

화가 난 불만고객, 어떻게 응대하면 좋을까요?

1. 불만고객 대응 화법

화가 나지 않고 문제가 없는 일반적인 고객들은 직원을 찾지 않고 대개는 스스로 알아서 서비스를 이용합니다. 직원을 찾는다는 것은 문제가 생겼거나 그로인해 화가 났다는 것과 같습니다.

피하고 싶지만 피할 수 없는 화가 난 고객, 어떻게 응대해야할까요?

기분 좋은 상태에서는 전혀 문제가 되지 않은 말도 고객이 예민하거나 화난 순간에는 감정을 쉽게 동요하기 때문에 더 자극시키는 말이 될 수 있습니다.

고객이 화가 났을 때 하면 안 되는 말에 대해 알아보겠습니다.

첫째, '죄송해요, 죄송합니다, 죄송합니다 고객님' 이라며 무작정 미안하다고 하는 말

고객이 화가 났다는 이유로 상황을 듣고 판단하기도 전에 '죄송합니다'라고 하는 것은 상대방이 마음껏 분노할 타이밍을 빼앗는 것(약간 토가 나왔는데 토를 삼킨 기분?)이고 사과하는 사람의 진정성도 전달되지 못해 고객의 화만 더욱 키우게 됩니다. 또한 고객의 상황을 듣지도 않고 먼저 사과하다보면 '미안하다고 했으니 빨리 보상해라, 미안하면 다냐? 그게 미안한 사람의 태도냐?'식의 따지로 본인의 분노를 계속 이어나가는 경우가 많습니다.

그러므로 우리가 우선적으로 해야 할 일은 아주 진지하게 그리고 아주 심각하게 고객의 말을 경청하는 것입니다. 그리고 '아~고객님. ○○때문에 불편하셨죠?'라며 고객의 말에 반응을 보여주는 것입니다.

둘째, '제가 말씀을 드렸는데, 못 들으셨다니 죄송해요' '이 부분은 제가 죄송합니다. 그런데 고객님~~'과 같이 조건부로 사과를 하거나 일부만 사과하는 행위

고객이 화가 난 포인트를 듣고 누가 잘못을 했는지 가리기보다는 도의적인 책임감을 갖고 사과를 하는 모습을 보여야 하는데 무엇이 아니고 무엇이 사과한다는 표현은 안 하니만 못한 사과가 될 수 있습니다. 만약 고객이 오해를 하고 있는 거라면 '아~고객님 그렇게 느끼실 수 있었겠어요, ○○때문에 많이 곤란하셨죠? 제가 진심으로 사과드립니다' 라고 이야기 하는 것이 훨씬 더 좋습니다.

셋째, '소리지르지 마세요, 여기서 이러시면 안 돼요'와 같은 부정적인 말

화가 난 사람에게 이래라저래라 명령조로 말하거나 제지하는 말은 고객의 감정을 더욱 상하게 하고, 나를 무시한다고 느낄 수 있습니다.

'고객님 화가 나셨겠지만 조금만 천천히 말씀해 주시면 원활한 해결을 위해서 노력하겠습니다.'와 같이 워딩 자체를 긍정화하는 것이 필요합니다.

늦게 받아서 죄송합니다. ▶ 기다려주셔서 감사합니다.

소리지르지 마세요. ▶ 조금만 천천히 말씀해주시겠어요?

넷째, '이번 주가 바쁜 날이세요' '저희 규정이 이래세요' 등의 나 혹은 회사의 관점에서 핑계 대는 말

이번 주가 바쁜 날이라는 건 우리의 입장이지 고객이 이해해야 되는 관점은 아닙니다. 우리 입장에서의 사유는 고객에게 핑계의 말로 밖에는 들리지 않습니다. 회사의 입장이 아닌 고객의 관점에서 해석되는 상황을

이해하고 있다는 식의 표현을 하는 것이 좋습니다.

‘고객님 빨리 처리해 드렸어야 되는데 사전에 안내해 드린 날짜보다 늦어서 많이 기다리셨죠? 너무 죄송합니다.’라고 고객의 관점에서 고객을 우선으로 하는 말을 해야 합니다. 여기서 중요한 것은 ‘~했을 수 있을 것 같아요’같은 고객의 분노를 인정하는 말과 함께 ‘죄송합니다’라고 말하는 것입니다.

다섯째, 앞으로 어떻게 하겠다는 대안 없이 ‘죄송합니다, 죄송하다고요, 네, 죄송해요’라며 사과로만 일관하는 것

고객이 본인의 시간을 할애하면서까지 우리에게 분노를 표출한다는 것은 앞으로 원하는 것을 얻고 싶기 때문입니다. 물론 원하는 것이 사과가 아닌 보상일 수도 있겠지만 고객이 화가 났다는 이유로 모든 고객에게 보상을 해줄 수는 없습니다. 실질적으로 피해사실이 있는 경우에는 클레임 대응 기준에 따라서 보상을 해줄 수 있지만 고객의 주관적인 감정적인 문제인 경우에는 정중한 사과가 답입니다. 다만, 그 뒤에 앞으로 있을 개선안이나 대안들을 제시해준다면 민망하게 화만내고 찝찝한 마음으로 돌아오는 일은 없을 것입니다.

‘고객님 저송한 마음 닦아서 다음에 저희 가게에 다시 한 번 방문해 주시면 저희가 꼭 개선된 모습으로 인사드릴 수 있도록 저희 직원을 교육하고 관리하겠습니다.’

또한 고객이 많이 진정되고 나면 ‘고객님 저희가 놓치고 있는 부분등을 알려주셔서 정말 감사합니다.’라는 감사의 표현을 해 주는 것이 좋습니다.

언어도 언어지만 그 워딩보다 중요한 것은 ‘분위기, 바로 뉘앙스’입니다. 정서나 분위기는 고객을 전혀 이해하거나 공감하지 않고 죄송한 느낌이 아닌데 말만 하는 것은 아무 의미 없겠죠?

2. 대응기준에 따른 불만 대응 사례

고객이 불만을 제기했다면 무조건 사과부터 해야 하는 것이 맞을까요?

불만을 제기하는 고객에게 어떻게 응대해야 하는 걸까요?

고객 컴플레인이 발생하면 보상을 해야 하는 건지, 어디까지 안내해야하는 건지 난감합니다.

대응기준을 구분하기 힘든 불만고객 응대에 대해 알아보겠습니다.

고객은 본인이 기대하고 직, 간접적으로 경험했던 바와 차이를 느꼈을 때 불만을 제기합니다.

다짜고짜 사과부터 했다고 뭐라고 하는 고객,

사과도 제대로 하지 않았다고 뭐라고 하는 고객,

불만사항에 대한 대처가 미흡했다고 또다시 불만을 제기하는 고객...

이런 상황 상황마다 어떻게 대응할지 난감하기 마련인데요, 불만고객 대응 시 제일 먼저 점검해야하는 것은 그 불만이 ‘컴플레인 인지 클레임’인지 구분하는 것입니다.

똑같은 불만 같지만 완전히 달라서 그에 따른 대응 프로세스도 다르기 때문입니다.

유형	내용	대응
컴플레인	고객이 주관적인 관점으로 감정에 의한 불만이나 잘못된 상황에 대한 불평 예) '맛이 없어요, 마음에 들지 않아요, 불친절해요' 등 서비스 전반에 대한 불평 또는 불만	금전 또는 물질적 보상보다는 진정성 있는 사과와 대안제시, 또는 개선 약속 등이 필요합니다.
클레임	제도나 정책 등에 근거해서 피해 사실이 분명하고 금전 또는 물질적인 보상이 수반되는 객관적인 관점에서의 문제 예) '음식에 이물질이 나왔어요, 머리카락이 다 땀어요, 배송상품이 파손 되었어요.'	피해 사실이 분명하기 때문에 그에 알맞은 교환, 환불, 보상 등의 대응이 필요합니다.

직원 불친절에 대한 컴플레인을 제기했더니 죄송한 마음을 담아서 상품권을 주겠다고 하고, 상품파손에 대해서 클레임을 제기했더니 사과만 하고 다음에 주문하면 좋은 상품으로 보내주겠다고 합니다. 모두 잘못된 대응이죠?

그래서 고객이 불만을 제기하면 그것이 '컴플레인'인지 '클레임'인지 먼저 구분하고 알맞게 대응해야 합니다.

여기서는 **컴플레인 대응 방법**을 알아보겠습니다.

-
- 첫 번째 **인정하기**
 - 두 번째 **사과하기**
 - 세 번째 **고마움 전달하기**
 - 네 번째 **과정안내**
-

첫 번째, 인정하기

고객의 말을 인정한다는 것은 고객의 말과 행동에 대해 공감하고 존중하고 이해한다는 것입니다. 무조건 수 수용하고 고객의 요구에 찬성한다는 것과 다른 개념입니다. 비록 인정하기 힘든 고객의 불만사항일지라도 '아니오, 그게 아니라요, 뭔가 잘못 알고 계신 것 같은데요'식의 부정보다는 부정도 긍정도 아니지만 고객의 의견을 존중한다는 중립된 자세가 필요한데, 이 과정에서 고객의 상황이나 입장을 인정하는 표현을 해 주는 것이 좋습니다.

'아~그렇게 느끼셨어요. 아~ 그렇게 전달받으셨어요? 그렇게 느끼실 수 있으시겠어요.'

두 번째, 사과하기

잘못된 상황 또는 응대, 고객의 오해로부터 야기된 불만에 사과를 해야 할 경우에는 사과 속에 '미안함'과 '후회함'을 담아야 고객은 진정성 있는 사과로 받아들여지게 됩니다.

'고객님 죄송합니다. 제가 꼼꼼히 체크했어야하는데 누락이 되었나봅니다. 불편을 드려서 죄송합니다.'
'선생님 기분 좋은 마음으로 방문하셨는데 저희 직원의 불찰로 마음이 상하게 된 것 같아 너무 죄송합니다.'

세 번째, 고마움 전달하기

불만을 느낀 모든 고객이 불만을 표출하는 것은 아닙니다. 오히려 더 감정 상하기 싫어서, 다시 안 오면 되지 뭐...이런 생각으로 불만을 제기하지 않고 나가는 고객이 훨씬 많기 때문입니다.

실제로 와튼스쿨 불만고객 연구 보고서에 따르면 94%의 고객들이 불만을 느꼈지만 불만을 표출하지 않는다고 합니다. 그러므로 불만을 통해 잘못된 서비스에 대해 알게 하고 개선할 수 있는 기회를 주심에 감사한 마음을 적극적으로 표현해야 합니다.

‘고객님, 소중한 시간 내주셔서 저희가 개선할 수 있는 사항을 말씀해주셔서 너무 감사합니다.’

‘선생님, 많이 번거로우셨을 텐데 저희가 놓칠 수 있는 부분을 말씀해 주셔서 진심으로 감사합니다.’

네 번째, 과정안내

감사의 표현으로만 끝나지 않고 앞으로 어떻게 할 것인지, 어떠한 해결방안이나 대안이 있는지, 도의적 책임에 따른 약속을 고객에게 말하는 것이 좋습니다.

‘고객님, 말씀해 주신 사항 저희가 개선해서 다음에 고객님의 방문해 주셨을 때 더욱 나아진 모습으로 인사드리도록 노력하겠습니다.’

‘고객님께서 말씀해주신 부분 자체적으로 교육을 통해 같은 일이 반복되지 않도록 점검하겠습니다.’

‘고객님이 주신 말씀 귀담아들어서 저희 제도가 개선 될 수 있도록 상부기관에 보고하겠습니다. 반영되면 추후 연락을 드려도 괜찮을까요?’

물론 대안제시 과정에서 교환이나 환불 등의 보상조치가 있을 수 있지만 때에 따라 바뀌는 기준이 아니라 문제가 발생했을 때 어디까지 보상한다는 자체적인 명확한 기준이 있어야 합니다. 누구는 되고 누구는 안 되고, 어떤 사람에게 컴플레인을 제기했느냐에 따라 고객의 혜택이 바뀌거나, 고객의 강성 유형에 따라 대응이 달라진다면 더 안 좋은 결과를 만들게 됩니다.

고객의 불만이 무조건 보상을 바라는 것은 아닙니다. 정말 우리를 애정하는 마음에서 개선하라고 쓴소리를 해주는 고객도 있고, 본인이 화난 정서를 표출하기 위해서 또는 제3자가 본인과 같은 경험을 겪지 않도록 돕고자 하는 마음도 있습니다.

불만을 바라보실 때 ‘음~나 피곤하게 하는 사람!’ ‘진상’ 또는 ‘악성’으로 바라보기 보다는 더 좋은 관계, 좋은 서비스를 지속하기 위한 상호 도움이 되는 관계로 바라보고 1. 인정하기 2. 사과하기 3. 고마움 표현하기 4. 과정 안내하기의 **‘인사고과’**를 점검 한다면 더 좋은 응대가 될 수 있을 것입니다.

*내용 출처: https://www.youtube.com/channel/UCCdiw_w8hV6yP4IbiUazU5A
박강사TV 채널