

# 완벽한 고객 컴플레인 응대 - 5스텝









## ✓ 완벽한 고객 컴플레인 응대 - 5스텝

이 자료를 통해 여러분께서 얻어 가실 혜택

1. 명확한 실수가 있어서 고객이 컴플레인을 하는 것이라면, 응대하기가 수월하고 어렵지 않습니다. 그러나, 진상고객의 컴플레인 이유는 명확하지 않아서 응대가 어렵습니다.
2. 가장 완벽한 고객 응대 매뉴얼 5단계를 소개하도록 하겠습니다. **진상고객과 진성고객은 종이 한 장 차이입니다.** 여러분의 응대 방식에 따라 진상고객이 될 수도 있고 진성고객이 될 수도 있습니다.

## 목차

 <b>진상 고객 컴플레인 응대 5스텝.....</b>	<b>1</b>
 Step 01 : 고객이 컴플레인을 하는 이유.....	4
 Step 02 : 무조건 선 사과.....	8
 Step 03 : 상식적인 보상.....	9
 Step 04 : 상황이 조용히 마무리 됐다고 끝이 아니다.....	11
 Step 05 : 끝이 좋아야 모든 것이 좋다.....	12

본 자료는 PC(컴퓨터) 버전에 최적화 되어있습니다.

가급적 PC에서 (또는 태블릿) 본 자료를 읽어주세요. PC버전에 최적화 되어있습니다. 또, 본문에 '링크'가 다량 포함되어 있습니다. 모바일 버전은 가독성과 편의성에서 불편할 수 있습니다.

## 저작권 안내

본 자료는 대한민국 저작권법의 보호를 받습니다. 저작권을 침해하는 상황에 대해서 강력하게 대응합니다. 작성된 모든 내용의 권리는 작성자인 '책카'에게 있으며, 저작자의 승인이 없는 모든 사용이 금지됩니다. 본 자료의 일부 또는 전체 내용을 무단으로 복제, 배포, 2차 저작물을 작성할 경우 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금과 민사상 손해배상을 청구합니다.

본 자료를 친구, 지인 등 다른 사람에게 전송하거나, 다른 사이트에 올리는 행위, 재가공 행위 등을 일체 금합니다. 구매자 본인만 읽어주시길 바랍니다. 많은 시간 소중한 저의 노력이 담겨있는 저작물입니다.

## Step 01 : 고객이 컴플레인을 하는 이유

대부분 고객의 컴플레인은 직관적이고 명확합니다. 명확한 실수가 있는 컴플레인의 경우는 그 점에 대하여 빠르게 사과하고 상황을 정리하는 것이 최선입니다. 그러나 간혹 진상 고객에게 들어오는 억울하거나 황당한 컴플레인을 마주합니다.

그래서 여러분께서는 이것만 기억하세요. 진상고객이 컴플레인 하는 이유는 '딱 2가지다'라고 머릿속으로 암기하시기 바랍니다. 그리고 이것은 다음 스텝인 '선 사과'를 하는 데 있어서 아주 중요한 마인드 세팅이 됩니다.

▶ 첫째, 나는 이 동네(분야)에서 좀 알아주는 사람이고, 잘난 사람이다. 그리고 이곳이 마음에 들고 나는 여기 단골(본인 생각에)이니까 대접해 줘라. 즉, 나는 이곳에 존재감 있는 사람이니까 나에게 신경 써줘라.

사람은 누구나 인정받는 욕구가 있습니다. 그런데 가끔은 이런 욕구가 유독 심한 사람이 있습니다. 인정받고 싶어 하는 욕구 자체가 항상 너무 강하거나(연예인병), 평소 내부 그룹에서 인정받지 못함을 외부에서 보상받고 싶은 심리가 강한 경우가 있습니다.

그분들 입장에서는 내 매장에 2번만 방문하여도 엄청나게 대우받아야 하는 존재입니다. 자신이 재방문 했다는 것은 이 매장을 그분이 인정한 것이니 우리는 영광(?)으로 생각해야 합니다. 그러니 두 번째 방문에서 그 손님을 못 알아본다면, 그분은 왠지 기분이 상하고,

음식(서비스)이 전에 먹던 맛 같지 않습니다. 이제 맛이 전에 같지 않으니 자신의 존재감을 드러내야 하죠.

예를 들어, “맛이 저번 같지 않네요”라며 컴플레인이 시작됩니다. 그냥 이 때 여러분은 그 손님이 ‘내가 왔으니까! 신경 써줘!’라고 **어리광(?)**을 부린다고 생각하면 마음이 편해집니다. 그다음에 아무 이유나 가져다 붙이고 “OO이 조금 잘못 되 있던것 같네요. 특별히 더 신경 써서 만들었습니다.”라고 말하면 아주 기분 좋게 먹을 것입니다.

▶ **둘째**, 나는 잡학 지식이 많고, 또는 한때 이 분야를 잠깐 배워본 적이 있기 때문에 남들보다 유식하고, 똑똑하고, 이 분야를 꽤나 잘 아는 사람이다. 이런 내가 의견을 제시해 줬으니 당신은 내 의견을 받아들이고 개선해서 **내가 의견을 제시해 준 것에 대한 보람을 느끼게 해줘라**는 뜻입니다.

진상고객은 절대 논리가 통하지 않습니다. 그들의 의견에 논리적으로 응대할 필요가 없습니다. 그냥 정신적·체력적 에너지 소모만 할 뿐입니다. 차라리 그들의 말이 맞다고 인정해 주는 편이 좋아요.

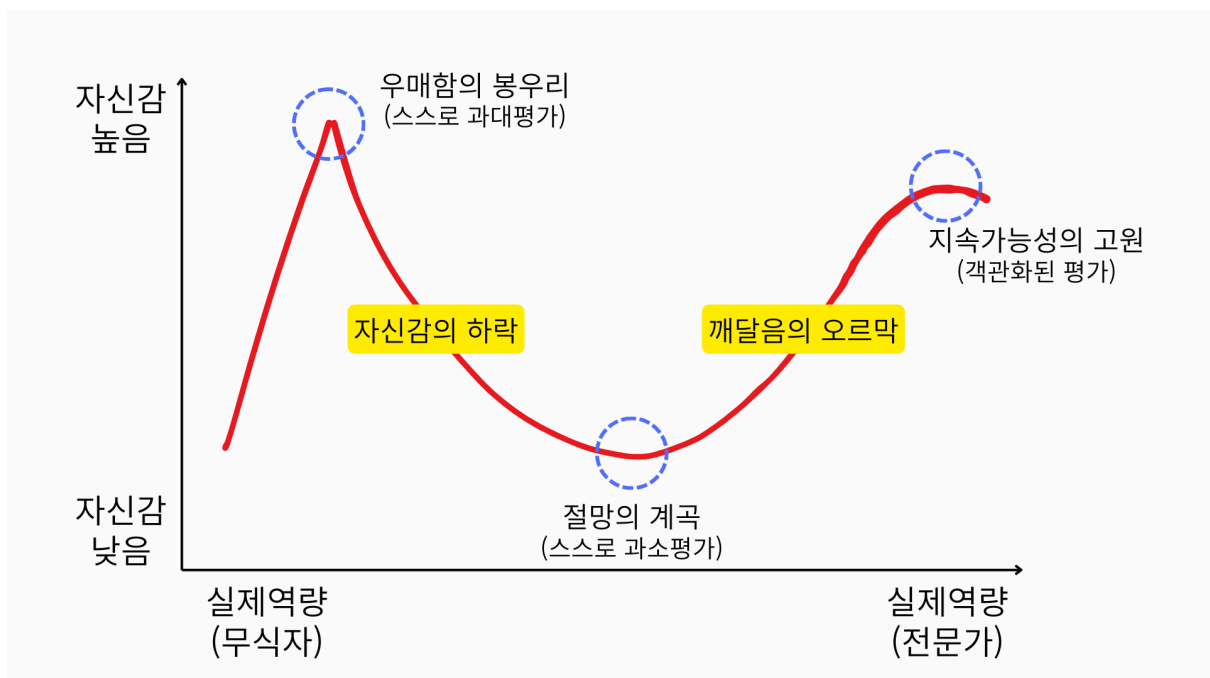
**“인정” → “수용” → “개선” → “조언 주셔서 감사합니다.”**

위의 단계로만 해결한다면 종이 한 장 차이로 이 **진상고객**은 우리 매장을 홍보해 주는 **진성고객**이 될 수 있습니다. 그래도 너무 잘못된 논리를 들이밀어서 ‘어느 정도 사실을 말해주고 싶다’라고 생각이 들 때는 다음과 같은 방법을 사용하시기 바랍니다.

### “그리고, 요즘은 ~~이런 방법도 있다고 하더라고요.”

여기서 **“그리고”**가 포인트입니다. 절대 **“그러나”**라는 단어를 사용하지 마세요. 말하지 않아도 “그러나” 다음에 나올 내용은 내 의견을 반박하는 내용이 나올 것이라는 걸 누구나 본능적으로 알고 있습니다. “그러나”라는 단어를 사용하는 순간 그 손님은 적대적으로 돌아설 것입니다.

이런 어설픈 **조언형의 진상고객**은 그쪽 분야 지식이 1년 미만이거나, 지인 중에 누가 이런 일을 하고 있어서 어깨너머로 들은 경우에서 흔히 나타납니다. 이런 효과를 **‘더닝 크루거 효과’**라고 합니다.



위 그래프에서 **‘우매함의 봉우리’**에 있기 때문입니다. 누구나 과거에 한 번씩 저 위치에 있었을 것입니다. 그러니까 ‘우매함에 봉우리’에 있는 사람이구나, ‘나도 한때 저런 적이 있었지’라고 생각하며 귀엽게 넘어가시면 마음이 한결 편안합니다.

저는 이런 마음가짐을 통하여 종이 한 장 차이로 진상고객(적군)을 진성고객(아군)으로 만들어 우리 매장을 무료로 홍보하는 영업사원(입소문)으로 여럿 만들었습니다.

## Step 02 : 무조건 선 사과

물론 우리의 실수로 인해서 컴플레인이 들어왔다면, 선 사과는 기본이지요. 그러나 어떠한 이유에서도 우리 매장 안에서 일어난 **컴플레인은 전후사정도 들어보기 전에 선 사과**를 하는 것이 합당합니다. 나는 억울해서 그렇게 못하겠다는 마음가짐이면 **스텝1**으로 돌아가 마음가짐을 가다듬고 다시 **스텝2**로 돌아오세요.

음식에 머리카락이 나오면 주방장이 대머리라도 선 사과를 하는 것이 옳은 방법입니다.

선 사과후에는 손님's 불쾌한 감정에 공감한다는 뜻을 전달하기 바랍니다. 이런 뜻을 전하는 말도 중요하지만, 더욱 중요한 것은 표정입니다. 웃는 얼굴에 침 못 뱉는다고 하지만, 무턱대고 미소를 남발해서는 안 됩니다. 손님이 불편하다는데 무턱대고 미소를 남발하면 역효과입니다.

진심으로 걱정하는 표정을 지어야 합니다. 속상하고 안타까워하는 마음이 동시에 묻어나는 표정이 보여야 상대방도 마음이 수그러들기 시작합니다. 그렇다고 너무 과한 표정연기와 오버스러운 언행은 하지 말아 주세요. 오히려 비꼰다고 생각할 수 있습니다. 뭐든지 적당한 것이 좋습니다.



### Step 03 : 상식적인 보상

국숫집에 친구와 둘이서 갔습니다. 둘은 똑같이 잔치국수 메뉴를 시켰고, 한 친구의 잔치국수에서 머리카락이 나왔습니다. 국숫집 직원분께 음식에서 머리카락이 나왔다고 말하자 머리카락이 들어간 국수 한 그릇만 새로 만들어다 주었습니다.

이것은 상식적인 보상이었을까요? **아닙니다.** 매장에 따라 방식은 다르겠지만, 같은 메뉴이기 때문에 한솥에 같이 만들었다고 가정합니다. 머리카락이 조리 과정 중에 들어갔는지, 나중에 서빙 직전에 들어갔는지 확실히 알아낼 방법은 없습니다. 만약 조리 과정에 들어갔다면, 다른 한 사람의 국수도 눈에만 보이지 않았지 머리카락이 들어간 국수랑 똑같은 상태입니다.

한 팀이 시킨 음식이 동일한 메뉴라면 둘 다 새로 만들어 나오는 것이 상식입니다. 대부분 이렇게까지 하는 곳은 없기 때문에 여러분은 오히려 고객 컴플레인 응대에서 점수를 따실 수 있습니다.

만약 한 사람은 잔치국수를 시키고 한 사람은 비빔국수를 시켜서 서로 메뉴가 다릅니다. 한 메뉴에서 머리카락이 나온다면 둘 다 새로 만들어 주는 게 좋습니다. 우리가 음식을 맛을 즐기는 요인 중 하나는 함께 먹는 즐거움이 있습니다. 메뉴가 새로 만들어져 나오는 동안 먹는 속도의 차이로 인해 함께 먹는 즐거움을 맛있게 할 수 있습니다.

잔치국수에 머리카락이 들어가서 국수가 새로 만들어 나오는 동안 비빔국수는 불어터질 수 있어서 먼저 먹기 시작합니다. 아마 비빔국수를 거의 다 먹어갈 때쯤 잔치국수가 나올 테고 아마 엇갈린 식사로 서로 먹는 모습만 멍뚱멍뚱 바라보는 상황이 발생할 수 있습니다. 그러므로 일단 **다른 메뉴라도 둘 다 새로 만드는 것이** 맞습니다.

여기서 대부분 손님이 정말 괜찮다며 그냥 먹는다고 하는 경우가 많을 겁니다. 그렇다면 꼭 다시 만들어 드릴 필요는 없습니다. 대신에 음식값은 받지 않는다고 하거나, 금액 할인을 해드린다고 하세요. 이것도 상식적인 보상입니다.

이 정도로 응대한다면 음식값도 꼭 내고 가겠다는 손님도 계십니다. 음식이나 서비스가 정말 마음에 들었기 때문이죠. 그럴 경우에는 돈을 받기만 하지 말고, 실수에 대한 보상으로 다음번 방문할 때 사용할 수 있는 특별한 쿠폰을 발행해 주시기 바랍니다.

그러나, 항상 상황은 예측 불가능합니다. 좀처럼 우리의 실수에 대한 마찰이 수그러들지 않는다면 모든 방법을 총동원해서라도 해결하려고 생각하셔야 합니다. 돈도 받지 말고, 다음 방문에 이용 가능한 혜택 쿠폰도 제공하고, 재발 방지를 위한 추가적인 해결책도 제시해야 합니다. 한순간 자존심으로 일을 시끄럽게 만드는 것보다 그 상황을 조용히 해결하는 게 잠시 시간이 흐르고 나면 정말 잘한 일이라고 생각하게 될 겁니다.

상황을 시끄럽게 만든다면 그에 따르는 기회비용이 상당할 것입니다.

## Step 04 : 상황이 조용히 마무리됐다고 끝이 아니다

스텝3에서 실질적인 보상을 하고 컴플레인의 상황이 무사히 넘어갔다고 끝난 것이 아닙니다. 새로운 음식(서비스)이 다시 제공될 때 사장님이 직접 내어 드리거나, 직원이 대신 새로운 음식을 서빙하게 되었다면, 매장의 최고 책임자가 한 번 더 테이블로 찾아가 간단한 한마디를 건네줍니다.

“죄송합니다. 다시는 이런 일이 없도록 주의하겠습니다. 그리고 이해해 주셔서 감사드립니다. 맛있게 드세요.(즐거운 시간 보내세요, 등등)”

간단하게 재발 방지를 위해 힘쓰겠다는 말과 미안함이 담긴 말 한마디면 충분합니다. 너무 장황하게 상황을 재방송한다면 오히려 변명하는 사람으로 느껴집니다.

## Step 05 : 끝이 좋아야 모든 것이 좋다

끝난 것 같죠? 여기서 끝이 아닙니다. 여러분 매장에 **스텝5**의 매뉴얼을 만들어 두지 않는다면, 100% 다음과 같은 상황이 발생합니다.

컴플레인 한 손님을 뒷담 할 의도는 전혀 없어도, 어떻게 해서 머리카락이 음식에 들어간 것인지 사실 관계를 추적하게 됩니다. (누구의 잘못인지, 어느 상황에 들어간 건지, 등등)

사장님뿐만 아니라 전 직원에게 교육하셔야 합니다. **‘컴플레인이 있고 나서는 서로 귓속말을 하는 것은 절대 금지!’** 컴플레인을 제기한 손님이 갈 때까지는 절대 사실관계를 추적하지 마세요.

특히 평수가 작은 매장에서는 그런 모습이 다 보입니다. 오픈 주방의 형태는 더 잘 보입니다. 그냥 머리카락이 어느 상황에서 들어간 건지 순수한 궁금증이나 손님에게 미안함을 이야기하는 등 호의적인 내용의 이야기라도, 컴플레인을 했던 손님은 직원들이 귓속말로 뭔가를 주고받는 모습이 왠지 자기를 욕하거나 헐담한다고 느낄 수 있습니다.

컴플레인에 대해서 스스로 자랑스럽게 응대를 잘했다고 생각해도 마지막 **스텝5**를 지키지 못했다면, 나중에 여러분 매장에 악플이 달려도 여러분의 책임입니다. 억울해 하지 마세요. 막판에 산통이 다 깨져버린 것입니다. **끝이 좋아야 모든 것이 좋습니다.**



소상공인 마케팅 연구소 (홈페이지)

<https://somayeon.com>



소상공인 마케팅 연구소 (책카 개인 블로그)

<https://blog.naver.com/csy0711>



소상공인 마케팅 연구소 (카카오톡 채널 - 문의하기)

[https://pf.kakao.com/\\_HxdxozG](https://pf.kakao.com/_HxdxozG)