

서비스 이행표준

● 고객을 대하는 우리의 자세

가. 고객 방문시

- 어떠한 고객이 찾아오더라도 고객이 방문하고자 하는 담당자를 쉽게 찾을 수 있도록 건물입구에 층별 안내도를 설치하고 해당 층 사무실 입구에 직원안내도 및 담당자별 업무를 명기한 안내판을 설치하겠습니다.
- 방문하시는 고객에 대해서는 방문한 목적이 달성될 수 있도록 성실히 응답하겠습니다.
- 담당자 부재시에는 다른 직원이 일을 처리할 수 있도록 도와드리고, 만약 담당자가 꼭 있어야 하는 경우 담당자에게 용건을 전달하여 당일 내에 일이 처리될 수 있도록 하겠습니다.
- 부서 내에서 고객을 맞이할 때는 항상 웃는 모습으로 "어서 오십시오 저는 OO 담당 OOO입니다."하고 인사 하겠습니다.
- 원내에서 마주친 모든 고객에게 "안녕하십니까" 라고 인사하겠습니다.
- 저희는 신분증을 착용하고 고객의 애로사항에 대하여 밝은 표정과 명랑한 음성으로 성심성의껏 상담해 드리겠습니다.
- 고객이 돌아가실 때에는 일어서서 "감사합니다. 안녕히 가십시오."라고 인사 하겠습니다.

나. 전화문의

- 전화문의는 고객과 최초로 대하는 얼굴 없는 만남임을 깊이 인식하고 불쾌감을 주지 않도록 친절히 응대 하겠습니다.

- 벨소리가 3회 이상 울리기 전에 신속히 받겠으며, 받는 즉시 "감사합니다. 한국여성수련원 000입니다."라고 소속과 이름을 밝히고 문의사항에 대하여 정확히 답변하여 드리겠습니다.
- 전화를 다른 사람에게 바꿔 줄 때에는 "죄송합니다. 잠시만 기다려 주십시오. 만약 끊어지면 000번으로 다시 걸어주십시오."라고 한 후 바로 연결해 드리겠습니다.
- 찾으시는 담당자가 없을 경우에는 용건을 메모하여 전달하고, 담당자가 복귀 즉시 고객에게 전화를 드리도록 하겠습니다.
- 만약 자료 확인 등 즉시 답변이 어려운 경우 고객의 인적사항을 확인 후 당일 조치하도록 하겠습니다.
- 고객과 통화를 끊을 때는 "좋은 하루 되십시오"라고 한 후 고객이 전화를 끊은 후에 수화기를 놓겠습니다.

- ➔ 대관문의 : ☎ 033)530-4355
- ➔ 교육문의 : ☎ 033)530-4451, 4456
- ➔ 전시문의 : ☎ 033)530-4356

다. 온라인 문의

- 홈페이지를 통해 본원의 서비스에 대한 최신정보를 자세하게 소개하여 고객이 정보를 쉽게 이용할 수 있도록 하겠습니다.
- 홈페이지에 질의응답(Q&A) 코너를 만들어 2일 이내에 회신하고 대처기간이 필요한 내용에 대해서는 전화를 통해 신속하게 안내해 드리겠습니다. (주말과 공휴일 제외).
- ➔ www.kwcenter.or.kr → 참여공간 → (질의응답)Q&A
- 인터넷을 통해 대처 가능한 업무를 지속적으로 개발하여 고객에게 최고의 서비스가 제공될 수 있도록 하겠습니다.

라. 고객의견 반영

- 정기적인 홈페이지 이용실태 및 개선요구사항 조사를 통해 고객들이 원하는 서비스를 제공하기 위해 노력하겠습니다.

- 홈페이지 이용후기 코너를 만들어 고객의 수련원 이용후 제안사항에 대해 귀를 기울이겠습니다.

→ 우 편 : (210-830) 강원도 강릉시 옥계면 금진 솔밭길 148-19번지

→ 전 화 : ☎ 033)530-4300, 4370

→ 팩 스 : ☎ 033)530-4360

→ 인터넷 : www.kwcenter.or.kr → 참여공간 → 이용후기

마. 잘못된 서비스에 대한 시정조치

- 본원 직원의 불친절이나 서비스 결과에 대한 불만을 지적하신 경우 연락받은 즉시 잘못을 시정하도록 하겠으며, 고객의 요구사항을 신속하고 공정하게 처리하도록 하겠습니다.
- 고객의 질문사항에 대해 즉각 회신을 하는 것을 원칙으로 하되 그렇지 못할 경우 조치 소요기간 및 경과를 설명해 드려 불편이 없도록 하겠습니다.

바. 서비스 이행에 대한 평가

- 서비스개선을 위하여 년1회 이상 자체적으로 서비스에 대한 고객만족도 조사를 실시하고 그 결과를 매년 12월중에 공개하여 서비스 개선에 적극 반영토록 하겠습니다.

● 고객 여러분께서 협조해 주실 사항

- 고객여러분께서 이용 시 불친절한 사례나 불만족스러운 일이 생기실 경우 그때그때 지적하여 주시기 바랍니다.
- 각 제안이나 지적을 주실 때는 제안자의 성명, 주소, 전화번호, 사유 등을 구체적으로 표기하여 주시면 감사하겠습니다.