤을 계속
써야 할 이유가
생겼습니다

금일 도움을 주신 최혜진 상담사님을 칭찬하고 싶습니다. 장기고객이라 그동안 많은 상담사를 만났지만 칭찬 글은 처음 적습니다.

지난 주말 우주패스 이용 중 어려움을 겪어 도와줄 수 있는지 문의했습니다. 결론을 말씀드리면 통화 연결 시 불편했던 부분에 대해 공감해주고 어떤 도움을 줄 수 있는지 방법 모색과 더불어 문제 해결, 나아가 앞으로 더 잘 사용할 수 있는 좋은 방법까지 제시해 주었습니다. CS는 잘 모르지만 고객 응대 매뉴얼 사례로 활용해도 손색이 없을 정도로 최혜진 상담사님에게 완벽한 도움을 받았습니다. 주말에 불편을 겪었던지라 바로 해결이 어려워 답답했던 하루의 감정을 치유받은 기분입니다.

‘자칫 고객의 사용방법 미숙이라는 일률적인 답변만 주면 어찌지’ 하는 마음이었으나 저의 마음을 적극 공감해 주셨고 피드백을 위한 시간까

지 양해를 구해주셨습니다. 이후 적극적으로 제가 겪었던 문제를 다 해결해 주시고 더 경제적으로 활용할 수 있는 팁까지 전수해 주신 덕에 SK텔레콤 사용 유지를 고민하고 있던 요즘 SK텔레콤을 유지해야겠다는 결심을 하게 되었습니다.

관리자님이 본 글을 토대로 하나의 칭찬 글이 아닌 그 이상의 보상을 해주었으면 좋겠다는 생각이 드는 상담사입니다. 앞으로도 저같이 도움 받는 고객이 많아지도록 최혜진 상담사님께 많은 격려 부탁드립니다.

최혜진 상담사님 오늘 정말 감사했습니다. 힘든 응대 업무지만 제 글로 작은 보람되시길 소망합니다.





역지사지, 고객의 입장에서 생각하기

수도권 무선2고객센터 최혜진 상담사



“제가 어제 T월드를 해지했다가 재가입을 했어요. 카페에서 결제를 하려고 하는데 전용 바코드 생성하기 버튼이 활성화가 안 되고, 계속 이전에 가입했던 화면만 나와서 사용을 못했어요.”

이미 지난 할인에 대해서는 제가 처리할 수 없어 ‘방법을 찾아보고 연락드리겠다’며 전화를 끊었어요. 시간이 좀 걸릴 수도 있다는 것에 대해서도 양해를 구했고요. 문제 해결을 위해 백방으로 알아본 결과 바코드 오류로 발생한 문제라는 점이 참작돼 예외적으로 할인받지 못한 금액만큼을 돌려드릴 수 있게 되었습니다.

저는 상담 전화를 받을 때 최대한 고객에게 감정을 이입하려고 합니다. ‘왜 전화했을까?’, ‘만약 내가 고객이라면 어떤 대답

을 원했을까?’ 등 항상 상대의 입장에서 생각하고, 고객이 최대한 웃으면서 상담을 종료할 수 있도록 노력합니다.

특히 불만과 불편함을 언급하는 경우에는 더 충분히 공감하고, 고객의 숨은 니즈를 빨리 파악해 필요한 대안을 제시합니다. 또한 장기간 SK텔레콤을 사용하고 있는 고객에게는 숨은 VIP 혜택들을 꼼꼼히 챙겨드려요. 충성고객으로 만들기 위한 일종의 전략으로요.

지금도 정말 기억에 남는 고객님이 있어요. 회사 업무로 문의 전화를 주셨고, 해결되기까지 며칠이 걸렸습니다. 드디어 잘 해결돼 기쁜 마음으로 전화를 드렸는데, 계약 기간이 종료돼 퇴사했다는 거예요. ‘지금 기차 타고 고향 집으로 내려가는 길’이라는 말에 마음이 안 좋았어요. 그런데 얼마 뒤 그 고객님이 저를 애타게 찾는다는 내용을 전달받고 다시 전화를 드렸습니다. 자랑 통화 후 퇴사는 했지만 업무 처리 내용을 회사에 전달했다고 해요. 그 책임감에 감동한 회사에서 다시 불러 정직원으로 취업이 되었다고 저에게 감사 인사를 꼭 전하고 싶었다고 하시면서 울먹이며 통화를 했어요. 아직도 그때 생각만 하면 눈물이 나요.

고객님이 진심을 듬뿍 담아 ‘너무 친절하게 상담해 주셔서 감사하다’고 해주실 때가 저는 제일 기분이 좋고 뿌듯합니다. 상담 업무를 하는 동안 그런 순간을 많이 만들고 싶어요.



회사 인트라넷에서 친절 메일 읽기. 저한테는 그게 훈장이
고 보물이라 그걸 보면 신기하게 다시 힘이 생기고 기분 전
환이 됩니다.

고객감동
편지



하란용 상담사님께
도와 주신 덕에
엄마가 무사히 길을
잘 찾으셨어요

오늘 오후에 저희 엄마를 친절하게 도와주신 하란용 상담사님께 꼭 감사 인사를 드리고 싶어서 이렇게 글을 대신 남깁니다.

정말 오랜만에 큰맘 먹고 서울 나들이를 가신 엄마가 과천에서 휴대폰이 갑자기 먹통이 돼 많이 곤란하셨다고 해요. 아이폰도 꽤 오래 쓰셨고 이것 저것 알려드리면 앱도 잘 쓰시고, 이제는 아이폰과 관련한 자잘한 이슈 같은 건 곧잘 해결하시는 MZ세대 못지 않은 신세대이신데 길도 모르는 타지에서 데이터가 아예 터지지 않아 많이 당황하셨대요. 짜증도 났는데 하란용 상담사님께서 많이 도와주신 덕에 잘 해결하고 무사히 서울까지 가실 수 있었다고 하시네요.

이야기를 들어보니 상담사님께서도 말씀하신 것처럼 유심칩을 교환할 때가 된 것 같아 나들이 마치고 돌아오시면 대리점 가서 새 길로 교환해

드리려고요. 문자도 데이터가 혹시 문제 돼 못 볼까 봐 친절하게 끊어서 보내주시고, 앞으로 또 같은 문제가 생기면 이렇게 해 보시라고 해결된 뒤에도 상세하게 안내 해 주셨다고 해요.

눈앞에 보여도 어려운 보이지 않는 휴대전화 이슈를 유선 상으로 안내 한다는 게 정말 힘든 일일 텐데 잘 해결해 주셔서 너무 감사합니다.

엄마가 꼭 감사 인사를 드리고 싶어 하셔서 제가 대신 감사 인사를 전 합니다.





‘내 가족의 문제’라는 마음으로

수도권 무선1고객센터 하란용 상담사



‘스마트폰’이 된 요즘 휴대폰은 통화라는 본래의 기능 외에도 많은 역할을 합니다. 잠깐이라도 통화 품질 문제가 생기면 일상에서 어려움을 겪을 때가 많죠. 고객님과 통화가 어렵듯이 기억합니다. 혼자 운전 중이셨고, 초행길인데 데이터가 되지 않아 무척 난감해하셨어요.

갑자기 데이터가 끊겨 낯선 길에서 어디로 가야 할지 몰라 당황하던 고객님의 상황이 제가 될 수도, 저의 어머니가 될 수도 있다는 생각을 하며 최대한 빠르게 해결해 드리고 싶어 설정 경로를 이해하기 쉽게 안내해 드렸어요. 이후 무사히 목적지까지 도착하셨고, 어머니가 안전하게 잘 귀가하셔서 가족분이 칭찬 메일을 보내주신 것 같아요.

고객상담을 하며 가장 신경 쓰는 것은 문제 해결입니다. 고객의 문의를 충분히 해결해 드리려면 많은 직무 지식이 있어야 합

니다. 그만큼 공부가 필요하죠. 그리고 ‘왜 이런 불편이 발생했을까’를 한 번 더 고민하게 됩니다. 그런 노력을 하다 보면 단순한 프로세스에 그치는 상담이 아니라 고객 입장에서 문제를 보고, 해법을 찾는 상담을 할 수 있어요.

혹시라도 해결이 어려울 땐 진정성 있게 고객님의 입장을 공감해 마음을 풀어드리려고 합니다. 또한 지금 고객의 문의가 내 문제 또는 내가 사랑하는 가족의 일이라는 마음으로 상담에 임하면 보다 진심으로 다가갈 수 있는 것 같아요.

언젠가 ‘시골에 혼자 계신 어머니와 통화가 안 돼 걱정’이라며 아드님이 연락을 주신 적이 있어요. 위치 무관 발신자 표시 제한으로 정상 통화가 확인되어 개요 및 기기 설정을 안내해 드렸고, 추후 후스콜에서 차단을 해제해 통화 문제를 해결했습니다. 아드님이 ‘덕분에 안심하게 됐다’며, 재차 고맙다고 말씀하시는 걸 보며 너무 뿌듯했습니다.

고객님에 따라 상담에도 희로애락이 있다고 생각해요. 너무 화가 나거나 속상한 상담이 있어도 크게 상처받지 않으려고 합니다. 그다음에는 또 이렇게 기쁘고 즐거운 상담이 있으니까요. 좋은 고객들과의 만남을 더 크게 생각하며 즐겁게 상담사의 길을 걸겠습니다.

 가장 듣기 좋았던 칭찬은?

친절한 상담사들이 있어 계속 SK텔레콤을 사용하겠다고
사장님에게 전해 달라고 했을 때입니다.

고객감동
편지



현진아 상담사님께
내 인생 최고의
상담사님

아이 휴대폰을 잃어버려서 고객센터에 전화를 했습니다. 현진아 상담사님은 세 번째 통화하게 된 분이었는데 앞의 두 분과 달리 정말 적극적으로 분실된 폰을 찾으려 도와주셨습니다. 저에게 도움이 될만한 정보를 알아봐서 다시 전화를 주시기도 했고요. 귀찮을 법도 한데, 계속 연락 주면서 도와주셨어요. 덕분에 휴대폰을 찾을 수 있었습니다.

태어나서 이런 칭찬 글을 처음 써 봐요. 이렇게 성심성의껏 도와주신 상담사님도 처음이고요. 상담사님께 정말 감동해서 칭찬 글을 쓰게 되네요. '제 인생 최고의 상담사님'으로 기억에 남을 것 같아요. SK텔레콤 쓰면서 가장 좋았던 점을 꼽으라고 하면 단연 현진아 상담사님의 상담이라고 말할 수 있습니다. 현진아 상담사님, 정말 감사합니다. 건강하시고, 복 많이 받으세요!



고객감동의 시작은 공감과 경청

수도권 무선3고객센터 현진아 상담사



저희 아이가 휴대폰을 분실했어요.
분실신고는 했는데 제 연락처로
위치 추적 문자를 받을 수 있는지 궁금해서 연락드렸어요.

고객님의 다급한 목소리를 들으니 각종 정보를 입력하고 조회하는 제 손도 덩달아 바빠졌습니다. 그런데 안타깝게도 아이의 전화가 유심 기기변경 상태로 되어 있어 위치 추적이 불가능했어요. 휴대폰은 바뀌었지만 아직 전산상 등록이 되지 않았더라고요. ‘혹시나’하는 실낱 같은 기대를 품고 고객센터에 전화를 걸었을 고객님을 생각하니 어떻게든 힘을 보태고 싶었습니다.

하지만 누군가 주워서 경찰에 분실물 습득 신고를 하거나 습득한 폰으로 114에 전화를 걸어 고객센터에 알려주지 않는 한

마땅한 방법을 찾기 어려웠죠. 크게 낙담하고 있을 고객님 생각에 전화를 끊고도 마음이 편치 않았어요.

그때 머릿 속에 '친구찾기'라는 부가서비스가 떠올랐습니다. '친구찾기' 서비스에 아이를 등록하면 분실폰의 위치를 확인할 수 있겠다는 생각이 들어서 급히 고객님에게 다시 전화를 걸었어요. 아이와 통화 가능한지를 확인하고, 아이 신분증을 대신할 수 있는 서류와 고객님의 신분증을 메일이나 팩스로 보내주면 처리해 드리겠다고 말씀드렸죠.

이후 결과가 궁금했는데 이렇게 칭찬 메일을 통해 소식을 듣게 돼 무척 반가웠어요. 고객님 입장에서는 이미 상담이 종료됐는데도 다시 연락이 와 새로운 방법을 안내받았고, 휴대폰까지 찾을 수 있게 돼 감동이 더 컸던 것 같아요. 칭찬 메일을 확인하며 제가 하고 있는 일에 더욱 보람을 느꼈습니다. 이렇게 특별한 칭찬을 받은 날은 평소 힘들게 하는 고객들에게 받은 스트레스가 한 번에 날아가는 것 같아요.

제가 상담할 때 중요하게 생각하는 것은 경청과 공감입니다. 평소 성격은 그런 편이 아니지만 상담할 때만큼은 고객 상황에 공감하는 표현을 가급적 많이 사용하려고 해요. 또, 대면 상담이 아닌 만큼 목소리와 멘트에도 더욱 신경을 쓰고 있습니다.

고객님의 경우에도 저 역시 아이를 키우는 엄마로서 아이가 휴대폰을 잃어버렸을 때 얼마나 속상할지를 잘 알기 때문에 그 마음을 충분히 이해하고 공감해 드렸어요. 아울러 휴대폰을 찾을 수 있는 방법에 대해 궁금해하고 도움을 받으려고 했던 고객님의 니즈를 잘 듣고 최대한 충족해 드리려고 노력했구요.

얼마 전에도 비슷한 일이 있었습니다. 제가 그 자리에서 바로 해결할 수 없는 문제였지만 끝까지 책임지고 전화 통화도 여러 번 하면서 결국 도움을 드렸어요. 처음에는 불만이 많았던 고객님이 제 노력과 마음을 알아주시고, 고맙다고 계속 인사를 하셔서 기분이 좋았어요.

일단 고객의 말을 잘 듣고 고객의 입장에서 생각한다면 내가 하려는 이야기도 날이 서지 않게 예쁜 말로 잘 나오고, 그 마음이 고객에게도 잘 전달되는 것 같아요. ‘가는 말이 고와야 오는 말이 곱다’는 속담처럼 제가 어떻게 말을 하느냐에 따라 저를 대하는 고객의 태도도 달라진다고 생각해요. 항상 고객을 배려하며, 사소한 표현 하나에도 진심을 담을 수 있도록 노력하겠습니다.

Q A 힘든 시간을 극복하는 나만의 방법은?

내게 주어진 시간에 몰두하자라고 생각하면 상담에 더욱 집중하게 되고, 안 좋은 일도 잊어버릴 수 있어요.

고객감동 편지 모음

서비스탐 · 서비스에이스



서비스팀 대구1고객센터

이채은 상담사님께

SK텔레콤 상담사분들은 친절하다는 생각을 늘 하면서 사용하고 있지만 오늘 아침은 너무나 기분이 좋아서 이렇게 칭찬 글을 남깁니다. 이채은 상담사님과 데이터 건으로 통화하였는데 친절한 상담에 기분 좋게 통화하였습니다. 이후 고객님의 친절하게 대해 주셔서 감사하다는 문자도 보내 주셨어요. 이 문자를 받고 너무나 기분이 좋았습니다. 이채은 상담사님과 상담하는 동안 항상 친절하실 것이라고 느꼈거든요. 그런데 오히려 제가 친절하게 상담해 주셔서 감사하던 문자를 보냈다는게 중요한 사실이겠지요. 이분의 감사 마음이 문자에 고스란히 담겨 보여서 더 기분 좋았습니다.

아침부터 입가에 미소가 번지게 해주셔서 감사드립니다.

서비스팀 서부1고객센터

안수정 상담사님께



SK텔레콤 안수정 상담사님 정말 친절하시네요, 상담 후 제 동료들에게 자랑했습니다.

“엄청 친절하고 바로바로 답변에, 질문하면 다음 질문을 하기도 전에 답이 먼저 나온다”라고. 상담 중에 메시지로 까다로운 안내 절차도 바로 보내주시고, 사실 전화 상담 후 기존 사용중인 번호 3개 중 2개를 해지 할까 했는데, 안수정 상담사님 고객응대 서비스에 해지 없이 유지하기로 결정했습니다. 더불어 동료에게 너도 SK텔레콤로 바꾸라고까지 했네요, 그 친절함에 제가 무언의 홍보대사 처럼요. 정말 친절하고, 미안할 정도로 따뜻하게 상담해주셔서 진심으로 감사드립니다.^^

다음에? 또 상담을 하게 된다면 다시 뵙고 싶네요.

서비스탑 중부1고객센터

우단비 상담사님께

선택약정 할인제도 재가입 건으로 고객센터에 전화했어요. 이런 일은 잘 몰라서 걱정을 많이 했는데 상담사님께서 알아듣기 쉽게, 상세히 잘 설명해 주시면서 가입을 도와주셔서 감사했어요. 청년 59 요금제도 몰랐는데 이번에 알게 되어 가입까지 했어요. 지금까지 수많은 고객센터에 전화하면서 들어보지 못했던 '무더위 조심하시고, 옷을 일 가득한 하루 되세요.'라는 멘트도 진짜 처음 들어봤거든요. 진짜 감동.~~ ^^

항상 맑은 날과 웃음이 나오는 하루 되시길 바랄게요.



서비스팀 대구1고객센터

김송이 상담사님께



평소 귀가 어두운 편이고, 말도 조금 어눌해서 많이 되물어서 상담이나 문의할 때 걱정이 많은 편입니다. 김송이 상담사님께서서는 제가 잘 듣지 못해 되물을 때 내용을 다시 듣기 쉽고, 명확한 발음으로 말씀해 주셨습니다. 또한 문의 내용과 더불어 제가 잘 모르는 혜택도 설명해 주셔서 감사했습니다. 김송이 상담사님은 어려운 내용을 쉽고 간결하게 설명하고, 명확한 발음으로 전달하는 중요한 역량을 가지고 있다고 생각합니다.

이 상담사님께 상담받을 수 있어서 감사하고, 배려받는 느낌에 더 좋았습니다.

서비스팀 서부1고객센터

심정숙 상담사님께

유선전화, IPTV, 모바일이 결합된 상품 이용 중인 것을 미처 생각하지 못하고 고객센터 도움을 받아야겠다는 생각부터 들었습니다. 상담해 주시느라 많이 답답 하셨을 것 같은데 처음부터 끝까지 잘 케어해 주셔서 배운 것도 있고, 상대방의 어감·어투·음성에서 묻어나오는 배려가 느껴졌습니다. 어떻게든 고객을 도와보리라 하는 적극성도 가지고 계셔서 고마운 상담이었습니다. 요금은 얼마내지 않는 편입니다만 가족들 모두 SK텔레콤을 오래 사용하겠습니다.

고객센터 상담에 고생 많으신 만큼 좋은 성과들도 비례해서 많아지면 합니다. 감사했습니다.



서비스팀 중부1고객센터

정재연 상담사님께

안녕하세요, 정재연 상담사님. 오늘 친절하고, 매우 만족할 만한 상담을 해 주셔서 감사
합니다.

너무 막연하게 가족회선에 대한 상담을 부탁드렸는데, 친절하게 제가 원하는 것에 대해
서 정확하고 신속한 상담 해주셔서 정말 감사합니다. 상담이 길어질까 하고 짜증 날 수도
있는 전화였을 텐데 끝까지 잘 챙겨주셔서 기분 좋은 상담이었습니다.

간혹 무작정 웃음과 친절하기만 한 분들이 있었는데 프로라고 느껴지는 정재연 님의 상
담!

이 글이 감정노동으로 많이 지칠 상담사님의 하루에 기분 좋은 순간으로 남길 바랍니다.



서비스팀 대구1고객센터

이윤진 상담사님께

안녕하세요! 저는 SK텔레콤을 오랜 기간 사용하고 있는 고객입니다. SK텔레콤을 사용하면서 문의가 필요할 때마다 상담사 연결을 진행했는데, 오늘 최고의 만족스러운 상담을 받은 것 같아서 너무 기억에 남아서 이렇게 글을 올립니다. 요금납부 이중 출금으로 인한 걱정이었는데 상담사님께서 걱정을 덜어주실 뿐만 아니라 이중 출금이 발생한 원리 등에 대해서도 알아듣기 쉽게 잘 설명해주셨습니다. 저는 이 부분에 대해 별 게 아닐수도 있지만 감동을 받았습니다!

항상 상담사님들의 노고에 감사 말씀드립니다!

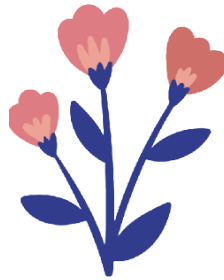


서비스탑 서부2고객센터

김명하 상담사님께

앞서 상담을 받고, 추가로 궁금한게 있어서 연락드렸는데 10원 단위까지 정확히 설명해 주시고, 결과 만이 아닌 과정까지 상세히 설명해 주셔서 이해가 잘 되었습니다. 중간중간 해주시는 추임새로 덩달아 신나고 친절하다는 느낌을 받았습니다. 김명하 상담사께서는 어둡거나 불편한 기색이 느껴지지 않아 너무 감동적이었습니다. 어떤 혜택보다 이렇게 친절하고 감동을 전하는 상담사님이 계시는 한 저는 SK텔레콤을 떠날 일이 없을 것입니다. 그렇기에 진정한 고객만족을 실천하시는 상담사님과 같은 분들이 칭찬받아야 합니다.

부디 이 칭찬 글이 조금이라도 더 힘낼 수 있고, 동기부여가 되어 더 많은 분들께 감동을 전해주셨으면 좋겠습니다.



서비스팀 대구2고객센터

허미란 상담사님께



허미란 상담사님과 일반문의 상담을 했던 고객입니다. SK텔레콤을 사칭한 광고 홍보전화에 시달렸고, 심지어 그 사칭번호 상담사가 짜증내면서 전화를 먼저 끊어버려 차단 할 수 있는 방법이 있는지, SK텔레콤이 맞는지 문의드렸었습니다. 이런 상황에서 허미란 상담사께서 하나하나 확인해 주시고, 해결방안에 대한 안내와 대표하여 사과를 주시는 상담에 정말 감동 받았습니다. 정말 너무 친절하게 설명해 주셔서 다시 한번 이래서 SK텔레콤이구나 라고 느낄 수 있는 계기가 된 상담이었습니다.

허미란 상담사님 다시 한번 감사 드리며, 상담사님 칭찬드리는 마음에 글을 씁니다.

서비스탑 중부1고객센터

김은혜 상담사님께

제가 3개월 동안 몰라서 혜택받지 못하고 있던 서비스를 여쭙보지 않았는데도 챙겨서 알려주시고 친절하게 설명해 주셔서 오늘 정말 기분 좋게 상담 받았습니다.

김은혜 상담사님 정말 감사드려요. 고객을 대하는 마음이 정말 진심이라는 것을 느낄 수 있게 해준 분입니다. 제가 LG 알뜰폰에서 SK텔레콤으로 번호이동한지 3개월째인데 정말 잘했구나 생각이 드네요.

앞으로 승승장구하셔서 센터장까지 하시길 바랍니다.^^ ♡♡♡



서비스팀 대구2고객센터



정진이 상담사님께

요금제 변경 권으로 부득이 점심시간 직전에 상담을 했는데 친절하고 고운 목소리로 안내 주셨습니다. 제 환경에서 가능한 할인도 친절히 안내해 주셨고, 세심한 부분까지 신경 써서 챙겨 물어봐 주셔서 정말 감사했습니다. 지금까지 통화한 상담사님들 중에 가장 기분 좋은 통화였습니다!! 다음에도 정진이 상담사님과 상담하고 싶어요.

언제나 건강하시고, 행복하시고 좋은 일 가득하시길 바랍니다.



서비스탑 부산1고객센터

강다영 상담사님께

선택약정 관련하여 궁금한 점이 있어 고객센터에 연락을 하니 강다영 상담사님과 통화 연결이 되었습니다. 저의 서툰 질문에도 의도를 빨리 파악하시고, 빠르고 명쾌한 답변은 물론 추가적으로 필요한 정보까지 친절하게 알려주셔서 감사합니다. 강다영 상담사님 같은 분들이 계셔서 SK텔레콤을 못 떠납니다. 사실 SK텔레콤 고객센터를 이용하면서 항상 상담에 만족하고 있으며, 강다영 상담사님을 비롯한 모든 분들께 감사 인사 드립니다. 고객상담 전화 받으시면서 힘드실 텐데, 항상 밝고 따뜻한 어조로 고객 응대 해주시는 SK텔레콤 상담사님들 모두 파이팅요!!

서비스팀 서부1고객센터

이경은 상담사님께

저와 상담해 주신 이경은 상담사께 감사 답장을 드립니다!

통화 하시는 내내 친절하신 목소리로 응대해 주시고, 끊기 직전 저에게 좋은 한 주 보내시라고 인사를 건네 주셨는데, 제가 수줍음이 많아서 그냥 '네네 감사합니다' 하고 통화를 마무리 하였습니다. 그런데 1시간 후에 이경은 상담사님의 마음이 담긴 감사 문자에 감동을 받고 기분 좋은 하루가 되었습니다. 이 글이 꼭 이경은 상담사님께 전달 되었으면 하는 바람으로 몇 자 적어 봅니다.

상담사님도 남은 이번 주 기분 좋은 일들만 가득하시길 바랍니다.



서비스팀 부산2고객센터

고은영 상담사님께

고은영 상담사님에게 멤버십 등급으로 문의드렸는데 친절하게 상담받았습니다. 성함이 기억 안나서 통화녹음을 확인하고 씁니다. 상담사님은 제가 문의하려고 마음속에만 품고 있던 것들을 어찌 아시고 모두 해소해 주셔서 너무 좋았습니다. 친절하고 세심한 상담 정말 감사드려요. 그리고 중간중간 말을 끊어도 먼저 다 듣고 답변해 주셔서 죄송하고 감사합니다. 6시가 다 되어서 마음이 급했어요.(칼퇴를 바라는 마음) 요즘 문의에서 메모할 수 없는 상황이었는데 말씀 드리기 전에 직접 계산해 주시고, 결과 값을 계속 상기시켜 주셔서 메모할 필요 없이 너무 편하게 상담받았어요.

진짜 짱. 역대급 상담!



서비스팀 부산2고객센터

이종옥 상담사님께



요금 자동이체 계좌 변경으로 문의드렸는데 이종옥 상담사님께서서는 밝은 목소리와 자세한 설명으로 친절하게 상담해 주셨습니다. 자동이체 계좌변경 뿐만 아니라 놓치고 있는 부분이 없는지도 알아봐 주시고, 저에게 맞는 요금제 추천은 물론, 제가 잊고 있었던 선택약정 재가입까지 챙겨주셨습니다! 고객 입장에서 더 좋은 조건, 더 좋은 방법으로 알려주시는 상담사님 덕분에 오늘 하루 기분이 더욱 좋아져 이런 글을 남기게 되었습니다!

목소리도 아름다우시고, 친절하신 이종옥 상담사님께 다음에도 상담받고 싶네요!



서비스팀 중부2고객센터

백미영 상담사님께

아이들 선택약정 연장 관련해서 고객센터에 아침 일찍 전화했는데, 전화 받으신 상담사님께서 신속, 정확하게 도와주셨고, 이른 시간이었음에도 불구하고 처음부터 끝까지 친절하고 다정하게 응대해 주셔서 기분 좋은 아침을 시작합니다. 유선 상이였지만, 프로답고 인건미 넘쳤고, 마음에서 우러나 최선을 다해 친절하고 신속하게 응대해 주신 백미영 상담사님께 다시 한 번 감사드립니다. 어느 자리에서든 자신의 역할에 최선을 다 하고, 이왕하는 일 즐겁게 행복하게 하는 사람에겐 늘 그에 맞는 성과와 발전이 따라 오게 마련이니 백미영 상담사님께도 그런 앞날이 펼쳐질거라 생각합니다.

늘 좋은 일만 가득하시길 바라며, 오늘 좋은 하루 되세요^^

서비스에이스 수도권 로밍고객센터

이의영 상담사님께

12월 21일, 오만 휴가에서 즐거운 시간을 보내던 중 실수로 휴대폰이 강에 빠져 문제가 생겼었습니다. 저도 모르는 사이에 SK텔레콤 USIM칩을 메인으로 인식하며, Baro pass(29,000원)에 자동가입이 되었습니다. 다음날 고객센터에 전화를 걸어 상황 설명을 하였습니다. 사실 별 기대를 안했는데 이의영 상담사님이 정말 너무나도 친절하고 진심을 담아 제 이야기에 귀 기울여 주셨고, 이후 저에게 다시 전화를 걸어 해지를 도와주었습니다. 제가 정말 감동 받았던 것은 저의 상황을 듣고 사실 바로 안된다고 거절할 수도 있었는데, 내부적으로 확인을 다시 해보며 알아봐 준 점이었습니다. 때문에 결과적으로 취소가 안 되었더라도 저는 전혀 기분이 안나봤을 것입니다.

하여튼 시간이 지나도 생각나 이렇게 글을 남깁니다.

서비스에이스 수도권 무선2고객센터

최수영 상담사님께

최수영 상담사님 본인 가족 일 같이 꼼꼼하게 안내해 주시고, 많은 질문에도 차근차근 이해가 쏙쏙되는 말씀에 감동 받아 칭찬 글을 처음으로 남깁니다. 여러 질문에도 민망하지 않게 공감해 주셔서 정말 감사합니다! 상담 시 매번 듣는 언제든지 연락주시라는 말씀이지만 상담사님의 목소리에는 정말 진심이 느껴졌습니다! 저는 상담사님 덕분에 앞으로도 SK텔레콤을 꼭 이용하고 싶은 마음이 생겼어요! 따뜻한 목소리처럼 올 한해 마음 따뜻한 일들만 생기시길 바라겠습니다.

남은 겨울 행복하게 보내시고, 새해 복 많이 받으세요.

상담사님!!!



서비스에이스 수도권 무선2고객센터



연은애 상담사님께

오늘 상담해 주신 연은애 상담사님 너무 친절하게 잘 응대해 주셔서 정말 기분 좋았고, 감사드려요. 요금제 변경, 상품 가입 여러가지 복잡하게 문의드렸는데 차근차근 잘 안내해 주시고 다 해결해 주셨어요. 몇 가지는 제가 앱이랑 대리점 가서 직접하려고 생각했는데, 고객센터 상담으로 다 해결했어요. 편리하게 이용할 수 있게 되어서 SK텔레콤에도, 상담사님께도 감동했습니다. 친절하 말투와 아름다운 목소리가 정말 멋진 재능이라고 생각했습니다. SK텔레콤은 항상 친절했고, 사후에 문제가 있었던 적이 없었어요. 개인적으로 꼭 SK텔레콤을 쓰고 있는 가장 큰 이유입니다.

오늘 상담사님은 진짜 최고셨어요. 또 좋은 기억을 주셔서 감사합니다.

서비스에이스 수도권 무선3고객센터

이영미 상담사님께

최근 여러 스팸 문자로 인해 불편을 겪던 도중 차단을 하기 위해 이른 시간 고객센터에 문의하였습니다. 이른 시간임에도 불구하고 저에 대한 불편했던 점들을 친절이 물어 봐주시며, 더 도와줄 부분은 없는지 물어 봐주시고, 자신의 일인 것처럼 공감해 주시며, 너무나 친절하게 불편한 점을 해소시켜 주었습니다. 그렇다 보니 현재는 스팸 문자도 오지 않고 아침부터 기분 좋게 하루를 시작하게 되었습니다. 행복한 웃음이 저에게까지 전달되어 하루를 힘차게 보낼 수 있게 되어 감사한 마음을 조금이나마 전달해 드리고자 작은 글 남깁니다.

이영미 상담사님 항상 건강하시고 행복하세요.~~^^



서비스에이스 수도권 무선1고객센터

김미성 상담사님께



제가 집에서 데이터가 안되거나, 통화 중 상대방 목소리가 들리지 않아서 고객센터에 많은 상담을 받았습니다. 그러다 외부에서도 안테나 신호가 터지지 않아서 다시 상담을 했는데, 이때 만난 상담사님이 김미성 상담사님입니다.

김미성 상담사님께서 책임감 있게 전산 및 여러 품질 방면에 대해 정확하게 알아보고 연락드린다고, 바로 해결하지 못해서 죄송하다고 먼저 이야기를 해 주시는 모습에 믿음이 확가더라고요. 그리고 아까 전화를 받았는데 하나하나 상세하게 알려 주시면서 해결하는 방안에 대해 이야기해 주셨고, 문자로도 방법을 알려 주시고, 그래도 해결이 되지 않으면 직통번호를 알려 주시면서 연락하라고 하신 모습에 정말 믿음직스럽고 감동 받았습니다.

정말 많이 감사합니다. 아직 문제가 해결되지는 않았지만 해결해서 잘 사용하겠습니다.

서비스에이스 수도권 무선1고객센터

김은영 상담사님께

어제 제 명의 휴대폰 2대 모두 유심 인식 문제로 전화통화가 안되어 밤 늦게 신고했으나
오늘 아침에 다시 요청해야 하는 상황이었습니다. 환자를 간호해야 하는 제가 집 밖을 나갈
수가 없어서 오후 5시 50분경 김은영 상담사님과 첫 통화를 했습니다. 상담사님은 친절하
고, 곱고 예쁜 목소리와 퇴근도 하지 않고 책임감을 가지고 처리해 주셨고, 약 30분쯤 뒤에
다시 제게 연락주셔서 저희 아파트 거주자들의 일부 문의가 있었으며, 조치를 취해 주신다
는 기쁜 소식을 전해들었습니다. 김은영 상담사님께 감사드리며,

이러한 좋은 상담사님이 근무하고 있는 SK텔레콤에게도 감사의 인사를 드립니다. 감사
합니다.



서비스에이스 수도권 무선3고객센터

차주희 상담사님께

핫스팟 연결이 안되어 고객센터에 전화를 했는데 간단한 일인데도 불구하고 친절하게 설명해주시고, 문자로 자세하게 설명을 해주셔서 원만하게 해결할 수 있었습니다. 몇 시간 뒤 해결이 되었는지 확인 전화까지 해주시는 모습을 보고 고객을 진심으로 생각하시는 분이구나 라는 생각이 들어 너무 감사하고 기분이 좋았습니다. 전화를 끊고 난 후 감사하다는 문자를 보내주셨습니다. 그 문자를 받고나니 더욱 감사한 마음을 전달하고 싶다는 생각이 들었습니다. 차주희 상담사님께 문자까지 받은 후 지치고 힘들었던 하루가 행복하고 힘이 나는 하루로 바뀌었습니다.

항상 즐겁고 행복한 나날들만 가득하셨으면 좋겠습니다!

서비스에이스 수도권 무선2고객센터

배하영 상담사님께



8월 31일에 '당월 카드 자동납부 처리결과 미승인 되었습니다.'라는 문자를 무심코 보았습니다. 불현듯 휴대폰 자동납부 신용카드의 만기가 기억났고, 그 카드는 가족 모두 자동납부하는 카드였습니다. 다급히 고객센터로 전화해서 끝에 상담사님과 연결이 되었습니다. 모든 내용 설명과 친절한 안내로 카드를 변경 하였지만 문제는 당월 결제였습니다. 당월 결제는 건별로 ARS로 연결해야 해서 다시 전화를 걸어야 한다는 것이었습니다. 직장인인 저로서는 많은 시간 할애가 곤란하여 눈앞이 깜깜 하더라고요. 한 건 결제하고 나머지는 또 언제 하나하고 걱정하고 있을 때 걸려오는 전화 한통. 'SK텔레콤' 배하영 상담사였습니다. 다음 건을 바로 결제할 수 있도록 ARS로 돌려 주시더라고요. 이렇게 가족의 당월분 결제를 빠른시간 안에 끝냈습니다.

아~ 이게 바로 고객만족, 고객감동이구나 했습니다. ^^

서비스에이스 수도권 무선1고객센터

김대승 상담사님께



오늘 납부방법 변경을 하였는데 번거롭고 어려운 상황에서 정말 너무나도 친절하게 상담 해주시고 도와주셨던 '김대승' 상담사님을 칭찬합니다. 정말 감사합니다. 덕분에 오늘 행복하게 마무리합니다. 김대승 상담사님은 너무도 친절하게 하나하나 도와주시고, 중간에 오류로 통화가 끊겼음에도 다시 연락 주셔서 책임지고 도와주신 점 정말 진심으로 고맙습니다. 부모님과 저는 SK텔레콤의 아주 오래된 고객입니다. 그 이유는 김대승 상담사님처럼 친절하고, 도와주시는 상담사분이 있어서 더 오랜 고객으로 남아있게 만드는 비결인듯합니다.

다시금 친절하고 빠른 상담과 끝까지 도와주려는 마음, 정말 고맙습니다. 최고의 상담사분이십니다.

서비스에이스 수도권 무선2고객센터

정윤정 상담사님께

자녀 요금제 문의로 큰 도움 받았습니다. 하루 종일 힘드실 텐데도 제가 이해하기 쉽게 경험에 빗대어 가성비 비교해 주시고 긴 상담도 어쩔그리 친절하신지.~~^^ 몰랐던 T월드 앱도 설치해 데이터 충전도 알고 딸아이가 엄청 좋아했답니다.~~^^ 그냥 요금제 변경만 해주셔도 감사했는데 요것저것 다 챙겨주시니 감동이더라구요.~~ 추가적인 것을 찾아내고, 친절하게 이해시켜 주면서 설명해 주시는 건 상담사님의 배려라 생각합니다.

친절한 정윤정 상담사님 왕!!!!!! 칭찬합니다!!!!!! 감사했습니다. 행복하세요.~~



서비스에이스 수도권 무선2고객센터

황지희 상담사님께

대리점과의 불화로 마음 상하고 답답하고 화가 많이 났었는데요. 상담해 주신 황지희 상담사님께서 자신의 일 처럼 생각해 주시고, 해결방안을 찾아주려 많이 애쓰셨습니다. 황지희 상담사님께 너무 감동받고 기분이 좋아졌습니다. 대리점에 연락해서 제 불만, 억울함 전 해주셨고 제가 원하는대로 사과받을 수 있게 해 주셨습니다. 자신의 일처럼 같이 슬퍼도 해주셨고, 방안을 찾아서 해결해 주었습니다. 고객에 대한 배려를 자신의 일처럼 해 주시는데서 너무 좋고 감동 많이 받았습니다. 어제 오늘 전화주시고 해결될 때까지 애쓰시고 책임감도 높으신 분이라 생각하고 칭찬드리고 싶습니다. 황지희 상담사님 너무 감동받았고, 곤란한 상황에서 도움주셔서 너무 감사합니다.^^

앞으로 승승장구 하시길 기원합니다.

서비스에이스 수도권 무선3고객센터

유미지 상담사님께

저는 오늘 오전에 어이없게도 제가 결제하지 않은 휴대폰결제 약 45만원이 결제된 것을 확인하였습니다. 제가 거래처에 결제해야 하는 금액이 있어서 한도를 맞춰놓고 있었는데, 생각하지 못한 45만원이 결제되어 난감한 상황이었습니다. 그래서 긴급하게 상담사분과 통화를 하여 처리를 받게 되었습니다. 제가 급하게 결제해야 하는 부분이 있어서 너무 당황하였으나 차분하게 설명해주시고, 신속하게 처리해 주신다는 말씀을 믿고 기다렸더니 이렇게 완벽하게 처리를 해주시고, 또한 결제오류 건에 대하여 왜 이렇게 발생하였는지 피드백까지 받게 되었습니다.

SK텔레콤 유미지 상담사님 감사합니다.



서비스에이스 수도권 무선3고객센터

장수진 상담사님께

오늘 법인폰 관련해서 원하는 정보를 얻기 위해 SK텔레콤과 SK텔링크에 30분 가량 수차례 전화하였지만 원하는 정보에 대해 서로 확인 불가로 힘들어하고 있었습니다. 그때 장수진 상담사님이 전화를 응대해주셨고, 정확하고 확실하게 답변해 주셨습니다. 그렇게 답변 중 원하던 정보를 다시 SK텔링크를 통해 확인하여야 했고, 상담사님께 전달하였더니 직접 해당 부서로 전화를 하여 저에게 답변을 주셨습니다. 단순히 떠넘길 수 있는 일을 손수 직접 전화해 주시며 확인해 주셔서 다시 전화해야 하는 수고로움을 덜었고, 상담사님 덕분에 확실한 응답을 얻어 감사하였습니다. 일하시느라 힘드실텐데, 장수진 상담사님께 조금이나마 제 감사를 통해 업무의 작은 보람이 되셨으면 좋겠습니다. 도와주셔서 감사합니다. 상담사님.



서비스에이스 수도권 로밍고객센터

김정미 상담사님께



제가 현재 베트남에서 거주 중인데 코로나로 인해 3년을 한국에 가지 못해서 이번에 9박 10일 일정으로 다녀왔습니다. 베트남 도착 후 'T로밍 서비스(바로폰)'가 되지 않아 상담사 김정미씨와 통화를 하게 되었습니다. 이것저것 잘 되지 않아 진짜 오랫동안 통화를 했는데 짜증 한번 내지 않고 기다려주시는 모습이 너무 감사했습니다. 솔직히 베트남에서 받아보지 못한 '친절함', 역시 대한민국 좋네요. 다시 한번 SK텔레콤에 감사드리며, 김정미상담사님께도 감사의 말씀드립니다.

그럼, 무더운 여름 건강 조심하시고 수고하세요.~~

서비스에이스 수도권 무선3고객센터

최민정 상담사님께

시간은 점심시간이었고, 상당히 많은 질문에 대해 최민정 상담사께서 상담해 주셨습니다.

반복되는 질문에 도리어 미안할 정도로 차분히, 또 신속·정확히 하나도 놓치지 않고 제 입장에서 궁금증 해결에 최선을 다해주셨습니다. 저의 상황을 잘 들은 다음 자녀들의 사용 패턴과 제가 몰랐던 추후 속도 비교 등등 어떤 요금제가 가장 좋을지 같이 고민해 주시고 비교도 해주셨습니다. 이 모든 상담이 당연할 수 있지만 친절과 저의 상황 맞춤까지는 당연한 것은 아니지요. 열심히 공부하고 고객의 니즈 파악을 하려는 노력이 없다면 불가능하다고 봅니다. 그런 면에서 최민정 상담사님은 최고였습니다.~~

다시 한번 감사하고 감동했습니다.~~





따뜻한 마음이 따뜻한 말로 오다

초판 1쇄 인쇄 2023년 10월 23일

초판 1쇄 발행 2023년 10월 27일

발행인 오남주, 유철준

발행처 서비스탑, 서비스에이스

출판 한국능률협회컨설팅

이 책은 저작권법에 따라 보호받는 저작물이므로 무단 전재와 무단 복제를 금지하며,
책 내용의 전부 또는 일부를 이용하려면 반드시 서비스탑, 서비스에이스의 동의를 받아야 합니다.