



유통·판매기업 프로그램 안내서

직영점·대리점 | 브랜드샵 | 아울렛 | 쇼핑몰 | 할인점 | 백화점 | 면세점

PROGRAM GUIDE BOOK



패션



화장품



잡화



아웃도어



외식/프랜차이즈



명품



가구



가전/디지털



백화점

온라인

면세점

홈쇼핑

대리점

할인점

쇼핑몰

편의점

- 응대서비스·CS교육
- 판매스킬 교육
- 점장·샵매니저 교육
- 패션 전문 교육

- 스트레스 힐링캠프
- 기업 연극 드라마
- 체인지&챔피언
- 비전과 열정 창출
- 긍정혁신 조직문화

- 매장 현장코칭
- 서비스 모니터링
- 판매·CS 매뉴얼 개발
- 매장 성과혁신 컨설팅
- 매장 특화과정개발

- 직장 예절과 에티켓
- 조직소통 커뮤니케이션
- 기획력과 프레젠테이션
- 직무교육 사내강사양성
- 영업담당 직무교육
- 본사직원 계층별 교육

- 중국 서비스교육
- 중국 판매교육
- 소통·조직활성화
- 중국 사내강사양성
- 관리자 역량강화

매장교육 프로그램

매장 컨설팅

매장소통 조직활성화

본사 영업담당

중국교육



패션



화장품



잡화



아웃도어



외식/프렌차이즈



명품



가구



가전/디지털



백화점

온라인

면세점

홈쇼핑

대리점

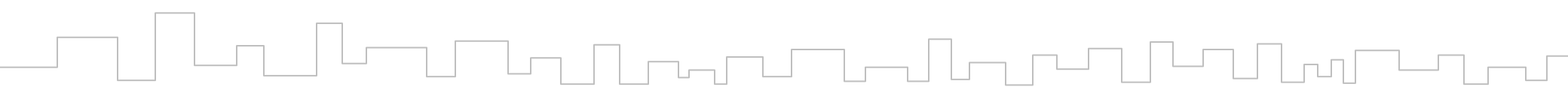
할인점

쇼핑몰

편의점

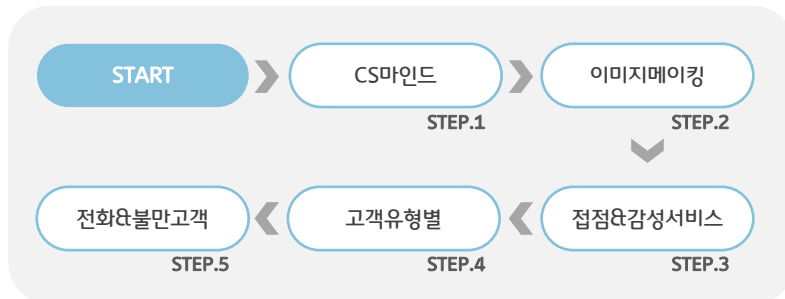
01

응대서비스·CS교육



#1. 고객응대 전문가 양성코스

Customer Service Expert Course Roadmap



※ 교육과정 출강협의 및 비용은 전화문의의 부탁드립니다.

1 고객만족 서비스 마인드

- ❖ 고객만족의 의미와 우리의 고객 바로알기
- ❖ 고객의 가치인식 : 왜 고객을 만족시켜야 하는가?
- ❖ 기업매출과 서비스의 상관관계 : 고객로열티가 중요하다
- ❖ 고객중심 서비스마인드 : 고객의 욕구와 기대심리 충족하기

2 세련된 이미지메이킹

- ❖ 성공 이미지 ABC : 외모(A), 행동매너(B), 화술(C)
- ❖ 인상학과 이미지 메이킹 이해, 이미지의 효과와 영향력
- ❖ Appearance(매력적인 외모) : 차림새, 패션 스타일링
- ❖ Behavior(매력적인 행동) : 자세, 인사, 안내, 동작/제스처 등
- ❖ Communication(매력적인 대화) : 대화의 요소, 대화의 표현법 등

3 접점응대&감성서비스

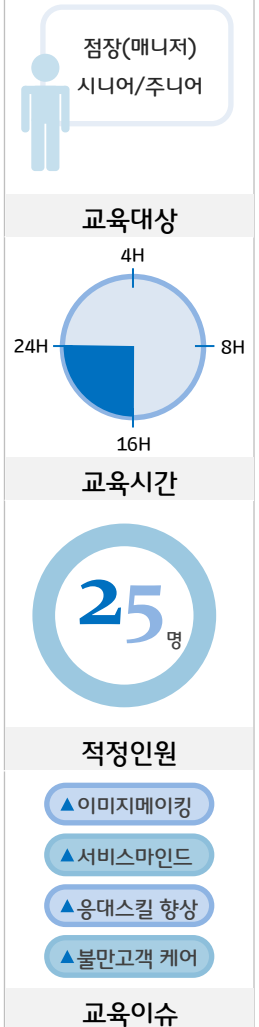
- ❖ 다양성과 개성의 시대! 고객별 맞춤 응대와 상담이란?
- ❖ 다양한 고객의 유형 이해와 기대하는 서비스, 현장 사례 W/S
- ❖ 유형진단 및 이해 : 행동성향, 세대별/성별 유형, 목적별 유형 등
- ❖ 각 유형별 행동특성 및 선호패턴 이해 : 중요가치, 대화스타일 등
- ❖ 고객 유형별 응대스킬 및 상담전략 : 환영맞이, 니즈확인 및 상담 등

4 고객 유형별 응대서비스

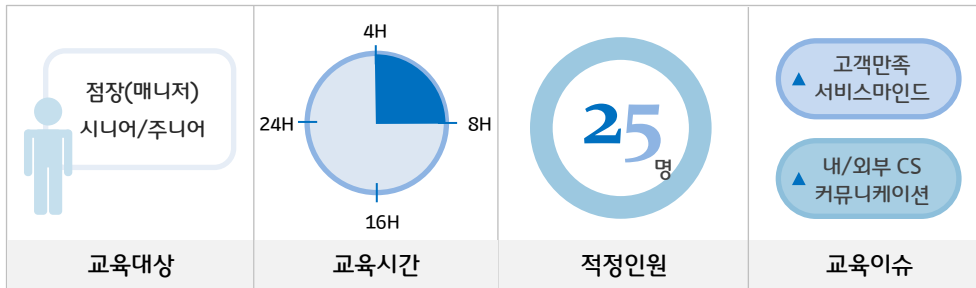
- ❖ 고객접점(MOT)개념과 응대서비스 : 만족과 불만족의 순간
- ❖ 고객의 동선과 직원의 접점사이클 이해 : MOT Cycle 분석
- ❖ 고객 MOT파악 및 응대서비스 지도만들기 : Service Tree 도출
- ❖ 고객접점에서 감동시키는 서비스 포인트 : 응대화법과 행동스킬
- ❖ 감성서비스 응대스킬 : 접점별 감성 서비스(인사/응원/칭찬/공감 등)

5 전화매너&불만고객응대

- ❖ 음성 커뮤니케이션과 전화응대 이해, 신뢰감 있는 보이스 연출
- ❖ 전화응대 매너 : 수신/발신/연결 등, 상황별/사례별 응대스킬 등
- ❖ 고객 불만족의 요인 분석하기 : 일반적 요인, 중요도/빈도 확인
- ❖ 불만고객응대 H.E.A.T기법 습득 : 경청 - 공감 - 사과 - 해결/책임
- ❖ 상황별/사례별 불만응대 요령 : A/S, 상품불량 교환/환불, 불친절 등



CS·서비스마인드



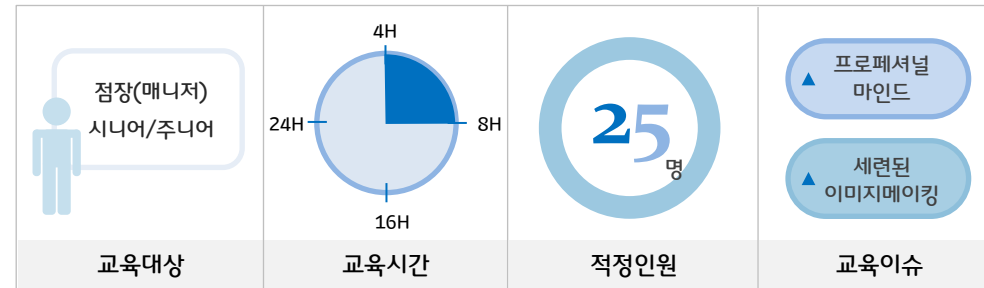
고객만족 서비스마인드

- 고객만족의 의미와 우리의 고객 바로알기
- 고객의 가치인식 : 왜 고객을 만족시켜야 하는가?
- 기업매출과 서비스의 상관관계 : 고객로열티가 중요하다
- 고객중심 서비스마인드 : 고객의 욕구와 기대심리 충족하기
 - 고객중심, 성의있는 태도, 배려와 존중, 진정성 있는 응대 등

서비스 키워드와 CS커뮤니케이션

- 고객만족 서비스 키워드 4C 이해
 - 신속함, 청결함, 진정성, 즐거움 서비스
- 고객의 마음을 사로잡는 4C 우수사례(국내/해외)
- 내부직원 CS Team-Work 커뮤니케이션 스킬
 - 조직 내 올바른 서비스 커뮤니케이션 방법과 사례
 - 부서간/직원간 대결과 경쟁이 아닌 협력과 배려 마인드
- 고객에게 가치있는 서비스 제공하기 : 자사 사례 W/S

이미지메이킹



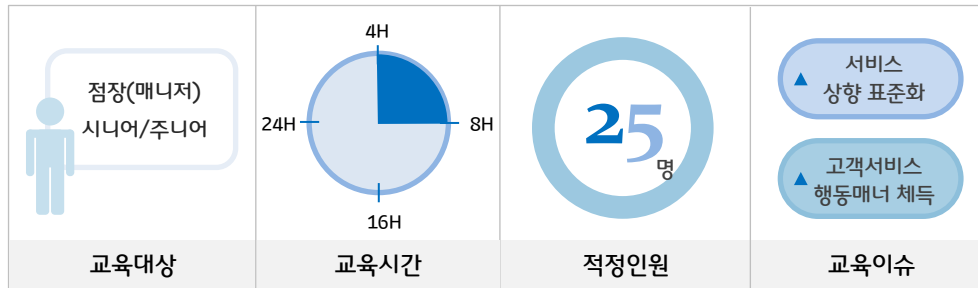
매력적인 프로A

- 성공을 위한 성장단계 이해 (3 Step)
- 성공으로 가는 새로운 출발 (생각, 차림, 행동)
- 변화에 대한 적극적 수용과 새로운 마인드
- 매력적인 프로A Ship 갖추기
 - 친근(친절함, 유대관계), 지적(업무 능력), 신뢰(믿음, 신용, 성실)

A.B.C 이미지메이킹

- 성공 이미지 ABC : 외모(A)/행동매너(B)/화술(C)
- 인상학과 이미지 메이킹 이해, 이미지의 효과와 영향력
- Appearance : 매력적인 외모란?
 - 매력적인 차림새 (남녀), 상황별 옷차림
 - 매력적인 메이크업 & 그루밍, 자신의 체형 보완 연출법
 - 액세서리와 비즈니스 소품 연출법
- Behavior : 매력적인 행동이란?
 - 표정과 미소, 인사와 소개, 명함 교환, 공간활용과 답례
- Communication : 매력적인 대화란?
 - 매력적인 대화의 요소, 대화 시 매력적 표현과 유의할 점

기본서비스 행동매너



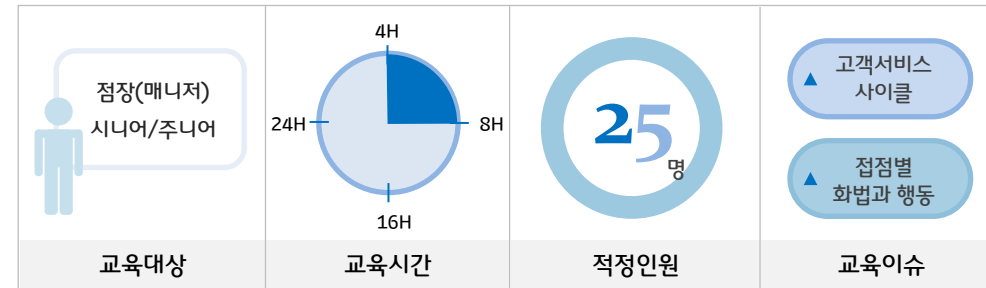
고객응대와 스탠다드 서비스

- 서비스 행동매너와 응대 에티켓 중요성
- 고객이 싫어하는 직원과 좋아하는 직원 유형
- 고객감동 서비스의 3단계 Service Action
 - 기본서비스 - 반응서비스 - 예상서비스
- 서비스 단계별 핵심행동(Key Activities) 도출
 - 고객에게 제공하는 스탠다드 서비스 찾기(행동/화법)

서비스 행동매너 에티켓 체득화

- 이미지 메이킹 : 단정한 용모와 복장, 표정과 미소, 상황별 인사
- 매력적인 자기소개 : 감성, 유머, 직함, 업무 전문성 등 어필하기
- 자세와 행동매너 : 올바른 자세, 상품안내, 시선, 제스처 등 동작매너
- 서비스 화법 : 호칭, 경어, 안내, 쿤선어, 양해멘트, 칭찬과 경청스킬 등
- 전화응대 매너
 - 고객 및 본사와의 통화시 에티켓, 친절/신속/정확성 익히기
- 서비스 행동매너 고객만족 포인트 찾기
- 개인별 1:1 실습 및 개선점 피드백, 서비스 행동포인트 Remind

접점(MOT) 응대서비스



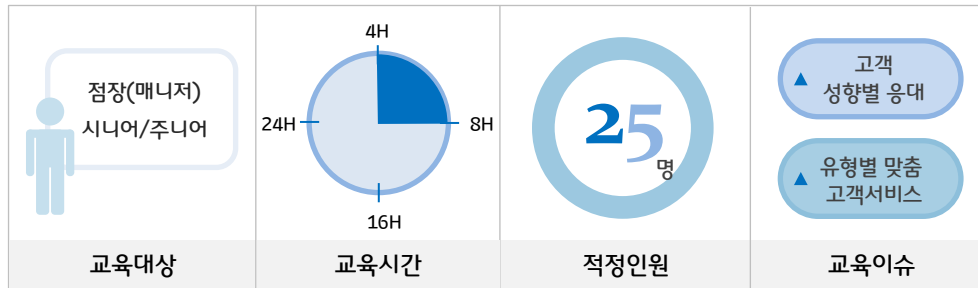
고객만족 접점(MOT)이해

- 고객접점(MOT)개념과 응대서비스
 - 고객 만족과 불만족의 순간(MOT)
 - 고객과 만나는 접점 서비스 우수사례 공유
- 고객의 동선과 직원의 접점사이클 이해
 - 고객 MOT파악 및 응대서비스 지도만들기
- 고객접점에서 감동시키는 서비스 포인트 알기

접점별 응대스킬

- MOT 응대 프로세스별 행동매너와 화법
 - 고객대기 - 맞이/인사 - 상품추천/설명 - 결제/포장 - 배웅인사
- 고객대기 : 마음가짐과 준비 (매장환경관리, 약속대장, 재고조사 등)
- 맞이인사 : 자연스런 표정과 인사법 (시선/인사/멘트/호칭 등)
- 상품상담 : 자세와 위치, 상품안내와 추천, 설명화법, 공감과 경청 등
- 결제/포장 : 결제/포장시 행동매너와 화법(주의점 및 관리요령 등)
- 배웅인사 : 배웅인사, 재방문 유도하기, 기타 상황별 응대스킬 익히기
- 개인별 1:1 실습 및 개선점 피드백, 응대서비스 포인트 Remind

고객 유형별 응대스킬



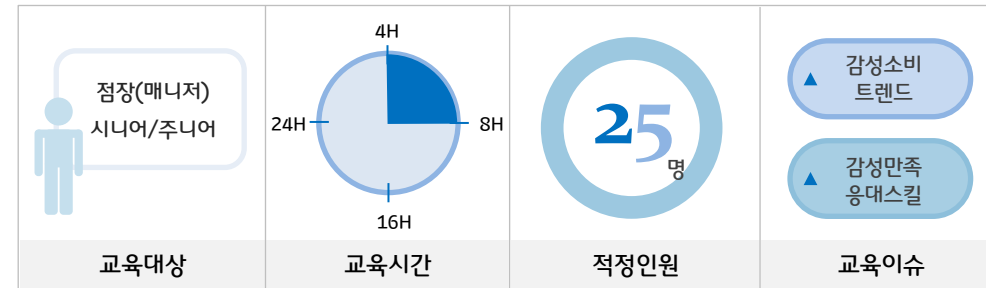
고객유형 이해와 진단

- 고객별 맞춤 응대와 상담이란 ?
- 고객의 유형 이해와 기대하는 서비스
 - 구매 목적별 유형, 세대별 유형, 성별 유형, 행동성향 등
- 각 유형별 행동특성 및 선호패턴 이해하기
 - 일반적 특성, 중요한 가치, 대화 스타일, 행동요인 외

고객 유형별 응대와 상담스킬

- 고객만족은 경험적 감정이다
- 고객의 쇼핑스타일 및 행동 특성
 - 고객의 쇼핑 스타일 분석 : 유형별 사례분석
 - 고객 상담시 나타나는 행동특성 이해 : 행동과 언어
- 고객 유형별 응대스킬 및 상담전략
 - 유형별 어프로치 스킬, 고객니즈 파악
 - 상품추천 및 설명, 구매 망설임 극복전략 등
- 핵심포인트 Review, 고객 유형별 응대 역할실습/피드백

감성 응대 서비스



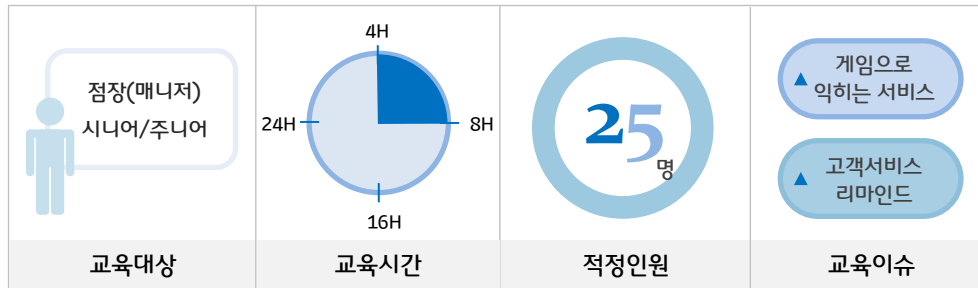
감성의 이해

- 인간관계에서 남/여 감성의 차이
- “현재의 나” 인맥지도 만들어보기
 - 내가 어려운 인간관계 vs 내가 편한 인간관계
- 감성적 소통과 인간관계 이해
 - 사무적 소통 vs 감성적 소통, 업무 효과성과 인간관계
- 감성지능의 이해와 진단
 - 자기감정인식, 자기감정조절, 자기동기화, 공감적이해력, 대인관계

감성만족 응대 서비스

- 서비스에 가치를 부여하기
- 감성만족 응대서비스 Basic
 - 첫인상과 인사 : 매력적인 이미지메이킹, 감성 인사멘트
 - 고객 칭찬하기 : 고객별 칭찬의 전략과 맞춤소재 찾기, 실습
 - 공감적 경청하기 : 핵심단어 반복하기, 고객감정 반영하기 등
 - 친밀 스킨십하기 : 스킨십이 가능한 범위, 스킨십 요령과 스킬
- 고객접점별 감성응대 서비스 화법
 - 접점에서의 감성적 요소 Tree 만들기

엑티비티 서비스게임



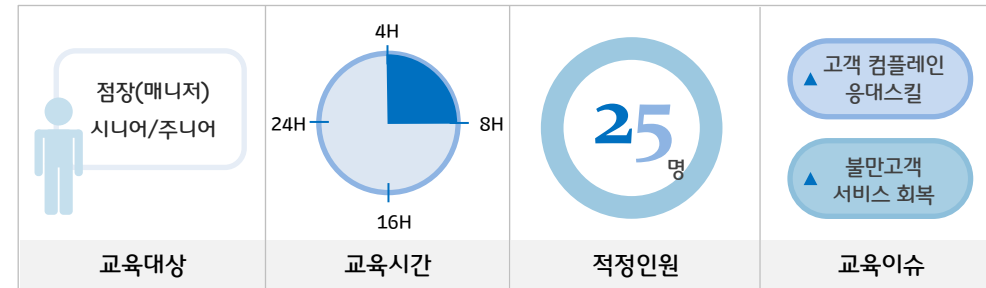
서비스 엑티비티

- 서비스 놀이기법 소개
- 친밀한 인사와 마음 열기
 - 짝공찾기 미팅, 이름표 바꿔달기, 감탄사로 인사하기
- 고객에 대한 열정 불어넣기
 - 선물 폭탄 놀이를 통한 열정, 숨뭉치 옮기며 팀웍 배우기
 - 창의적 신문지 옷 만들기, 어려움을 극복하는 지옥 탈출하기
- 서비스 행동과 화법 놀이 : OX 서비스 캠페인 광고만들기 등

고객불만 다스리기

- 나의 마음 다스리기
 - 손목 묶고 그림 그리기(고객의 마음 이해)
 - 버릴건 버리고 누릴건 누리자 (자기 존중감 갖기)
- 불만고객 이해와 관리
 - 조각난 사진 맞추기, 고객불만 Tree 만들기
 - 해충을 잡아라 놀이를 통한 불만고객 관리와 대응 등

고객 컴플레인 응대




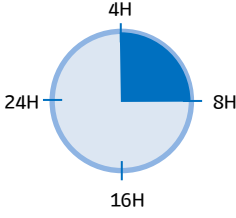

불만고객 심리와 원인 파악하기

- 불만고객의 심리와 화가나는 3가지 이유
- 고객 컴플레인 발생시 응대 태도와 마인드
 - 고객불만과 서비스 회복의 중요성(Service Recovery)
 - 초기응대의 중요성 : 이미지 제고, 파급효과, 확대방지 등
- 불만고객 응대경험 사례공유 및 불만의 원인 찾기
 - 제품 불량, 약속 불이행, 불친절과 차별대우, 성의없는 태도 등

컴플레인 응대와 서비스 회복하기

- 컴플레인 발생시 응대태도와 행동스킬
 - 표정, 눈빛, 손짓, 자세, 화법, 목소리톤, 공감, 경청 등
- 단계별 컴플레인 응대 프로세스
 - 사과/공감하기-문제파악/확인-해결/대안제시-감사/사후조치 약속
- 고객 유형별 컴플레인 응대스킬
 - 불만고객 유형별 응대와 화법(막무가내, 치밀한 유형 외)
- 사례별/상황별 컴플레인 응대스킬
 - 상황별 불만고객 응대스킬 및 화법 익히기(전화, 방문, 환불, 교환 외)

VIP고객 명품서비스

 <p>점장(매니저) 시니어/주니어</p>			<p>고품격 VIP 서비스</p> <p>Luxury 서비스 스킬</p>
교육대상	교육시간	적정인원	교육이슈

VIP 응대 에티켓

- 신뢰감을 높이는 VIP 에티켓
- 프로다운 용모와 복장의 중요성
 - 자신의 용모복장 자가진단 포인트
- 프로다운 표정과 인사의 차별화 전략
 - 말과 함께하는 세련된 자세와 태도
- 품위있는 비즈니스 매너익히기
 - 안내, 상담, 차/음료 접대, 명함수수 외

고객불만 다스리기

- VIP 고객커뮤니케이션과 세련된 화법
 - 마음을 움직이는 커뮤니케이션 실습
 - VIP 고객상황별 안심시키는 언어표현
 - VIP 고객의 언어와 매장 언어의 차이점
 - 상황별 품위있는 VIP 응대화법과 핵심포인트 실습
- 1:1 VIP 응대실습 및 개인코칭
 - VIP 맞이와 응대에티켓, 기호파악과 상품제안스킬, 포장과 전달
 - 상황별 응대요령과 화법, 불만제기시 케어스킬 외



패션



화장품



잡화



아웃도어



외식/프렌차이즈



명품



가구



가전/디지털



백화점

온라인

면세점

홈쇼핑

대리점

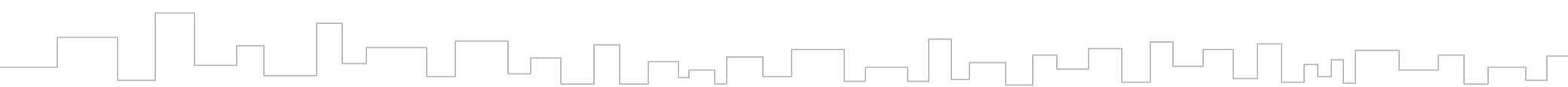
할인점

쇼핑몰

편의점

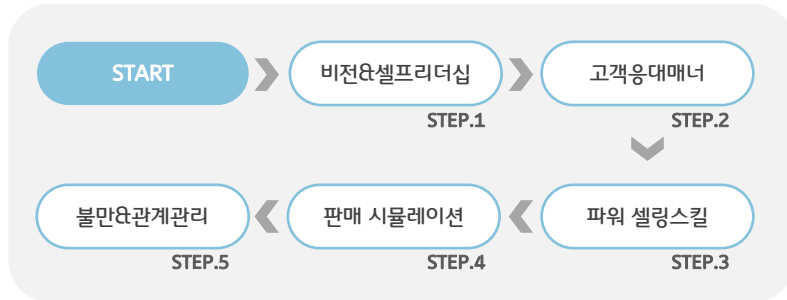
02

판매스킬 교육



#2. 판매 전문가 양성코스

Sales Expert Course Roadmap



※ 교육과정 출강협의 및 비용은 전화문의 부탁드립니다.

1 성공 비전과 셀프 리더십

- ❖ 성공한 CEO & 세일즈맨의 공통점은?
- ❖ 현재 일의 가치를 상위 프레임속에 넣어라
- ❖ 성공 비전과 목표설정 : 커리어 성공 로드맵 그리기
- ❖ 지금의 나를 바라보다 : SWOT분석과 강점강화 전략, W/S 실습

2 서비스 UP 고객응대 매너

- ❖ 매력적인 이미지메이킹 : 퍼스컬 컬러, 패션 스타일링, 표정, 시선
- ❖ 세련된 보이스와 응대화법 : 보이스 트레이닝, 상황별 서비스 화법
- ❖ 고객응대 행동매너 디테일 : 자세, 인사, 제스처, 손동작, 몸짓, 안내
- ❖ 고객 동선과 응대Cycle 이해 : 접점별 고객응대 서비스 포인트 찾기
- ❖ 고객응대 매너 시뮬레이션 실습 : 환영 - 상담 - 배웅, 단계별 실습

3 매출 UP 파워 셀링스킬

- ❖ 상품이 가지고 있는 속성과 세일즈 : 가치구매 트렌드, 로열티
- ❖ 상담의 분위기 조성 : 호감적 태도와 첫인사, 공감적 스킴토크법
- ❖ 구매목적과 니즈파악 : 니즈파악 스킴(S.P.I.N), 맞춤형 상품 추천
- ❖ 상품설명과 구매설득 : 상품의 효용성과 감성적 가치, 구매 혜택
- ❖ 반론극복과 클로징 : 구매 망설임의 파악, 요인별 대응과 클로징

4 판매 상담 시뮬레이션 실습

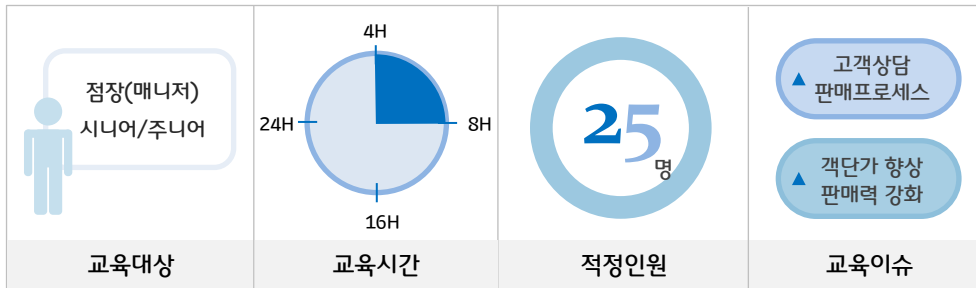
- ❖ 상품추천과 상담을 통한 판매 시뮬레이션 실습 (3인 1팀)
- ❖ 역할실습 주제와 상황 설정 : 고객유형, 상담상황, 추천상품 등
- ❖ 상품설명 및 판매 설득포인트 작성, 상황별 질문 및 반론 극복안
- ❖ 판매상담 시뮬레이션 실습(즉흥극/연출극), 개선점 종합 피드백

5 고객불만 응대&관계관리(CRM)

- ❖ 고객 불만족의 요인 분석하기 : 일반적 요인, 중요도/빈도 확인
- ❖ 불만고객응대 H.E.A.T기법 습득 : 경청 - 공감 - 사과 - 해결/책임
- ❖ 상황별/사례별 불만응대 요령 : 상품불량 교환/환불, 불친절 등
- ❖ 개인 프리미엄 로열티와 재구매의 관계성 : CRM 효과
- ❖ 고객관리 : 고객맞춤형 신상품 추천, 세일/행사 혜택, 감사편지 등



고객상담 판매스킬



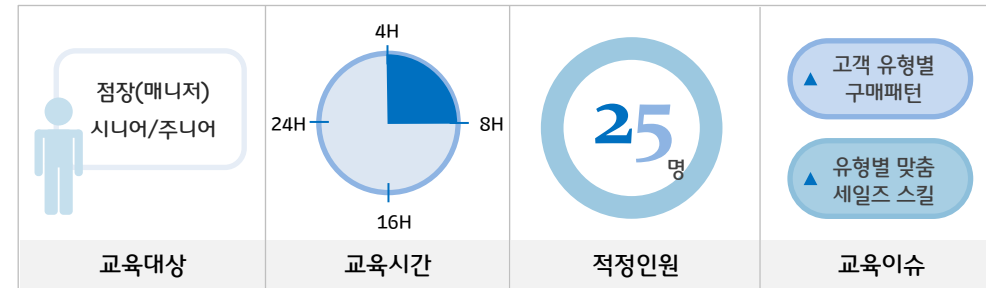
판매 상담스킬

- 매장 세일즈와 고객서비스 프로세스 이해
 - 환영/신뢰형성 » 니즈파악 - 상품추천/설명 - 구매결정 클로징
- 환영 및 신뢰형성
 - 유형별 환영인사와 어프로치(동반고객, 단골고객 등), 친밀감 형성법
- 고객의 니즈파악
 - 구매목적과 취향 알아내기, 니즈파악 질문스킬 (SPIN 기법)
- 상품추천 및 설명스킬
 - 상품추천 기본 Rule, 상품별 특징/장점 설명법, 감성적 설명법 등
- 구매결정 클로징 스킬
 - 구매를 촉진하는 설득화법, 상품의 가치 높이기, 스토리텔링 스킬 등
- 판매 상담의 포인트 Review, 세일즈는 가치를 파는것이라는 마인드

판매실습 피드백

- 개인별 상품추천과 판매상담 역할연기 실습
- 1:1 역할실습 주제와 상황 설정 : 고객유형, 상담상황, 추천상품
- 상품 판매촉진 포인트 시나리오 작성, 1:1 판매실습 및 피드백 등

고객 유형별 세일즈



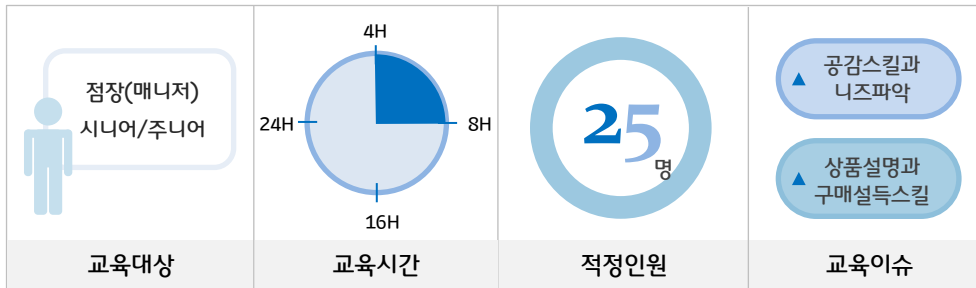
고객 유형 파악하기

- 행동유형의 이해와 활용가치
- 자신의 행동유형 진단하기 (DISC)
 - 유형 : 주도형(D), 사교형(I), 안정형(S), 신중형(C)
- DISC 행동유형 특성과 선호패턴 이해
 - 타인의 행동패턴 이해하기, 사례로 유형특성 관찰하기
 - 유형별 일반특성과 선호환경, 유형별 장/단점, 행동유형 판별법

고객 유형별 상담과 판매전략

- 고객유형별 상담 커뮤니케이션
 - 고객 커뮤니케이션 문제와 행동유형 관계이해
 - 고객 유형별 관계형성과 상담방법, 유형별 맞춤형 스톱토크
 - DISC 유형별 커뮤니케이션 : 주도형, 안정형, 사교형, 신중형
- 고객 유형별 소비특성과 상담포인트
 - 구매방법(빠름/신중), 선호상품(실용/특별), 구매결정방식
 - 고객이 원하는것 vs 싫어하는것, 요구하는정보, 맞춤형 상담법 외
- 고객유형별 상품설명 및 판매촉진 전략
 - 맞이 - 제품설명 - 관심/거부 - 구매설득 - 판매/배웅
- Review 및 고객 유형별 응대 역할실습/피드백

파워 셀링 스킬(PSS)



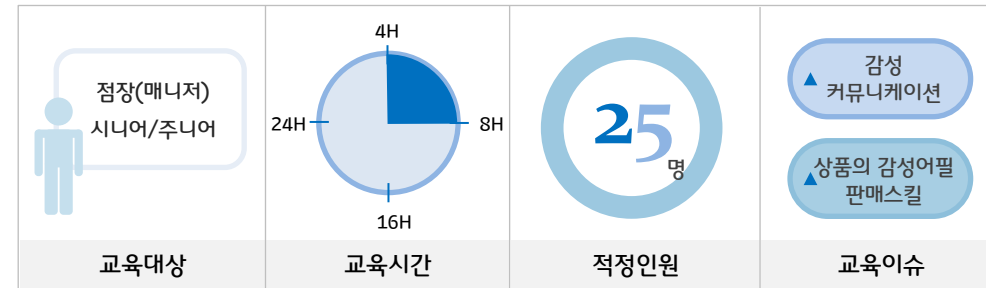
공감과 니즈파악

- 고객의 브랜드 인식과 구매동기
- 고객로열티 - 재구매, 타인추천지수 의미
- 호감의 작은차이와 큰효과 : 남성과 여성의 호감
- 첫만남에서 공감을 이끌어내는 요소(공간/화법)
 - 언어적 공감기법 : 3F(Feel), MW(Mood, Word)
- 쇼핑고객의 욕구와 구매만족 포인트
- 니즈의 정의와 단계(Have, Do, Be)

상품설명과 구매설득스킬

- 상품설명의 3가지 관점과 방법
 - 기능적 설명, 혜택적 설명, 감성적 설명
- 상품설명 화법 (Zoom In/Out, 사례/비교 토크)
- 혜택적 설명과 감성적 상품설명 방법
- 설득의 기본원리 이해하기 (이성/감성)
- 구매 설득을 위한 3가지 핵심스킬
- 고객의 구매망설임 원인과 유형별 극복법, 사례실습

감성 판매 스킬(ESS)




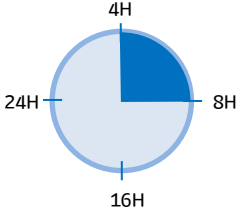

감성 서비스

- 감성 서비스의 이해와 소비학
- 진화하는 고객의 감성 이해하기
- 감성 응대를 통한 서비스의 성공사례
- 고객의 감성 충족이 CS에 미치는 영향
- 감성 역량 진단과 해석 (진단 Sheet)
- 다양한 상황별/고객별 감성어필 스킬 훈련
 - 단골고객, 불만고객, 일반고객, 복수고객, A/S고객 등

감성 응대와 판매스킬

- 상품이 아니라 감성을 판다
- 세일즈의 감성터치 4단계 트레이닝
- 고객 맞이 : 상황별 차별화된 감성 인사법
- 니즈 파악 : 고객이 주는 힌트 캐치와 활용법
- 감성어필 상품설명 : 입체적이고 생동감 있는 설명
 - 상품의 특/장점 입체적으로 설명하기
 - 매력적인 언어를 사용하여 설명하기
- 고객 배웅 : 친밀감 유지하기, 기억에 남는 배웅인사 멘트
- 핵심 포인트 Review, 고객 감성에 프로포즈 실습 및 피드백

스토리 세일즈 스킬

 <p>점장(매니저) 시니어/주니어</p>		 <p>25명</p>	<p>▲ 감성과 스토리텔링</p> <p>▲ 상품 스토리 세일즈 스킬</p>
교육대상	교육시간	적정인원	교육이슈


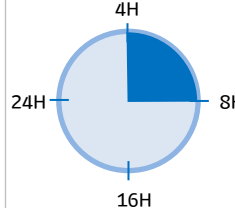

세일즈와 스토리

- 세일즈는 무엇이고, 우리는 무엇을 팔고 있는가?
- 오감만족 매장의 조건 (시각/청각/미각/촉각/후각)
- 구매결정은 감성과 가치의 의해 결정 : 감성과 스토리의 가치
- 스토리 텔링의 이해와 사례, 스토리 텔링의 파워 알아보기

스토리 세일즈 스킬

- 스토리 텔링과 세일즈
- 스토리 텔링을 통해 고객이 얻는 것
 - (경험) 고객과 브랜드의 교감유도, (감정) 감성적인 인간의 본성
- 스토리 세일즈 기본 익히기
 - 우리 매장의 이야기 3분 스피치 : 개인별 에피소드 발표
 - 스토리 텔링 세일즈 Plot 요소 : 주제, 개성(특징/혜택), 연상
- 상품의 스토리 세일즈 스킬
 - 출시배경, 브랜드이미지, 고객만족사례, 성능, 디자인, 상품컨셉 등
 - 고객 니즈의 해석 : 상징적 니즈, 감각적 니즈, 기능적 니즈
 - 상품스토리 Plot Sheet 실습(주제-특징-혜택-연상), 개인별 작성 실습
 - 연상법 활용하기 (유추/비유법), 스토리 다듬기, 스토리 세일즈 발표

컨설팅 세일즈 스킬

 <p>점장(매니저) 시니어/주니어</p>		 <p>25명</p>	<p>▲ 고객 진단과 구매니즈</p> <p>▲ 차별화 솔루션 세일즈 스킬</p>
교육대상	교육시간	적정인원	교육이슈


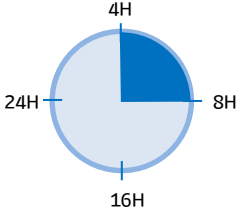

고객분류와 구매니즈

- 세일즈 장애제거 : 불필요한 마인드와 태도
- 세일즈 환경이해와 세일즈 Basic 역량 갖추기
- 고객분류에 따른 이해력 높이기
 - 소비행동, 가치관, 트렌드, 연구/조사 결과
- 고객분류에 따른 니즈의 형태
 - 질문 Box 이해와 니즈파악 스킬
- 고객의 언어이해와 비언어적 메시지 해석하기

컨설팅 세일즈 스킬

- 상품의 특성연구와 세일즈 대상 이해
 - 고객의 니즈에 따른 상품특성 제안하기
- 고객경험 차별화를 위한 솔루션 세일즈 스킬
 - 구매경험 : 상품의 우수성, 판매인의 호감성, 구매의 용이성
 - 감성터치 : 이성보다는 감성, 친근감과 신뢰, 감각의 폭 넓이기
 - 상품설명 : 차별화 상품설명, 고객맞춤형 추천, 구매확신주기 외
- 까다로운 고객의 유형별 공감과 세일즈 스킬
 - 전문가형 고객, 말없는 고객, 비판적인 고객 등
- 핵심포인트 Review, 컨설팅세일즈 역할실습 및 피드백

판매 역할연기 코칭

 <p>점장(매니저) 시니어/주니어</p>		 <p>명</p>	<p>▶ 판매/서비스 역량코칭</p> <p>▶ 매장 자체교육 지도</p>
교육대상	교육시간	적정인원	교육이슈


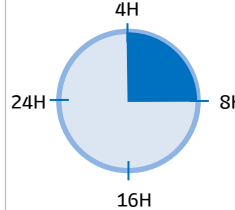

역할극 기본 익히기

- 역할극의 이해 : 인간의 동기와 행동의 목적
- Activity 행동게임을 통한 공동체감 인지
- 역할극에서 감성을 움직이는 화술과 제스처
 - 화술과 화법의 5가지 법칙 : 보이스, 호흡과 발성, 제스처 등
- 상황극/역할극 참여를 끌어내기 위한 방법
 - 매장에서 역할실습 시 상황에 몰입시키는 방법
 - 역할극 설득의 법칙 : 설득할 것이냐? 설득 당할 것이냐?

역량 코칭 R/P 지도

- 역할연기법 직원코칭 이해
 - 개념, 목적, 매장에서 활용분야, 효과성 : R/P 영상사례
 - Role Playing 종류와 운영방법, 방법별 장/단점 이해, 영상 사례
 - R/P 운영 프로세스와 단계별 세부내용 이해, R/P 지도자의 역할
- 서비스 & 세일즈 Mini R/P 운영
 - 주제선정 - 상황설정 - 역할설명 - R/P포인트 설명 - 실연/피드백
 - 매장에서 대표적 서비스 & Sales 미니 역할극 실연, 지도강사 피드백
 - 역할극 운영시 준비요령, 역할몰입법, 행동지도 포인트 익히기, 실습

고객응대와 판매클리닉

 <p>점장(매니저) 시니어/주니어</p>		 <p>명</p>	<p>▶ 매장 방문 현장코칭</p> <p>▶ 직원 경력별 맞춤형 클리닉</p>
교육대상	교육시간	적정인원	교육이슈

고객응대 코칭

- 소비 트렌드와 서비스 트렌드
- 변화된 고객서비스 다시 생각하기 : Before vs Present
- 고객이 싫어하는 직원 vs 좋아하는 직원의 행동 W/S, 팀별 발표
- 고객이 만족하는 서비스 영역을 Tree 그림 그리기
 - 고객의 동선과 CS접점응대 서비스 포인트
- 이미지메이킹 : 용모/복장, 표정/미소, 인사 연습
- 자세와 행동 : 올바른 자세, 상품안내, 시선, 제스처 등 동작매너
- 서비스 기본화법 익히기 : 호칭, 경어, 양해멘트, 칭찬과 경청스킬 등

판매 코칭 스킬

- 직원 코칭 Basic Skill 익히기
 - 관심과 관찰스킬, 적극적 경청스킬
 - 직원장점 칭찬스킬, 해답을 찾는 질문스킬 외
- 판매 역량 향상을 위한 세일즈코칭
- 성과를 내는 세일즈코칭 프로세스
 - 신뢰형성 - 동기부여 - 목표공유 - 관찰 - 코칭대화 - 피드백
- 코칭 드라마(Drama)
- 코칭의 성찰 및 학습 핵심 Point 정리



패션



화장품



잡화



아웃도어



외식/프렌차이즈



명품



가구



가전/디지털



백화점

온라인

면세점

홈쇼핑

대리점

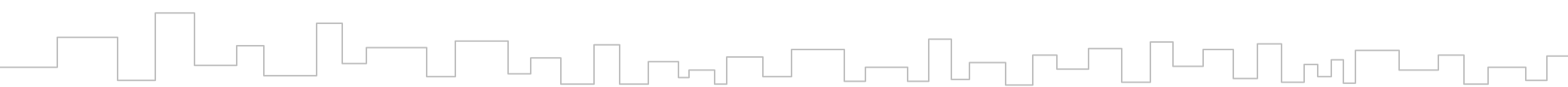
할인점

쇼핑몰

편의점

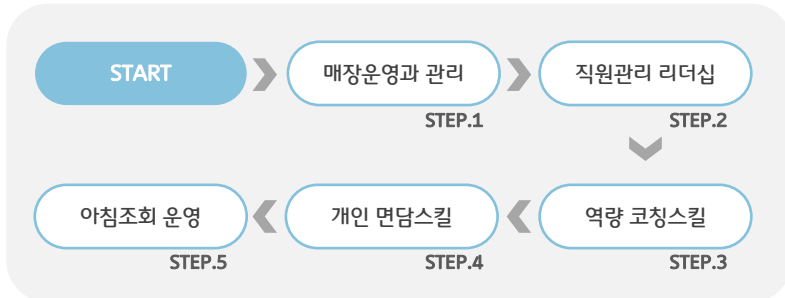
03

점장·샵매니저 교육



#3. 신임 매니저 양성코스

Manager Course Roadmap



※ 교육과정 출강협의 및 비용은 전화문의 부탁드립니다.

1 매장운영과 관리

- ❖ 매니저의 4대 Role 이해하기, 매장 운영과 매니지먼트 역량
- ❖ 매출 관리 : 매출액(일/월/분기/년), 객단가, 객수, 성장율 등
- ❖ 상품 관리 : 신상품, 재고파악, VMD, Display, 상품ロス 등
- ❖ 직원 관리 : 면접과 채용, 동기부여, 갈등관리와 팀웍, 교육 등
- ❖ 서비스 관리 : 고객서비스 평가, 응대매너와 화법, 고객불만 등

2 직원관리 리더십

- ❖ 직원관리의 개념과 리더십의 발휘, 직원관리 실패요인은?
- ❖ 직원관리의 기본원칙 : 역할과 책임 명확화, 평가의 공정성 등
- ❖ 리더십 진단과 유형 : 지시형, 위임형, 참여형, 지원형(사례연구)
- ❖ 롤(Role) 모델링 : 술선수범, 판매와 서비스 모델, 동기부여 등
- ❖ 소통의 리더십 : 팀웍과 갈등관리, 감성 커뮤니케이션 스킬 등

3 역량 코칭스킬

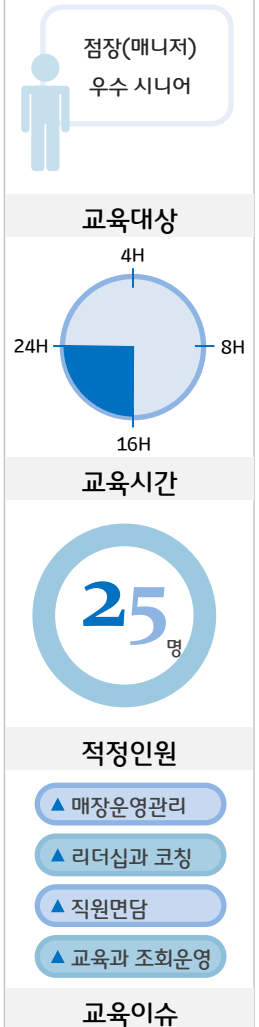
- ❖ 리더로서 코칭의 의미와 직원 역량개발 : 성장 vs 성과
- ❖ 직원 코칭 Basic Skill 익히기 : 관찰, 경청, 칭찬, 질문스킬
- ❖ 코칭의 준비와 접근 방법론 : Why, What, How 찾아내기
- ❖ 파워 코칭 프로세스 : 신뢰형성-동기부여-목표공유-관찰-피드백
- ❖ 코칭 드라마를 통한 사례별 실습 및 피드백, 코칭 Action Plan 작성

4 개인 면담스킬


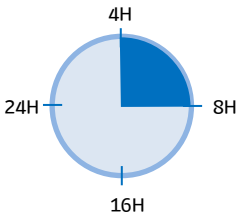

- ❖ 직원 면담이 필요한 상황과 접근법, 면담시 고려할 사항
- ❖ 면담 진행스킬 익히기 : 준비요령, 분위기 조성, 공감과 경청 등
- ❖ 직원 면담 케이스(상황) 연구하기 : 매장 사례 토의, BP/WP 공유
- ❖ 면담 세부스킬 익히기 : 타사 이직, 급여불만족 등, 면담 후 관리법

5 아침조회 운영

- ❖ 잘되는 매장의 아침조회 엿보기, 사례/영상 자료
- ❖ 활기차게 시작하는 해피타임 운영스킬 : 스피드게임, 퀴즈 등
- ❖ 신입 직원들의 판매와 서비스를 높이는 10분 해피 클래스
- ❖ 조회운영 스피치 익히기 : 의사전달 S-D-S기법, 스토리 텔링 등
- ❖ 간단한 역할 실습 지도하기(서비스/판매), 개선 피드백 포인트



PI 이미지 클리닉

 <p>점장(매니저)</p>		 <p>명</p>	<p>퍼스널 컬러 이미지</p> <p>세련된 이미지 스타일링</p>
교육대상	교육시간	적정인원	교육이슈


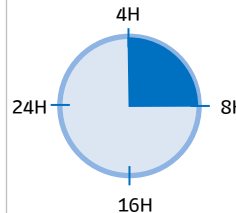

명품 이미지 이해

- 인상학과 이미지 메이킹 이해
- 이미지 메이킹에 있어서 Apperance의 효과 및 필요성
- 퍼스널 컬러(호감의 컬러) 이해 및 활용방법
- Personal Color System 을 통한 Best Color & Worst Color 분석

세련된 이미지 패션 스타일링

- 패션스타일의 올바른 이해와 연출 전략
- 바디 타입 분석 : 골격과 테스처, 얼굴형에 따른 보완연출법
 - 바디 타입 진단 Sheet 활용
- 나에게 맞는 엑세서리 연출법
- 세련된 이미지 패션 연출법
 - 자신을 돋보이게 하는 패션스타일 찾기 (컬러/패턴 외)
- 개인별 헤어 이미지 연출
 - 오픈 페이스(열린얼굴) 찾기를 통한 나의 호감얼굴 만들기
 - 얼굴형에 어울리는 헤어 스타일 연출하기
- Pesonal Image Make UP

직원관리 리더십

 <p>점장(매니저)</p>		 <p>명</p>	<p>매장관리 리더십</p> <p>직원관리 요령 면담스킬</p>
교육대상	교육시간	적정인원	교육이슈

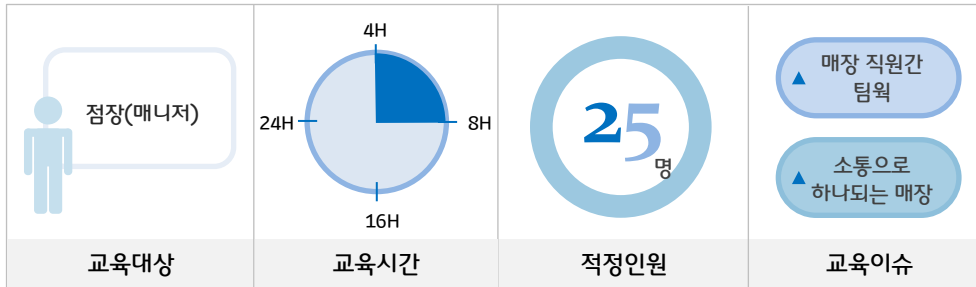
리더십의 이해

- 리더의 역할이해와 리더십 마인드
 - 셀프 리더십 마인드(비전, 자기관리)
 - 세일즈 리더십(매장관리, 동기부여, 성과창출)
- 리더십 유형의 진단 (진단 Sheet)
 - 4가지 리더십유형 : 위임형, 참여형, 지시형, 지원형
- 직원의 유형분류와 각 유형별 특징파악
- 나의 리더십발휘 유형과 직원유형에 따른 Maching Point
 - 직원관리 실패요인, 성공적인 직원관리 리더십전략, 사례연구

직원관리 리더십 면담스킬

- 직원관리 리더십을 위한 3가지 룰
- 성공하는 매장을 위한 리더의 습관 만들기
- 직원 면담이 필요한 상황과 접근법
- 직원 면담 케이스(상황) 연구하기 : 매장사례 반영
 - 직원 관계 불화로 인한 고민, 급여의 불만족/타사 이직
 - 서비스태도 미흡, 매너리즘으로 인한 열의저하, 개인적 고민 등
- 직원면담 케이스별 세부스킬 익히기, 면담 이후 관리요령

매장소통 리더십



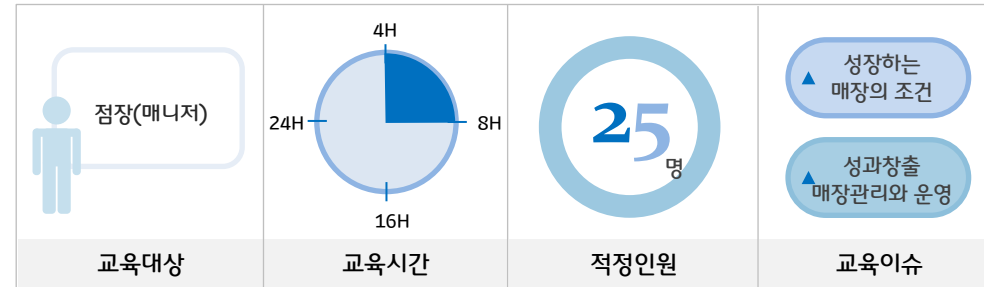
소통과 불통

- 소통의 의미와 3가지 영역 이해하기
 - 업무적 소통, 창의적 소통, 정서적 소통
- 소통을 가로막는 3가지 장애요인 제거하기
 - 표현과 해석의 차이, 자기중심적인 사고, 경험적 고정관념

소통하는 매장 만들기

- 소통의 유형과 커뮤니케이션
 - 나의 커뮤니케이션 유형과 패턴 진단하기
 - 조해리의 창을 통해 알아보는 타인과의 관계 매트릭스
 - 소통의 유형별 특징과 장/단점, 소통의 패턴과 스킬 익히기
- 청각적인 소통스킬
 - 긍정적 스트로크와 소통하는 대화법(칭찬/배려/격려 외)
- 시각적인 소통스킬
- 매장내에서 발생할 수 있는 다양한 사례로 소통 실습하기
- 본사/매장간의 갈등의 요소, 소통의 문제 해결안 찾기 W/S
- 소통 커뮤니케이션 Review, 소통하는 매장 함께 만들어가기

성과창출 파워 리더십



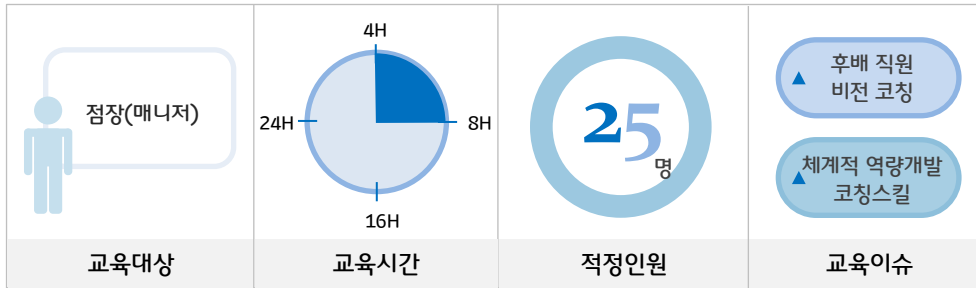
리더십 마인드

- 문제 있는 매장의 특징과 실패 요인
- 성공적인 매장 관리를 위한 전략 마인드 갖추기
- 세일즈 리더십을 성공적으로 이끌기 위해 알아야 할 것
- 2가지 측면의 리더십 마인드
 - 셀프 리더(비전, 자기관리), 세일즈 리더(동기부여, 성과창출)
- 리더십 유형의 진단 (진단 Sheet)
 - 4가지 리더십 유형: 위임형, 참여형, 지시형, 지원형

성과창출 파워 리더십

- 직원들이 나를 따르는 이유는 무엇인가?
 - 리더의 영향력의 종류, 파워의 저해요인 vs 향상 요인
 - 긍정적 파워 vs 부정적 파워, 리더십 파워 업그레이드 전략
 - 잘못된 리더의 유형과 리더십에서 최악의 행동 바로알기
- 긍정적 영향력 행사를 잘 하기 위해 필요한 전제조건
- 성과 창출을 위해 직원들을 어떻게 동기부여 시킬 것인가?
 - 동기부여 2가지 관점: 감성적 접근법 vs 이성적 접근법
 - 직원 변화를 위한 조건, 리더십의 최고 수단은 무엇인가?
 - 파워 리더십의 발휘: 지적/기술적, 감성적 측면, 리더십 사례 W/S

시니어 육성 코칭스킬



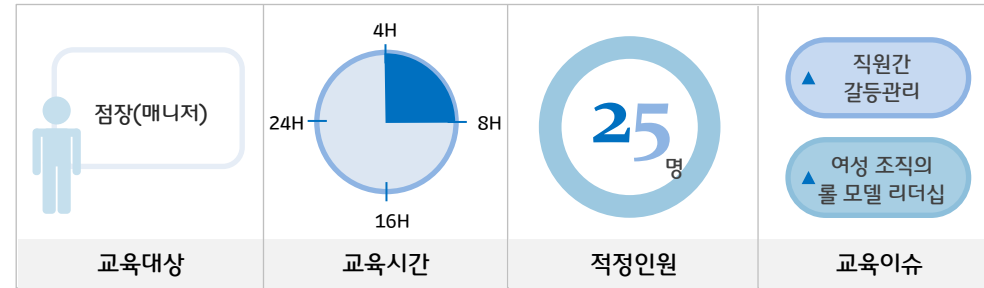
코칭의 이해

- 리더로서 코칭의 이해
- 코치와 피코치의 특징 알아보기
- 직원 코칭 Basic Skill 익히기
 - 관심과 관찰스킬, 적극적 경청스킬
 - 직원장점 칭찬스킬, 해답을 찾는 질문스킬 외

직원 코칭스킬

- 직원역량 향상을 위한 코칭스킬
 - 판매/서비스 역량과 코칭의 이해 (Why)
 - 무엇을 “코칭”해야 하는가 (What)
 - 어떻게 “코칭”해야 하는가 (How)
- 성과를 내는 파워코칭 프로세스
 - 신뢰형성 - 동기부여 - 목표공유 - 관찰 - 코칭대화 - 피드백
- 코칭 드라마(Drama)
 - 실제 매장에서 일어나는 코칭 주제선정
 - 코칭상황과 사례를 통한 코칭시나리오 작성
 - 1:1 현장코칭 드라마 연출, 코칭드라마 실연/피드백
- 코칭의 성찰 및 학습 핵심 Point 정리

여성리더십과 갈등관리



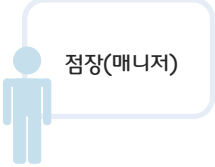
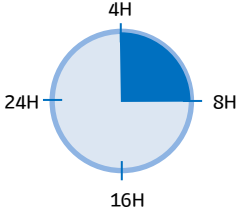

여성 리더십

- 여성 리더십의 개념 이해
- 진정한 프로가 되기 위한 변화와 혁신
- 마음을 주는 리더, 여성이 갖추어야 할 리더십
- 위대한 리더십의 도구, 존경받는 리더의 언어
- 나를 명품으로 만들자, 여성 리더로서의 이미지 전략
- 부드러운 카리스마 여성의 파워리더십 전략(활용 Tip)

매장 갈등관리

- 여성조직 관리스킬
 - 여성조직의 독특성, 여성조직 매니지먼트 기술
 - 여성의 감성과 즐거운 일터 분위기 창출 (관계커뮤니케이션)
- 매장내 직원의 갈등관리스킬
 - 갈등 Catch - 갈등조정 - 갈등해결 - 확인 및 관리
 - 매장내 갈등상황에 따른 관리스킬 Role Playing 실습

해피타임 아침조회 운영

 <p>점장(매니저)</p>		 <p>25명</p>	<p>활기찬 시작 아침조회</p> <p>서비스와 매출UP 의욕 올리기</p>
교육대상	교육시간	적정인원	교육이슈

아침 조회 기본 익히기

- 잘되는 매장은 아침조회가 다르다
- 활기차게 시작하는 해피타임 스킬
 - SPOT Game 운영, 개인/팀실습
 - 활기찬 분위기 연출법, 개인/팀실습
- 분위기를 사로잡는 Personality 강화하기
- 신입 직원들의 판매와 서비스 스킬 높이기
 - 아침 10분 해피 클래스를 통한 신입직원 교육

마음을 움직이는 파워 스피치

- 조회운영 화술의 5가지 기본 익히기
- 자기를 당당하게 표현하는 화술과 화법
- 매장 아침조회 매직화술 익히기
 - 효과적인 의사전달 기법(S-D-S화법)
 - 예화- 요점- 이익(이유) 공식 익히기
- 나만의 캐릭터와 브랜드 만들기
- 3인이 함께하는 퍼포먼스 연출하기
- 간단한 게임과 실습 지도하기, 피드백 포인트
- 아침조회운영 Action - Plan 작성 및 발표



패션



화장품



잡화



아웃도어



외식/프렌차이즈



명품



가구



가전/디지털



백화점

온라인

면세점

홈쇼핑

대리점

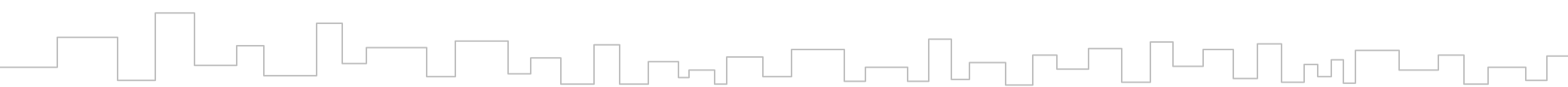
할인점

쇼핑몰

편의점

04

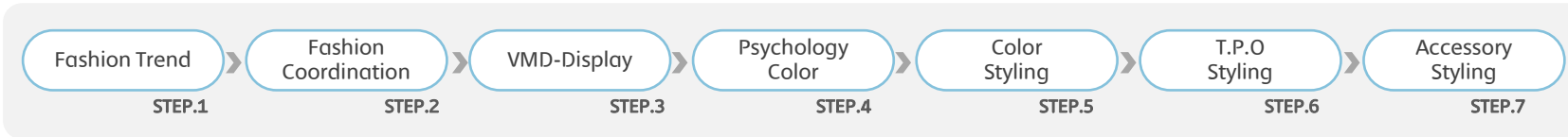
패션 전문 교육



#4. 패션 전문가 양성코스

Fashion Expert Course Roadmap

※ 교육과정 출강협의 및 비용은 전화문의 부탁드립니다.



1 Fashion Trend

- ❖ 패션 마켓에서의 트렌드의 의미
- ❖ 패션 트렌드 정보분석 및 전반적인 흐름
- ❖ 패션 트렌드 분석과 활용방안 (S/S, F/W 경향분석)
- ❖ 컬러와 소재로 본 트렌드, 패션에서의 클래식과 패드
- ❖ 클래식의 종류와 마켓의 가치, 패드와 패스트 패션

2 Fashion Coordination

- ❖ 패션 코디네이터의 개념과 역할
- ❖ 고객의 칼라진단과 적합성 (얼굴색과 얼굴형)
- ❖ 계절별 사람의 특징과 패션이미지 이해
- ❖ 체형별 코디네이션 제안 (얼굴형, 체형, 어깨 외)
- ❖ Body's Design Pattern, Clothing Styles 연출

3 VMD-Display

- ❖ VMD 이해와 활용, Display & VMD 차이점
- ❖ 고객동선 유도포인트, 고객의 구매행동과 심리
- ❖ 상품제안의 효율적 공간, 고객층에 따른 VMD
- ❖ 실전 VM 마케팅 전략 (연출-구매자극 상품제안 외)
- ❖ 구매욕구를 자극하는 진열과 연출기법, Best 사례제시

4 Psychology&color

- ❖ 이미지컨설팅의 범위와 퍼스널쇼퍼의 역할
- ❖ Color에 의한 고객성향 파악과 이미지 분석
- ❖ 고객의 선호색상으로 고객심리상태 파악하기
- ❖ 색채학의 전반적 이해 (역사/필요성/특징과 분류/원리)
- ❖ 계절로 본 Color 이미지 (Contrast/피부색 맞춤 외)

5 Color Image Styling

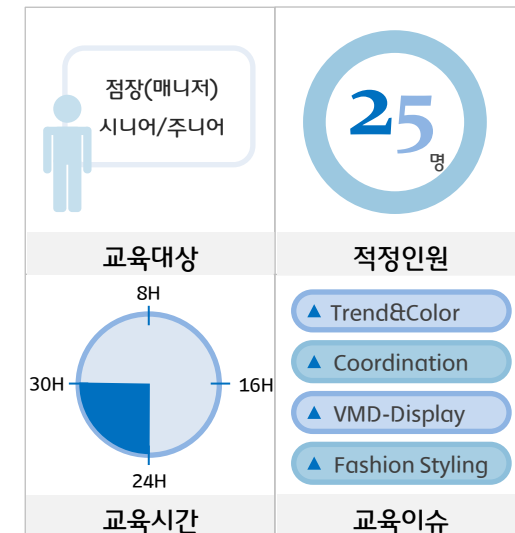
- ❖ 각각의 컬러가 전해주는 이미지 연출법
- ❖ 컬러 이미지컨설팅에서의 색채의 의미 이해
- ❖ 색채가 주는 느낌과 색채이미지 분석하기
- ❖ 자신의 피부색에 어울리는 Color 찾기 (컬러진단)
- ❖ 피부색에 맞는 슈트 소품 결정하기 (셔츠/타이/스카프 외)

6 T.P.O Styling

- ❖ T.P.P에 맞는 이미지 스타일링 이해
- ❖ 직위에 따른 스타일링: 신입사원, 관리자, 임원/경영자
- ❖ 상황에 따른 스타일링: 출장, PT, 계약, 협상시 외
- ❖ 장소에 따른 스타일링: 면접, 비즈니스골프, 사교모임 외
- ❖ 업종별 이미지스타일링: 금융, 법조계, 광고, 세일즈 외

7 Accessory Styling

- ❖ 고객을 한층 돋보이게 하는 액세서리 연출법
- ❖ 소품으로 만들어지는 이미지컨설팅과 색채의 의미
- ❖ 고객 스타일과 이미지 파악, 적절한 액세서리 활용
- ❖ T.P.O에 맞는 소품 스타일링 (타이/셔츠/스카프 외)
- ❖ 한가지 소품으로 이미지를 고급화 하는 방법, 연출실습





패션



화장품



잡화



아웃도어



외식/프렌차이즈



명품



가구



가전/디지털



백화점

온라인

면세점

홈쇼핑

대리점

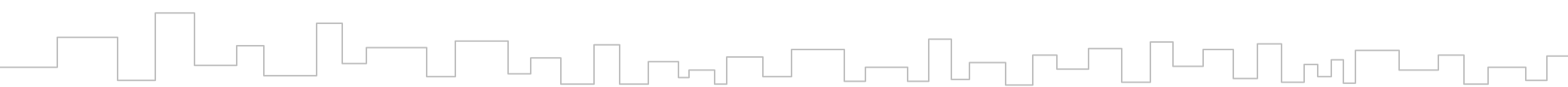
할인점

쇼핑몰

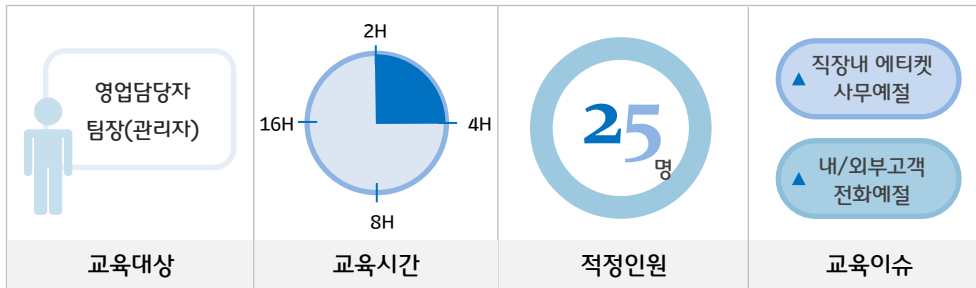
편의점

05

본사·영업담당 교육



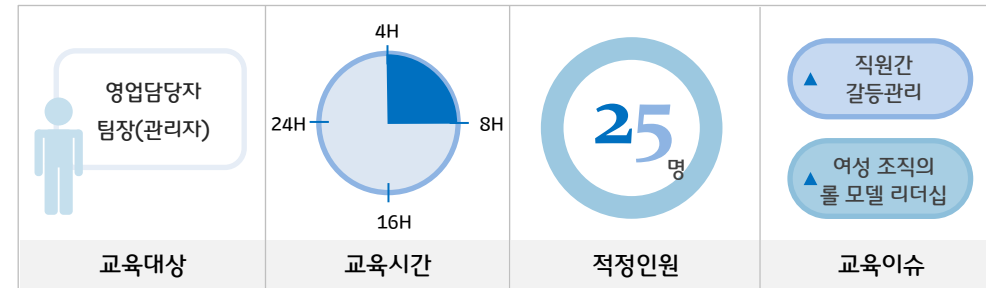
직장 예절과 에티켓



직장예절과 에티켓

- 직장 내 에티켓과 매너의 중요성
- 단정한 용모 갖추기(이미지메이킹)
 - 용모/복장, 표정/미소, 자세/동작, 헤어 등
- 인사의 의미와 상황별 인사법
 - 인사의 중요 point, 상황별 인사법/실습 및 피드백
- 수명, 보고 및 직장 내 대화예절
 - 수명, 보고는 업무의 시작과 끝, 중간보고는 언제?
 - 직장 내 대화예절 : 호칭, 의리형, 긍정형, Yes but, 칭찬 화법 등
- 직장 내 전화 예절
 - 전화응대의 중요성과 전화응대 3요소
 - 친절하고 편안한 음성이란? , 적극적 경청과 공감기법
 - 상황별 정중한 언어표현 (수신/발신/부재중, 교환/업무협조 등)
- 이메일 커뮤니케이션 방법

조직소통 커뮤니케이션




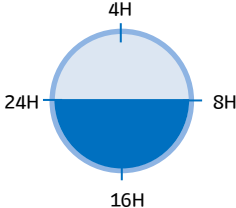

인간 행동의 이해와 소통

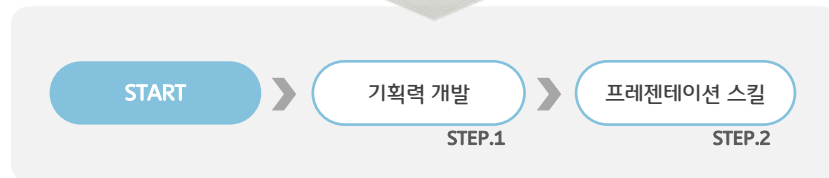
- 인간의 행동유형 및 상호 관계성
- 각 유형별 효과적 대인관계와 소통전략
 - 유형별 커뮤니케이션 특성, 갈등/대응경향, 리더십 성향
 - 조직내 계층간 소통전략(상사에게, 동료에게, 부하에게)
 - 유형별 인간관계와 상황적 소통(유형을 고려한 상황적 소통전략)

조직 소통 커뮤니케이션

- 조직소통 커뮤니케이션 3대 스킬
 - 명료하게 표현, 정확하게 이해, 사실중심으로 듣기
- 시선과 비언어 커뮤니케이션
- 공감적 소통하기 : 공감적 경청 및 대화법
 - 대화의 문제점과 대안 : 미러링(시범 및 실습)
 - 공감적 반응의 개념 및 실습, 음성(톤/속도) 리듬 맞추기법
- 대화시 적절한 질문 및 피드백 기술
 - 필터링의 이해 : 정보의 삭제와 왜곡, 일반화 현상
 - 정확하게 이해하는 질문과 피드백 스킬(확인 질문 등)
- 오해없는 명료한 대화 나누기 : 비 언어적 감정 확인하기

기획력과 프레젠테이션

 영업담당자 팀장(관리자)	 교육시간	 적정인원	▲ 논리력과 기획력 ▲ 문서 보고 PPT 스킬 교육이슈
교육대상	교육시간	적정인원	교육이슈



교육현장사진




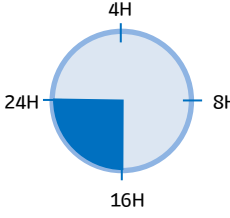


기획력 개발

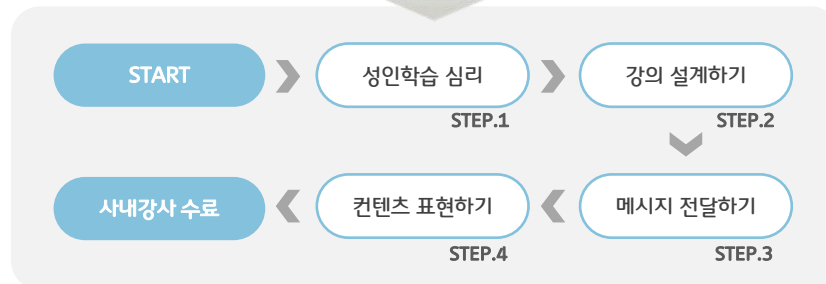
- 기획의 정의, 유형과 목적
 - 좋은 기획자의 조건, 역할과 자세
- 기획 테마별 효과적 접근법
- 정보의 수집력 및 분석력 : 정보력 강화
- 적용 능력 향상을 위한 정리력 및 활용력
- Needs, Wants파악을 위한 트렌드 분석
- 기획의 배경분석 및 논리적 현상분석하기
(Logic Tree, So What/Why so, MECE)
- 연역적 기법과 귀납법의 논리체계구축(Logic Tree)
- 기획발상의 배경, 기획목적의 명확화 하기
- 기획서 작성에 대한 사례 공유
- Fact/가설사고를 통한 기획서 작성 프로세스

프레젠테이션 스킬

- 프레젠테이션의 유형과 목적성 이해
- 1대 다수의 커뮤니케이션과 프레젠테이션 기획
- 주제, 청중, 장소, 자료의 이해와 프레젠테이션 준비
- 개인별 Mini 프레젠테이션 실시, Video 녹화 및 피드백 실시
- 개인별 동영상 개선포인트 클리닉, 마인드와 중요원칙
- 프레젠테이션 Good & Bad 사례연구 W/S, 팀별 발표
- 시각적, 언어적, 행동적 커뮤니케이션 스킬 익히기
- 프레젠테이션 잘하는 노하우 10가지 : 실습/피드백
- 프레젠테이션 시뮬레이션 실습
- 주제선정 - PT준비 - 발표 - 피드백/클리닉

직무교육 사내강사양성

 영업담당자 팀장(관리자)	 교육대상	 교육시간	 15명 적정인원	강의설계 콘텐츠 표현 메시지 전달하기 교육이슈
---	---	---	--	---------------------------------------



교육현장사진



STEP.1 성인학습 심리

- 성인 학습자의 특성과 교육의 방법
- 자신의 경험을 중시, 현업의 사례와 문제해결에 관심 등
- 업무의 지식, 경험, 노하우 활용, 현업의 관련성 제시, 열정과 동기부여
- 효과적 강의 3가지 조건 : 학습자 눈높이 맞춤, 강의 콘텐츠, 전달스킬

STEP.2 강의 설계하기

- 강의를 위한 계획안 작성하기
- 1Page 강의계획 구성, 핵심주제와 메시지 연결하기
- 세부내용 구성, 보조자료개발, 교수방법 선정, 적정시간 배분 등
- 강의 교안 및 스토리 작성하기
- 3 STEP 강의교안 작성방법 (오프닝-본론-클로징) 우수사례 제시


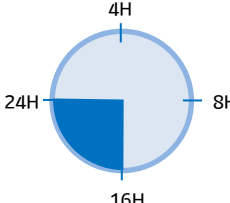

STEP.3 콘텐츠 표현하기

- 시각적 이미지의 전달 효과
- 강의시 전달매체의 종류와 특징, 시각적 표현의 중요성
- 콘텐츠 표현의 기술 : 우수사례 제시(인포그래픽, PT 디자인 등)
- 키워드와 이미지로 메시지 표현하기
- 중요정보를 키워드로 정리, 키워드와 메시지 연결, 이미지 삽입/편집

STEP.4 메시지 전달하기

- 강의 매너와 이미지메이킹
- 강사의 올바른 태도와 자세, 용모와 복장, 사전준비와 점검
- 열정적 마인드, 시선처리와 제스처, 동선, 강의시 주의/금기사항 외
- 강사의 설득스피치 트레이닝
- 신뢰감있는 발성 및 발음훈련, 호흡법, 엑센트/피즈 활용법
- 강의스피치 기본익히기, 질문/피드백스킬, 예화/사례 활용법
- 강의스팟 종류와 활용법
- 아이스 브레이킹, 스팟기법(Visual 스팟, 활동스팟, 퀴즈 등) 익히기
- 흥미유발 및 참여유도 스팟 개인실습/그룹실습, 1:1 코칭 및 피드백

영업담당 직무교육

 <p>영업담당자 팀장(관리자)</p>		 <p>25명</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 패션의 이해 ▲ 머천다이징 ▲ 마케팅과 계수관리 ▲ 상담과 협상
교육대상	교육시간	적정인원	교육이슈

패션 비즈니스 이해

- 패션에 대한 정의, 옷차림의 중요성
- 패션의 속성과 기능, 패션의 감성이미지
- 패션 용어의 이해(스타일, 모드, 보그 외)
- 8가지 미의식 계열의 패션감각과 룩 이해
- 패션실루엣의 개념과 종류, 패션 디테일 이해

제조/유통 머천다이징

- 영업담당자의 역할과 직무전문가 마인드
- MD 개념과 기능(Planning/Buying/Selling)
- 제조/유통머천다이징 개요와 프로세스 차이
- MD 직무와 자질, 머천다이징과 패션 비즈니스
- 머천다이징시스템의 통합적 이해와 단계별 핵심활동

마케팅 전략 영업계수 분석

- 마케팅 전략의 리뷰(저성장시대, 마케팅관행 함정)
- 마케팅도구와 응용, 중점추진전략 및 항목 선정
- 마케팅 전략기획 실습 워크샵, 자사현황/상황분석
- 계수관리의 중요성과 전략적 의미, 매출관리 방법
- 성장성/수익성/생산성, 매출액/객단가/재고/로스율 외

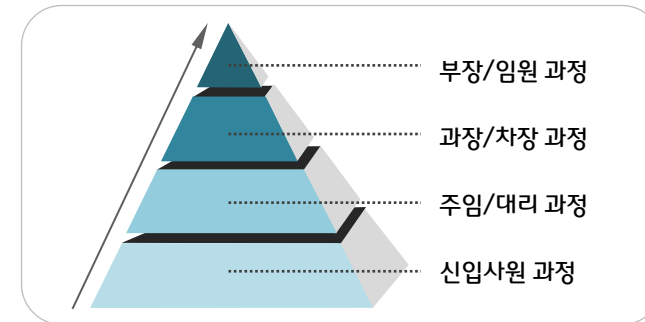
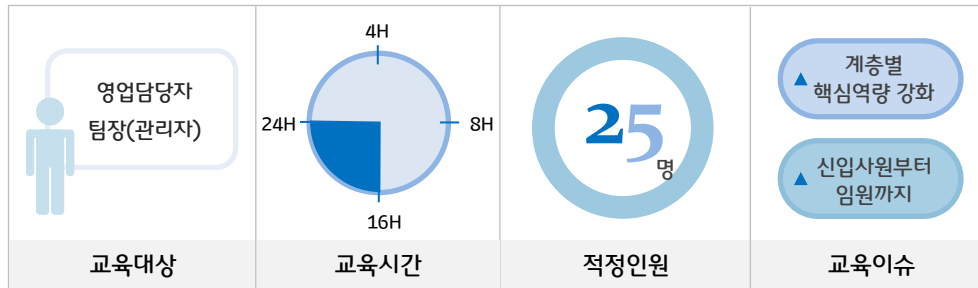
Win-Win 상담 및 협상

- 비즈니스 커뮤니케이션 유형과 협상의 개념
- 인간관계 형성과 상담커뮤니케이션 기본원리
- 상담 커뮤니케이션 PEAR 사이클과 세부 행동스킬
- 협상의 사전준비와 Win-Win 협상전략 수립하기
- 협상 프로세스와 단계별 핵심스킬 익히기, 사례실습 W/S

매장직원 관리와 코칭

- 영업담당자에게 기대하는 Role : 매장 코치, 컨설턴트
- 직원관리와 코칭의 원리 이해(기대이론, 목표설정이론)
- 직원의 욕구 파악 및 매장의 어려움 이해하기(조력자)
- 매장직원에게 동기부여 및 책임감 부여하기(리더십)
- 코칭 스킬 : 기대전달 - 관찰 - 피드백 하기(코치)
- 코칭 준비 : 목표와 문제 설정, 제한점과 현실점검, 대안 모색
- 코칭계획수립 및 변화가능한 행동 만들기, 매장 코칭 모의실습

본사 직원 계층별 교육



신입사원 과정

- 직장예절과 비즈니스 매너
- 기획력 및 비즈니스 라이팅
- 비즈니스 프레젠테이션 스킬
- 경영마인드 모의경영 시뮬레이션
- 소속감과 팀웍증진 공동체의식 훈련

주임/대리 과정

- 효과적 업무추진 스킬(Work Skill)
 - 업무추진 프로세스, 시간관리, 정보관리, 관계관리 외
- 인간관계와 커뮤니케이션스킬
 - 인간관계와 갈등의 요소, 소통을 통한 긍정적 관계유지
- 자기경영 셀프 리더십 : 비전, 열정, 자부심 마인드셋

과장/차장 과정

- 스마트 회의스킬
- 성과창출 팀리더십(Team Leadership)
 - 팀 효과성과 갈등관리, 목표달성과 성과창출리더십
- 코칭 커뮤니케이션 스킬
 - 스타일 진단과 코칭스킬, 퍼스널파워 실전코칭 실습/피드백

부장/임원 과정

- 보이스 & 스피치
 - 신뢰감을 높이는 보이스, 상황별 스피치(워크샵/회식 외)
- 문제해결과 전략적 의사결정
 - 문제의 인식과 위기관리, 문제해결 방법론과 의사결정
- 창조적 혁신리더십 : 변화와 혁신을 통한 창조경영 마인드



패션



화장품



잡화



아웃도어



외식/프렌차이즈



명품



가구



가전/디지털



백화점

온라인

면세점

홈쇼핑

대리점

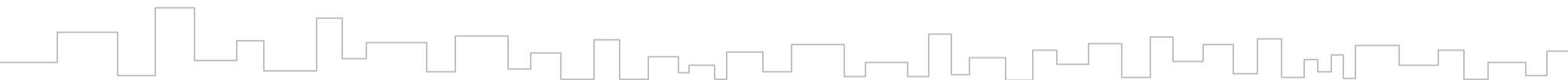
할인점

쇼핑몰

편의점

06

팀웍·조직활성화



팀워크·조직활성화

스트레스 힐링캠프

- 삶의 욕구 진단(성취, 소속감, 자유, 즐거움 등)
- 나의 욕구 충돌과 스트레스 원인 찾아보기
- 행복한 삶을 위한 우선순위 정하기 (개별 활동)
- 스트레스 반응 지혜롭게 활용하는 방법 (생활습관, 마인드 등)
- 건강한 삶을 위한 마인드, 나만의 행복한 삶의 지표 설정하기

기업 연극 드라마

- 조직내 갈등을 넘어 팀워크 강한 기업 만들기
- 내 눈에 비친 나, 너의 눈에 비친나, 나를 검증한다(청문회)
- 나를 말한다(Self-Speech), 내 속에 나를 깨워라(미션 임파서블)
- 가슴으로 느끼고 들어라(토론 연극/즉흥극 - 부서별 소통 체험)
- 나의 심장을 던져라(퍼포먼스 공연), 내 미래로 가보기(가상체험)

체인지유 챔피언

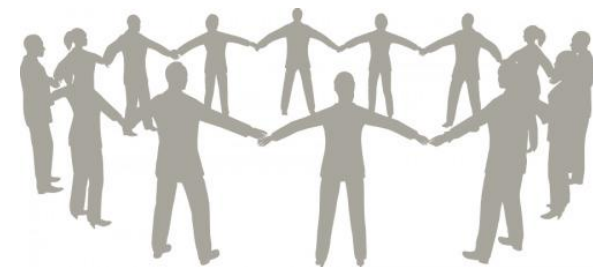
- 대인 친화력 형성 액티비티(게임)
- 타인과의 소통을 방해하는 요소 이해
- 마음의 창 "프레임", 편견과 선입견 버리기
- 신뢰와 팀워크 커뮤니케이션 : 우리팀의 스파이를 찾아라 !
- 갈등관리와 의사결정 : 위기탈출 넘버 1 !
- 구조상황 제시, 순서에 맞게 의사결정<개인/팀>

비전과 열정 창출

- 꿈(비전)이 갖고 있는 놀라운 힘, 버킷 리스트
- 열정을 이끄는 3요소 (목표, 좋아하는 일, 팀워크)
- 초심의 마음 회상하기, 내가 가장 열정적이었던 순간
- 회사와 나의 비전 컵 제작 (밀그림 위에 비전그림 완성)
- 비전 도자기 완성 및 의미 발표, 다시 시작하는 새로운 내일

긍정혁신 조직문화

- 조직문화를 찾아 떠나는 긍정여행 함께하기
- Discovery : 우리 기업의 성공 DNA 발견하기
- Dream : 우리만의 성공의 꿈 상상하고 그리기
- Design : 꿈의 목표달성 실행력 디자인하기(Image)
- Destiny : 지속적으로 강화하기(Action Plan), 토의/발표



품평회 특강

편경영과 즐거운 일터

소통과 변화 퍼포먼스

퍼스널 브랜드 가치창출

명품 인재로 거듭나기

행복한 셀프리더십

여성의 파워우먼 리더십

인간관계 인(人)테크

감성경영과 감성리더십

잠자는 열정을 깨워라

창조경영과 혁신 마인드

인생의 상승기류를 타라

당신이 하는 일에 미쳐라

행복한 고객만족(CS)

당신의 프레임을 바꿔라

나이가 경쟁력이 되게하라

시 그리고 의미있는 삶





패션



화장품



잡화



아웃도어



외식/프렌차이즈



명품



가구



가전/디지털



백화점

온라인

면세점

홈쇼핑

대리점

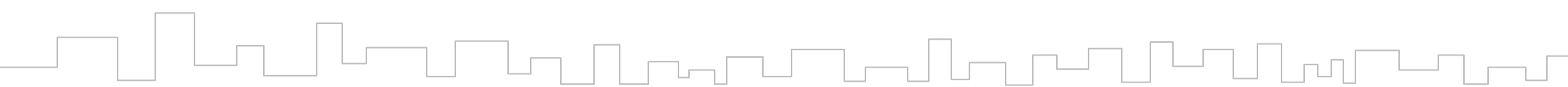
할인점

쇼핑몰

편의점

07

매장 컨설팅



매장 현장 코칭



매장 특성과 직원별 수준에 맞는 1:1 현장코칭 솔루션

- 직원 개인별 경력과 서비스 수준을 고려해 1:1 맞춤식 코칭이 필요한 기업
- 매장직원 응대서비스를 자사에 맞게 진단-개선-상향표준화 구축이 필요한 기업
- 현장의 소리와 개선점을 반영해 현업활용도가 높은 집체교육을 계획하고 있는 기업
- 계층별(Manager~Junior) 맞춤교육을 통한 서비스개선 및 상담력 강화가 필요한 기업

추천! 현장코칭 및 클리닉

□ 매장 현장코칭 Road map

STEP.1

매장진단
모니터링

- 매장직원의 고객응대 서비스 수준을 진단하고, 친절서비스와 제품상담 측면에서 개선 우선순위의 항목을 도출함
- ※ 직원응대 측면의 기본매너와 친절성 그리고 상담전문성 관점에서 매장진단

STEP.2

현장방문
코칭/클리닉

- 서비스 진단 결과를 분석하여, 각 매장별 개선 포인트를 도출하고 매장을 방문해 직원수준에 맞게 부진항목 맞춤 현장클리닉을 실시
- ※ 매장내 상황을 고려하고 서비스와 상담전문성 관점에서 코칭 클리닉 실시

STEP.3

Level-Up
집체교육

- 현장코칭 시 발견된 부족한 항목을 Level-Up 우선순위로 기획하고, 매장 부진항목을 깨우치고 실습/피드백을 통해 개선함을 목표로 함
- ※ 일반적인 서비스와 행동스킬보다는 매장의 개선점을 중심으로 교육기획

□ 현장코칭 운영 프로세스

현장코칭 사전준비

- **대상매장 선정**: 현장코칭 매장선정
 - 부진매장, 신규매장, 전매장 등(영업팀과 협의)
- **코칭일정 확정**: 현장코칭 전체 일정과 방문시간 확정
 - 매장 공지 (취지와 목적 공유)
- **현장교육 준비**: 매장 코칭시 준비물 점검, 방문예약 확인
 - 매장진단 리포트, 학습자료, 배포자료, 매장위치와 연락처

현장방문
코칭 및 클리닉 실시

- **매장 수준별 맞춤 코칭 및 클리닉 실시**
 - 고객응대 서비스행동화 교육 (환영-상담-환송)
 - 서비스 및 판매 부진항목 코칭 클리닉 (역할실습 피드백)

- **현장코칭 결과보고서 제출 및 보고회**
 - 매장별 현장코칭 결과보고서, 전체 종합보고서 제출
 - 최종 결과보고회 실시 : 교육팀, 영업팀, 담당임원 참석

□ 활용방안 및 기대효과



서비스 모니터링



접점서비스 Quality 수준진단을 통한 고객만족 솔루션

- 모니터링 조사는 서비스 Quality에 대한 객관적인 측정을 통해 서비스 Upgrade를 위한 피드백 활동의 기초 자료를 제공함으로써, 향후 차별화된 서비스 제공을 통한 고객만족도 향상을 목적으로 하고 있습니다

모니터링 조사의 목적

고객서비스에 대한 CS수준의 객관적 측정
고객에게 제공하는 서비스의 Quality 향상

서비스 품질 평가
Feedback

현 수준
진단

개선요소
추출

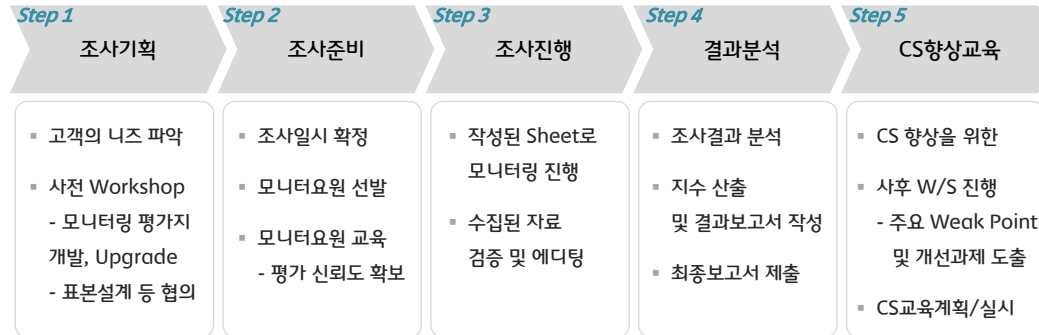
향상방안
도출

ISSUE.1 직원의 접점서비스 이행 수준은 어느 정도?

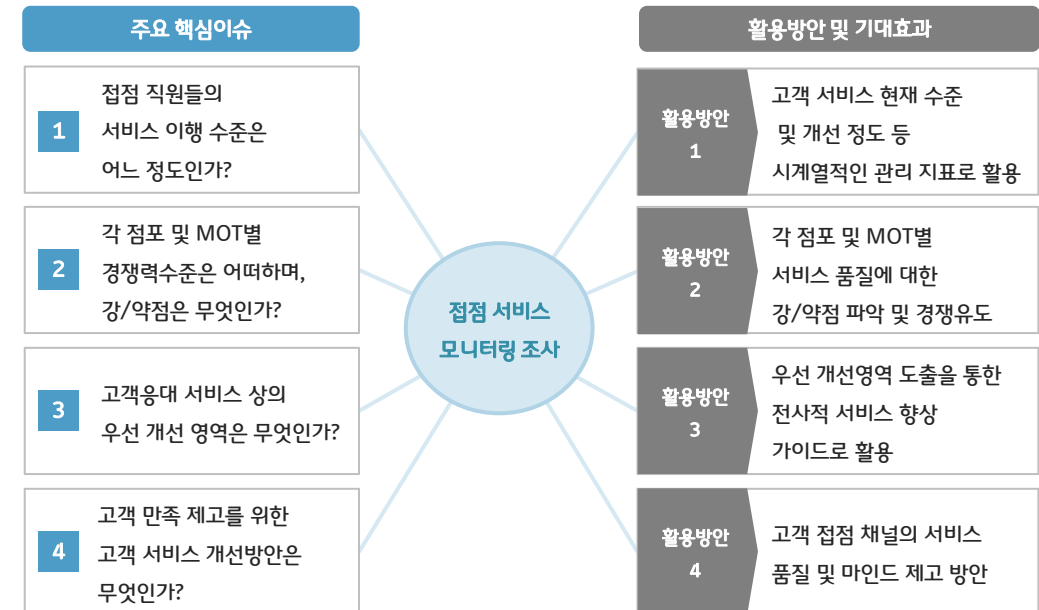
ISSUE.2 경쟁사 대비 서비스 품질의 강/약점 및 개선해야 할 요소는?

ISSUE.3 조사결과를 활용하여 고객서비스 수준을 향상시킬 수 있는 방안은?

□ 모니터링 조사 프로세스



□ 활용방안 및 기대효과



판매·CS매뉴얼 개발

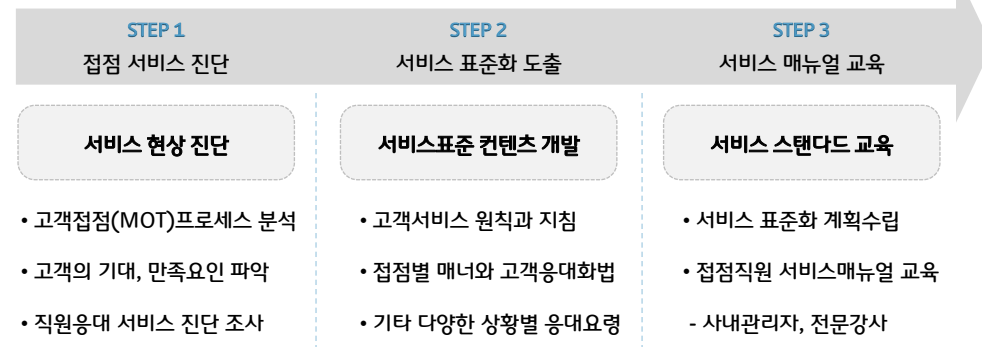


고객서비스와 상담역량 향상을 위한 매뉴얼개발 솔루션

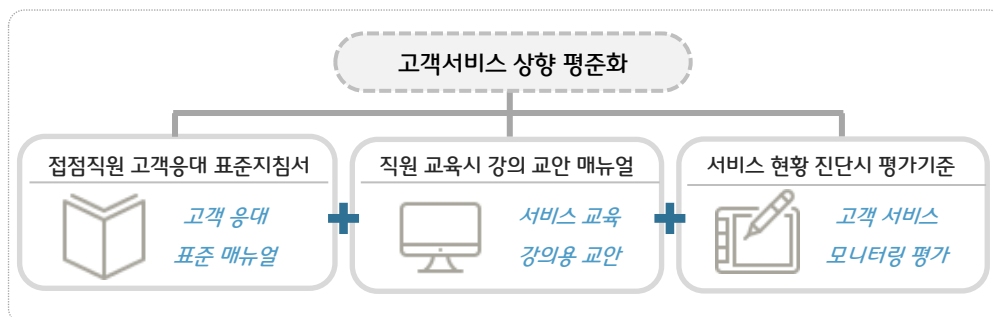
- 전 직원의 고객응대서비스 스탠다드 구축이 시급한 기업
- 급성장을 통한 점포확대로 매장별 고객응대 수준의 격차가 심한 기업
- 보유하고 있는 다양한 자료와 노하우를 실용적 지식으로 개발하고자 하는 기업

추천! 판매·CS매뉴얼 개발

□ 매뉴얼 개발 Road map



□ 활용방안 및 기대효과



□ 매뉴얼 개발 프로세스



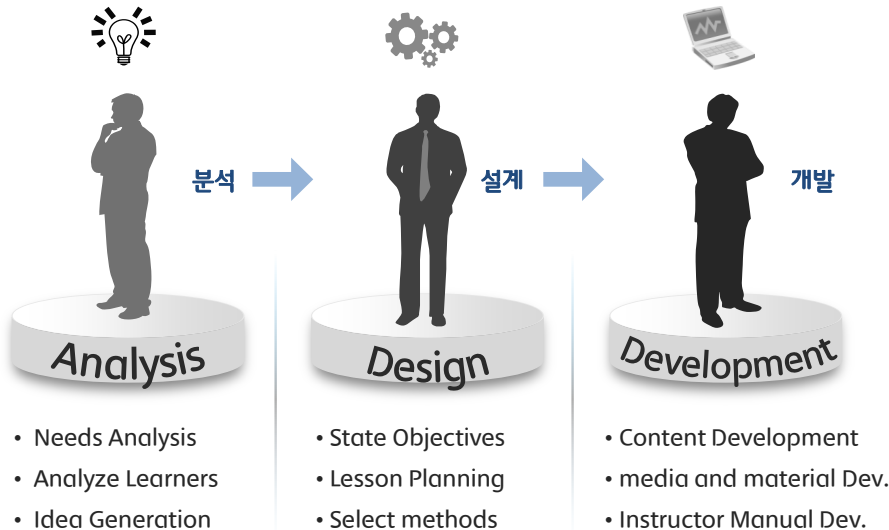
매장 특화과정 개발



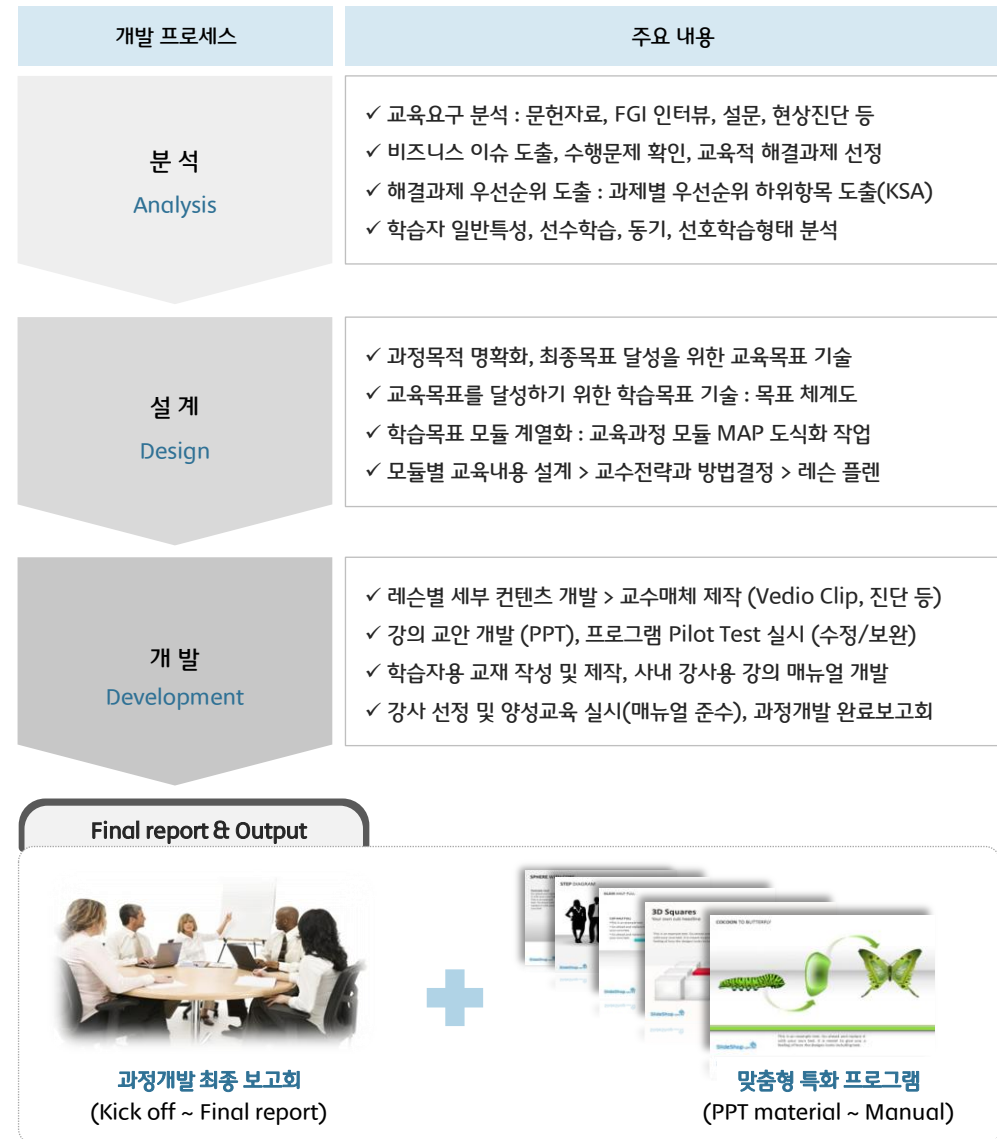
경쟁우위 차별화를 위한 맞춤형 매장 특화과정개발 솔루션

- 일반적인 교육보다는 자사형 맞춤 프로그램 개발이 필요한 기업
- 다양한 교육학습 경험으로 새로운 내용과 방법을 계획하고 있는 기업
- 비즈니스 이슈 및 수행문제 해결을 위한 교육프로그램 솔루션이 필요한 기업

추천! 맞춤형 특화과정 개발



□ 특화 과정개발 프로세스



매장 성과혁신 컨설팅



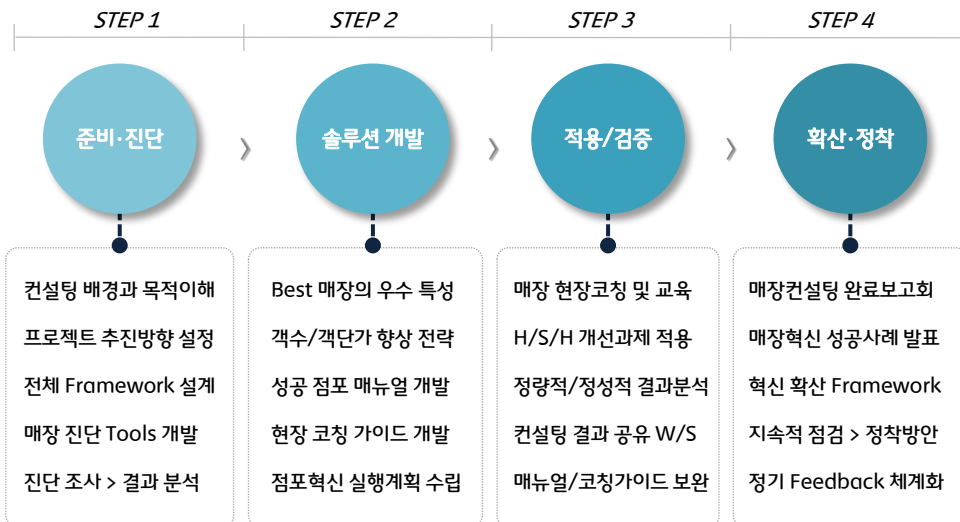
경쟁우위 차별화를 위한 맞춤형 매장 특화과정개발 솔루션

- 성장하는 매장의 경영노하우를 전 매장에 체질화 하고자 하는 기업
- 매장경영의 비효율을 제거하고 체계적인 운영체계를 정착하고자 하는 기업
- 성공점포 운영시스템과 매뉴얼을 통해 매출 부진매장을 혁신하고자 하는 기업

추천! 매장 성과혁신 컨설팅

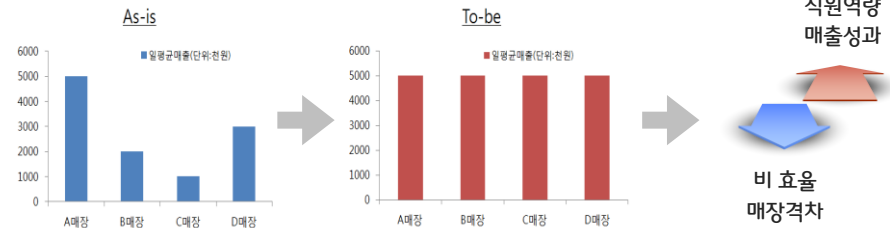
“ 지속 성장하는 매장은 분명히 뛰어난 무엇인가 있다!
매장을 변화시키는 체계적인 점포운영시스템 개발 솔루션 ”

성과혁신 컨설팅 Road map

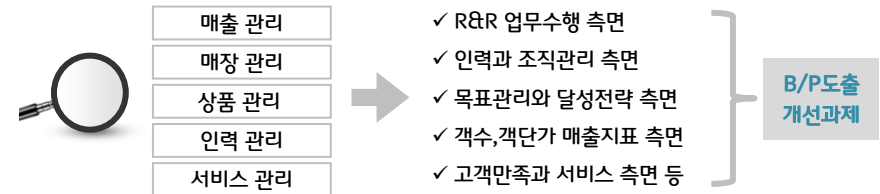


컨설팅 방향 및 핵심이슈

추진 방향



핵심 이슈 : 매장진단



활용방안 및 기대효과

- ✓ 매출부진 점포의 혁신실행 가이드
- 진단과 처방전으로 매출부진 점포의 혁신가이드로 활용
- ✓ 신규 오픈 점포의 매장경영 성공지침서
- 신규 오픈점포의 매장운영시스템 정착시키는 매뉴얼로 활용
- ✓ 본사와 매장간의 협력과 Win-Win 혁신문화 조성
- 지속성장을 위해 영업팀과 매장이 협력하고 혁신하는 조직문화 구축





패션



화장품



잡화



아웃도어



외식/프렌차이즈



명품



가구



가전/디지털



백화점

온라인

면세점

홈쇼핑

대리점

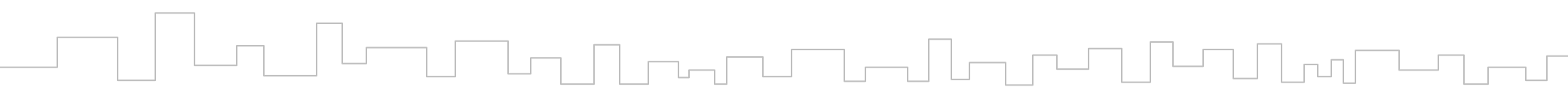
할인점

쇼핑몰



편의점

08

중국교육 아카데미



중국 서비스교육

 <p>고객접점직원 서비스업 종사자</p>	<p>고객응대 서비스와 행동매너 체득화 프로그램 </p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 고객 중심적인 태도와 친절서비스 마인드를 강화한다 ▪ 매출향상 판매스킬 능력을 향상시키고, 고객 불만을 효과적으로 응대한다
교육대상	교육목표

고객중심 서비스 마인드

- 중국 서비스 시장의 변화, 중국고객의 특성 이해
- 고객에 대한 새로운 시각 : 고객의 정의와 가치, 고객의 기대심리
- 고객을 대하는 태도의 힘 : 고객지향적 서비스 마인드, 일의 가치
- 서비스 우수사례 : 중국기업/중국 진출기업 고객만족 성공사례



고객응대 서비스 트레이닝

- 호감가는 이미지 : 용모와 복장, 표정과 미소, 헤어와 메이크업
- 올바른 인사 매너 : 상황별 다양한 인사법 트레이닝(맞이/배웅)
- 세련된 행동 매너 : 자세, 제스처, 상품/명함 수수, 안내동작 등
- 고객응대 서비스 화법 : 호칭, 보이스 훈련, 서비스 화법(쿠션화법)
- 전화응대 예절 : 수신/발신/연결 응대법, 고객문의 전화상담 요령

컨텐츠 표현하기

- 서비스 접점(MOT)의 정의와 고객만족의 방법, 우수기업 사례
- 접점서비스 관리를 통한 고객만족 성공사례 : 유통/금융/항공 등
- 서비스 접점 사이클 : 맞이/인사-요구파악-고객상담-마무리/배웅
- 고객동선 MOT 서비스 트레이닝 : 직원의 위치, 자세, 행동, 화법 훈련
- 담당업무/부서별 고객접점 응대훈련 : 고객만족 서비스 포인트 습득

중국 판매 교육

 <p>판매/영업직 서비스업 종사자</p>	<p>전문적인 고객상담과 판매스킬향상 프로그램 </p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 최고의 세일즈 전문가가 되기위한 프로 마인드를 강화한다 ▪ 매출향상 판매스킬 능력을 향상시키고, 고객 불만을 효과적으로 응대한다
교육대상	교육목표

프로페셔널 세일즈 마인드

- 고객의 마음과 나의 마음, 고객 재정의 하기
- 프로 세일즈맨의 조건과 자질, 세계적인 세일즈맨 성공사례
- 세일즈의 자부심과 셀프리더십 마인드 : 비전, 목표, 인내, 열정 등
- 자기관리 원칙 세우기, 전문성 향상을 위한 자기계발 Action-Plan



고객상담 판매스킬 트레이닝

- 이미지 메이킹 : 용모와 복장, 호감가는 표정과 스마일 훈련
- 고객맞이 환영인사(자세/행동/화법), 고객과 공감대 형성하기
- 구매니즈와 취향 파악하기, 니즈파악 질문스킬, 경청과 공감스킬
- 상품추천 기본 Rule, 상품별 특징/장점 설명법, 상품 연결판매 기법
- 구매를 촉진하는 설득화법 : 선택적 제안, 구매가치 높이기, 확산주기

고객관리 불만고객응대

- 고객 충성도와 재구매의 관계성 : 고객관리와 매출 효과
- 불만고객의 심리와 원인 파악하기 : 상품, 서비스, 시스템 측면
- 다양한 상황과 사례별 불만응대 요령 : 상품불량, 교환/환불, 불친절
- 불만응대 역할연기 트레이닝 : 주요 불만상황 역할 실습 및 피드백
- 고객관리 : 고객맞춤형 신상품 추천, 세일/행사 혜택, 감사편지 등

소통·조직활성화

 <p>중국 현지직원 관리자/주재원</p>	<p>이문화 이해와 소통을 통한 팀워크향상 프로그램 </p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 직원간 열린 마음으로 문화에 대한 차이를 긍정적으로 이해한다 ▪ 조직내 갈등과 불통을 체험하고, 액티비티를 통해 소통과 팀워크를 강조한다
교육대상	교육목표

한국vs중국 이문화 이해

- 이문화에 대한 열린 마인드 갖기, 차이를 긍정적으로 인식하기
- 중국과 한국의 이문화 이해 : 생활양식, 사고방식, 기업문화 측면
- 중국인의 중요 가치와 독특한 성향, 대화시 주의해야 할 말과 행동
- 한국 vs 중국의 직장생활 : 직장에 대한 개념, 출퇴근, 업무스타일 등



이문화 공감 소통하기

- 차이를 만드는 요인 이해 : 문화, 환경, 지식, 경험, 성별, 성격 등
- 직장내 이문화의 장점과 단점, 업무적 소통과 갈등요인, 체험사례
- 성공이미지 액티비티 : 첫인상 게임을 통해 타인의 장점 칭찬하기
- 이구동성 액티비티 : 우리는 서로 통하는가(존중하기, 편견 없애기)
- 그림 액티비티 : 사물과 현상에 대한 시각과 설명의 차이 이해하기

창조적 팀워크 만들기

- 개인보다 팀이 우수한 이유, 팀워크가 만드는 시너지 효과
- 팀 소통 커뮤니케이션 : 각본없는 드라마 만들기(팀의 방향과 목표)
- 갈등관리와 신뢰 다지기 : 다수의 선택! 의사결정 게임 (신뢰와 협력)
- 열정적 팀워크 만들기 : 5가지 미션 올림픽 경기(시간내 팀미션 수행)
- 성공비전 콜라주 제작 : 기업의 미래 모습을 시각적으로 표현하기

중국 사내강사양성

 <p>슈퍼바이저 사내교육 담당자</p>	<p>업무능력 향상을 위한 사내강사와 리더육성 프로그램 </p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 직원 교육을 위해 준비해야 할 사항과 세부활동을 이해한다 ▪ 강의를 위한 콘텐츠 작성법을 익히고, 강단에서의 스피치 스킬을 습득한다
교육대상	교육목표

교육준비 - 주제와 목표 -

- 학교 교육과 기업교육의 차이 이해, 성인학습의 독특성
- 강사로서의 자세와 이미지 메이킹, 강의시 주의해야 할 행동
- 교육 준비하기 : 중국인의 학습특성, 교육주제와 목표설정, 환경 등
- 효과적 강의설계 2W 1H 개요서 작성 : Who, What, How 1Page 작성



콘텐츠 작성 - 구조와 내용 -

- 교육 주제별 레슨플랜 설계, 레슨별 세부내용 작성 및 교수법 결정
- 강의 콘텐츠 작성 프로세스 : 자료수집 - 정리/분석 - 키메시지 도출
- 강의 전달 매체의 종류와 표현방법 : 판서, 파워포인트, 플립차트 등
- 시각적 이미지의 전달효과와 디자인 방법, 콘텐츠 표현의 기본원칙
- 키워드와 이미지로 메시지 표현하기, 불필요한 콘텐츠 제거하기

강의 스피치 - 화술과 화법 -

- 일반적 대화와 강의 스피치의 차이점 이해
- 강의시 설득 스피치 구성요소 : 보이스, 구조와 스토리, 전달력
- 신뢰감 있는 목소리 연출하기 : 발성, 발음, 액센트, 속도, 고저 훈련
- 강의 전개 흐름별 스피치 : 서론(오프닝)-본론(핵심내용)-결론(마무리)
- 청중을 몰입시키는 스토리텔링 훈련 : 예화와 사례법, 명언과 격언 등

중국 관리자 역량강화

<p>슈퍼바이저 관리자/주재원</p> 	<p>다양한 상황대응과 조직관리 리더십향상 프로그램 </p> <ul style="list-style-type: none"> 중국의 독특한 문화를 이해하고, 글로벌 비즈니스 매너를 익힌다 조직 및 직원을 관리하는 다양한 방법을 익히고 리더십 역량을 향상시킨다
교육대상	교육목표

중국&글로벌 비즈니스 매너

- 이문화에 대한 열린 마인드 갖기, 차이를 긍정적으로 인식하기
- 중국과 한국의 이문화 이해 : 생활양식, 사고방식, 기업문화 측면
- 중국인의 중요 가치와 독특한 성향, 대화시 주의해야 할 말과 행동
- 한국 vs 중국의 직장생활 : 직장에 대한 개념, 출퇴근, 업무스타일 등

조직관리 리더십

- 차이를 만드는 요인 이해 : 문화, 환경, 지식, 경험, 성별, 성격 등
- 직장내 이문화의 장점과 단점, 업무적 소통과 갈등요인, 체험사례
- 성공이미지 액티비티 : 첫인상 게임을 통해 타인의 장점 칭찬하기
- 이구동성 액티비티 : 우리는 서로 통하는가(존중하기, 편견 없애기)
- 그림 액티비티 : 사물과 현상에 대한 시각과 설명의 차이 이해하기

매장 매니지먼트

- 개인보다 팀이 우수한 이유, 팀웍이 만드는 시너지 효과
- 팀 소통 커뮤니케이션 : 각본없는 드라마 만들기(팀의 방향과 목표)
- 갈등관리와 신뢰 다지기 : 다수의 선택! 의사결정 게임 (신뢰와 협력)
- 열정적 팀웍 만들기 : 5가지 미션 올림픽 경기(시간내 팀미션 수행)
- 성공비전 콜라주 제작 : 기업의 미래 모습을 시각적으로 표현하기



교육 및 강의스킬

- 학교 교육과 기업교육의 차이 이해, 성인학습의 독특성
- 강사로서의 자세와 이미지 메이킹, 강의시 주의해야 할 행동
- 교육 준비하기 : 중국인의 학습특성, 교육주제와 목표설정, 환경 등
- 효과적 강의설계 2W 1H 개요서 작성 : Who, What, How 1Page 작성

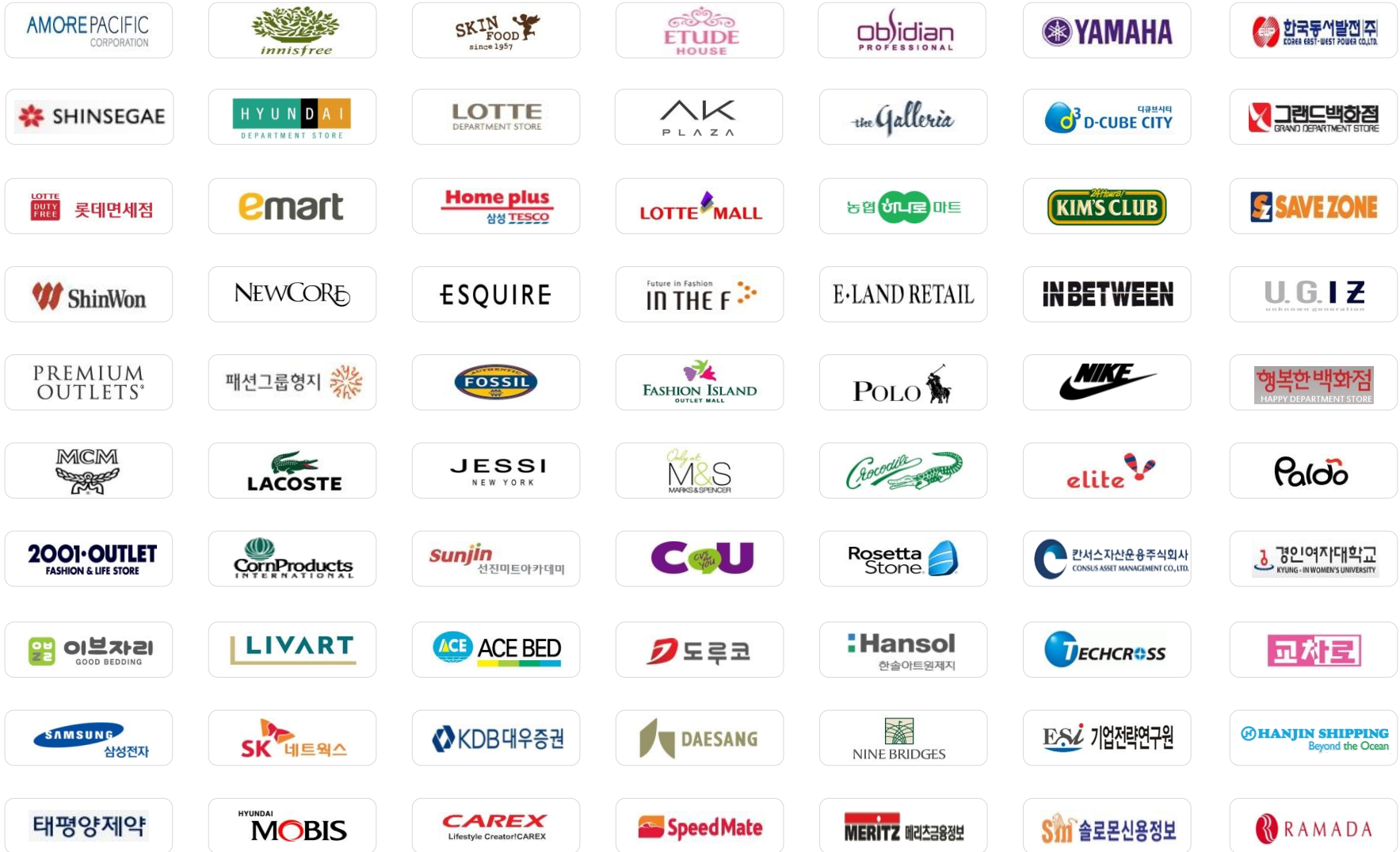
상담과 협상스킬

- 교육 주제별 레슨플랜 설계, 레슨별 세부내용 작성 및 교수법 결정
- 강의 콘텐츠 작성 프로세스 : 자료수집 - 정리/분석 - 키메시지 도출
- 강의 전달 매체의 종류와 표현방법 : 판서, 파워포인트, 플립차트 등
- 시각적 이미지의 전달효과와 디자인 방법, 콘텐츠 표현의 기본원칙
- 키워드와 이미지로 메시지 표현하기, 불필요한 콘텐츠 제거하기



휴먼플러스 고객사

(주)휴먼플러스컨설팅은 유통/판매기업 교육컨설팅 부문에서 위탁운영의 많은 노하우와 경험을 가지고 있습니다.





(주)휴먼플러스컨설팅 서울 구로구 구로동 코오롱사이언스밸리2차 5층
TEL: 02) 865-3626 | E-mail : ehumanplus@hanmail.net | Web : www.humanplus.co.kr