

No.1 기업교육 컨설팅 기관

YM Consulting Program GuideBook

와이엠컨설팅 프로그램 소개서

유통 교육

당신이 기대하는 것 그 이상의 혁신적인 경험을 제공합니다.

(주)와이엠컨설팅



Contents

목차

Retail Program

유통 교육 프로그램

왜 와이엠컨설팅 인가?	-----	3p
1. 고객 만족 및 서비스(CS) 교육	-----	4p
2. 고객 관계 관리(CRM) 교육	-----	10p
3. 슈퍼바이저(SV) 역량 향상 교육	-----	14p



Your Meaningful Consulting!

와이엠컨설팅의 강점인 4C 를 통해 고객에게 의미 있는 경험을 제공합니다.

1 Coaching

1대1 맞춤형 인터뷰, 코칭 전문성

조직과 개인 상황에 맞춘
피드백 및 코칭을 통해
실질적으로 문제가 개선될
수 있도록 돕습니다.

2 Consulting

고객이 만족할 성과를 창출하는 컨설팅 전문성

검증된 전문성과 여러 기업의
컨설팅 수행경험을 토대로
고객이 만족할 성과와 결과를
만들어냅니다.

3 Contents

학습자 중심의 참여형 Contents

일방향 강의가 아닌 학습자가
참여하여 자발적인 학습이
이루어지도록 몰입 시키고
지속적으로 이끌어 줍니다.

4 Customization

고객사 100% 맞춤 교육 및 컨설팅 제공

만들어 놓은 콘텐츠를 그대로
사용하지 않고 고객사 환경에
최적화된 콘텐츠와 솔루션을
개발하고 제공하여 최상의
만족을 제공합니다.

고객 심리와 특성을 이해하여 고객 만족을 실천하는 고객만족 및 서비스(CS) 교육

점포 및 매장의 점장, 매니저, 관리자

직영점포 점장 및 예비 점장

‘고객의 이해’에서 출발하는 고객 만족!

고객 심리와 특성을 실제 사례 위주로 이해함으로써
브랜드와 매장의 특성에 맞는 고객 만족 전략을 수립하여
차별화된 고객 만족 서비스를 제공할 수 있게 됩니다.



1 / 고객만족 및 서비스(CS) 교육

진행 프로세스 및 세부 내용

고객 만족 이해	 고객 특성 이해	고객 만족 전략
▪ 고객 만족 개념 이해 - 고객 만족 개념 이해 - 고객 만족 서비스 이해 - 고객 만족 트렌드 이해	▪ 고객 특성 이해 - 고객 특성 이해 - 고객 유형별 응대 전략 - 소비자 행동 특성 이해 - 소비자 심리 이해 (뇌 과학 등)	▪ 다양한 기업 Case study - 고객 만족 경영 전략 및 사례 연구 - 고객 만족 위한 차별화 기법 이해 - 고객만족 성공 및 실패 사례 연구
고객 만족 개념 이해	유형별 고객 응대 전략 습득	선진 기업의 고객 만족 경영 사례 파악



고객만족 역량 향상이 필요한
매장 점장 및 관리자



총 3H~4H
*뒤의 고객관계관리와 연계하여
설계 가능합니다.



#심리학 #경험공유
#현장맞춤 #케이스스터디

1 / 고객만족 및 서비스(CS) 교육

IT기업 D社 교육 사례

구분	과목명	세부 내용	교육 방법
8월	CS 마인드 이해	- CS 트렌드 변화와 CS 중요성 - 고객 만족 이해/ Service 이해 - 고객지향적 사고와 태도	- 강의/ 토론 - 사례 연구
9월	IT 전화상담 서비스	- 전화상담의 기본 스킬 - Inbound 상담 서비스 (프로세스, 문제해결) - 고객 상담 스크립트 작성 (전화/컴퓨터)	- 강의/ 토론 - 사례 연구 - 실습
10월	고객 클레임 응대	- 불만고객의 중요성 - 불만족 발생 원인 - 불만족 응대 프로세스 / 응대 실습	- 강의/ 토론 - 사례 연구 - 실습
11월	감성 서비스	- 고객의 정의와 감성 서비스 - 감성 서비스 기법 ERRC - 차별화된 감성 서비스 스킬 (컴퓨터/전화응대)	- 강의/ 토론 - Quick 롤플레이잉
12월	고객 응대 스크립트 작성 실습	- 효과적인 고객 응대 스크립트 작성 스킬 - 고객 응대 스크립트 작성 실습 - 고객 응대 스크립트 기반 롤플레이잉 연습	- 강의/ 실습 - 클리닉
특별 교육	고객 응대 롤플레이잉 실습 및 평가	- 업무 가상 상황 속 CS 롤플레이잉(역할극) 실시 - 동료/강사 평가 및 피드백	- 롤플레이잉 - 자가 피드백 - 동료 피드백 - 강사 피드백

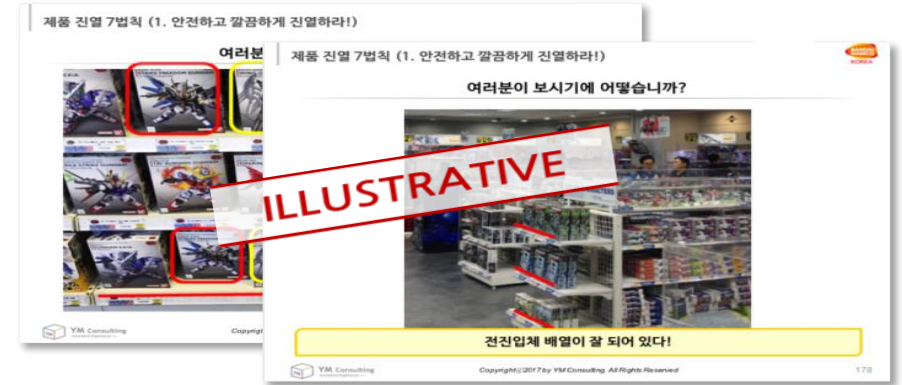


1 / 고객만족 및 서비스(CS) 교육

글로벌 엔터테인먼트 B社 교육 사례

직영 **매장 방문 및 직원 인터뷰**를 통해 매장에 맞는 CS/세일즈/프로모션 솔루션을 도출하고 이를 바탕으로 **현장에 바로 적용 가능한 교육**을 실시하였습니다.

※ 높은 교육 만족도로 인해 **매장 방문 현장 코칭으로 확대**되었습니다



프로그램

직영 점장 역량 강화 교육

교육내용

1. 점장 리더십 교육
2. 고객만족(CS)교육
3. 고객 맞춤형 응대 및 세일즈 스킬 교육
4. 세일즈 프로모션 교육(진열 포함)
5. 고객응대 심화교육(클레임 고객 응대)
6. 현장 매장 방문 코칭(미스터리 쇼퍼/1차 방문/2차 방문)

“실제 사례가 도움되는 내용”

“매장의 사정에 맞게 잘 설명해 주셔서 좋았습니다.
더 집중이 잘되고 매장에 시행해 보야겠습니다.”
“매장 분위기 및 VMD적인 개선에 많은 도움이 될 것 같습니다.”

1 / 고객만족 및 서비스(CS) 교육

글로벌 엔터테인먼트 B社 교육 사례

100% 맞춤형 솔루션을 바탕으로 교육 내용을 구성되었기 때문에 고객응대에 있어 보다 세부적인 스킬을 배울 수 있었다는 교육생들의 평가가 주를 이루었습니다.



“구체적 포인트까지 체험”

“전문가에서 배우는거라 세부적인 사항에 대해 자세히 대응 할 수 있는 계기가 되었습니다.”

“내용이 굉장히 유익하여 좀더 많은 고객 응대 스킬을 체험할 수 있는 기회였습니다.”



“케이스로 이해하기 쉬운 내용”

“서로 의견을 교류하고 매장 현실에 맞는 교육을 받아 좋았습니다. 감사합니다.”

“커다란 키워드를 먼저 제시한 후에 강의가 이어져 강의시간 내내 이해하기 쉬웠습니다.”



“지루할 틈 없는 강의스킬”

“강사님, 너무 재밌게 지루하지 않게 강의 해주셔서 감사합니다.”

1 / 고객만족 및 서비스(CS) 교육

글로벌 엔터테인먼트 B사 교육 사례

글로벌엔터테인먼트 B사 **현장 방문 코칭을 통해 매장의 혁신적인 변화**를 일으켜
매장모니터링 및 코칭을 지속적으로 진행해오고 있습니다. (2017년~)

장기적 매장 모니터링

매장 방문 코칭 [1,2차]

매장 모니터링 [종합적 진단]

점장 및 직원 교육 [CS / 세일즈 포함]



고객분석과 클레임 해결을 통해 고객을 평생 고객으로 만드는 고객 관계 관리(CRM) 교육

고객과의 관계 구축 및 개선의 필요성을 느끼는 점장

직영 및 프랜차이즈 매장의 관리자 및 예비 점장

단골고객을 만드는 고객 관계 관리 방법!

고객과의 관계 개선을 위한 응대전략을 배우고 실습을 통해
고객 관계 관리 방법을 체득하여 단골 고객을 확보하고
고객과의 장기적인 관계를 쌓을 수 있습니다.



진행 프로세스 및 세부 내용

단골 고객 만들기

- 단골 고객 만들기 전략 및 사례
- 유형별 충성고객 만들기
 - 충성 고객 확보 전략
 - 충성 고객 확보 사례연구
- 빅데이터 활용 고객 분석
 - 빅데이터 활용 방안 및 분석 사례 (+실습)



클레임 고객 응대

- 클레임 처리 중요성 및 방법 이해
 - 상황별 고객 클레임 응대 전략 및 노하우
 - 클레임 응대 실습(롤플레이нг)
- 고객의 마음을 돌리는 클레임 해결 방안

고객 분석 및 확보 사례 이해

클레임 해결 방안 및 응대 전략 체득



고객만족 역량 향상이 필요한
매장 점장 및 관리자



주제별 3H



교육특징

#실습중심

#경험공유

#엑셀실습

#롤플레이нг

2 / 고객 관계 관리(CRM) 교육

제과 브랜드 T社 교육 사례

매장 직원 사전 인터뷰를 통해 **실제 고객 사례를 발굴**하고 해당 내용을 토대로 **맞춤형 클레임 응대** 교육을 총 2차수로 진행하며 교육 받은 대상자들과 인사 담당자에게 높은 만족도를 얻었습니다.



“사례와 방안이 크게 공감”

“수업에 같이 참여했는데 강사님이 말씀하신
클레임 사례와 대응 내용에 크게 공감 되었습니다.”

- 이사님

“어려움이 해소되는 내용”

“평소 클레임을 어떻게 처리하면 좋을지 고민이
많았는데 **현장에서 큰 도움**이 될 것 같아요.
어려움이 많이 해소된 거 같아요. 감사합니다.”

- 매장 점장님

프로그램

매장 직원 대상 클레임 응대 교육

교육내용

1. 우리 매장 대표 클레임 사례 찾기
2. 현장에서 발생하는 고객 클레임 응대 노하우
3. 실전! 불만고객 사로잡기 Quick Role-Playing

패션 브랜드 N사 교육 사례

아울렛 점장/직원 대상 아울렛 채널에 맞춤형 교육을 진행하기 위해 매장방문 및 교육대상자 인터뷰를 진행하여 **아울렛 맞춤 단계별 세일즈 프로세스를 개발**하고 **고객 심리 기반의 응대 교육**을 진행하여 높은 만족도를 얻었습니다.



프로그램

아울렛 매장 직원 대상 맞춤형 고객 응대 및 세일즈 교육

교육내용

1. 유통/패션 환경의 변화 Trend Game
2. 나는 어떤 성향의 셀러입니까? (셀프 리더십)
3. 아울렛 세일즈 스킬 (매장 특징 이해, 맞춤 고객 응대 방법)
4. 고객과의 오해를 하고 있습니까? (불만 포인트 찾기)
5. 실전 세일즈 롤플레이잉 실습

“고객에 대한 오해 해소”

“제가 고객에 오해하고 있던 것도 있더라고요.
매장 직원 모두가 좀 들었으면 좋겠어요!”

-점장님

“어려움이 해소되는 내용”

“매장에 방문하는 고객이 어떤 심리를
갖고 있는지를 기반으로 설명해주셔서
어떻게 세일즈를 할지 이해가 쉬웠어요.”

-매장 직원

상권분석부터 매장 컨설팅까지, 슈퍼바이저 역량 향상 교육

점포 및 매장의 점장, 매니저, 관리자, 슈퍼바이저

슈퍼바이저로서의 역량 향상이 필요한 직원

매장으로부터 신뢰받는 슈퍼바이저가 되기 위한 필요역량 교육!
상권분석, 점포개발, 가맹계약의 이론과 주요 사례 연구 및 실습하는
과정을 거쳐 매장 컨설턴트로 거듭날 수 있도록 도와드립니다.



3 / 슈퍼바이저(SV) 역량 향상 교육

진행 프로세스 및 세부 내용_ [1] 기본 과정

슈퍼바이저의 셀프 리더십(Motivation)	상권분석 전문가 되기	가맹계약 전문가 되기	 매출향상을 위한 매장 세일즈 노하우
▪슈퍼바이저 직무 이해 - 뛰어난 1% SV의 특성 - 우리에게 필요한 역량은? ▪SV의 셀프 리더십 - '나'는 어떤 사람입니까? - 나는 어떤 '일'을 하고 있습니까? - 나의 '목표'는 무엇입니까?	▪상권 분석 방법 이해 - 상권 분석 방법 - 상권 분석 프로세스 ▪상권 분석 사례 연구 - 상권 분석 성공 사례 - 상권 분석 실패 사례 ▪성공적인 상권 분석 실습	▪가맹사업법 기초 이해 - 가맹사업법 구조 파헤치기 - 가맹계약 주의사항 이해 ▪가맹계약 분쟁의 모든 것 - 가맹점 운영단계별 분쟁 유형 - 분쟁 원인 및 결과 연구 (사례) ▪분쟁을 피하는 가맹점 만들기	▪우리 매장의 현 주소는? - 매장 특징 이해하기 - 주요 고객 특성 알기 ▪고객 맞춤형 단계별 세일즈 스킬 - [Pre-Store] 관심제고 및 방문 유도 - [In-Store] 방문고객 응대 - [Post-Store] 구매고객 관리
SV 역할 이해 및 동기부여	상권분석 이해 및 실전 적용	분쟁예방 및 가맹점 관리 도모	매장 특징별 세일즈 스킬 습득



유통매장, 프랜차이즈,
직영 점포의 점장 및 예비 점장



주제별 3~4H

추천시간



교육특징

#동기부여

#경험공유

#현장맞춤

#케이스스터디

진행 프로세스 및 세부 내용_ [2] 심화 과정

차별화된 매장을 만드는 진열 Display	 점주/매장 직원과의 코칭 커뮤니케이션	이해 관계자와 갈등 해결을 위한 Win-Win 협상스킬	시간관리를 통한 효율적 업무 수행
▪ 진열 종류와 효과 이해 - 제품 진열의 종류 - 제품 진열 효과 ▪ 매장 진열 차별화 전략과 사례 - 우리 매장 진열은 어떻습니까? - 경쟁사는 어떻습니까? - 우리는 어떻게 해야 할까요?	▪ 우리 매장 커뮤니케이션 現 주소 - 리치픽처로 보는 우리 매장 현황 ▪ 실전코칭 커뮤니케이션 4Step - 상대에 대해 얼마나 알고 있나요? - 듣는 게 전부가 아니다! - 피드백은 '제안' 이다. - 긍정적인 피드백은 힐링이 된다.	▪ 협상 전략 및 프로세스 이해 - 협상에서 갖출 전략 및 기법 - 성공적인 협상 전략 수립법 ▪ 협상 기법 및 사례 연구 - 협상 스킬 적용 성공/실패 사례 ▪ 협상 전략 수립 실습	▪ 우리의 모습은? - 시간관리의 필요성과 현황 파악 ▪ 나의 업무 수행 방식 점검 - 업무를 방해하는 시간 도둑 찾기 - 시간 도둑 잡는 방안 도출 ▪ 스트레스, 부정적 요소인가? - 스트레스 진단과 오해 해소하기
진열 상태 점검 및 방법 모색	직원 사기 진작 및 관계 개선	협상을 통한 갈등해결 방법 습득	스케줄 점검 및 스트레스 관리



유통매장, 프랜차이즈,
직영 점포의 점장 및 예비 점장



주제별 3~4 H



#업계사례 #경험공유
#현장맞춤 #롤플레이

진행 프로세스 및 세부 내용_ [3] 전문 과정

현장 세일즈 프로모션	 컨설턴트적 사고를 통한 창의적 문제해결	매장경쟁을 살리는 전략적 사고
▪ 고객이 매장에 방문하지 않는다면? - 마케팅 정의 및 중요성 - 매장 관리자로서 고민해야 하는 요소 ▪ 마케팅 분석 도구 및 실습 - 마케팅 전략 프로세스 이해 - SWOT/STP/4P 분석 및 실습 ▪ 우리 매장 프로모션 전략 수립	▪ 우리는 어떻게 봐야 할까? (가설사고) - 가설사고의 필요성(분석력 vs. 가설 사고력) - 가설 세우기 실습 ▪ 문제 해결을 위한 논리 다지기 - 문제 발견을 위한 로직트리 (What, Why Tree) - 로직트리를 활용해 영향을 끼치는 요소 도출 - 로직트리를 활용한 문제해결 실습/발표	▪ 변화를 가로막는 사고 깨기 ▪ 담당 매장 기반 매장 운영 전략 수립 - 전략 수립 Framework 이해 - 동종/이종업계 매장 전략 수립 사례 - 실전! 매장 운영 전략 수립 ▪ 매장별 전략 발표
매장 상황에 맞는 프로모션 전략 수립	제발견과 개선에 대한 인사이트 제공	실습중심의 매장 운영전략 수립 체득



유통매장, 프랜차이즈,
직영 점포의 점장 및 예비 점장



주제별 3~4 H



#사고전환

#경험공유

#현장맞춤

#과제수행

편의점 B社 교육 사례

B社 SC(Store Consultant), SP(Store Planner) 대상 역량 향상 과정을 1년 장기 과정으로 성공적으로 운영하여 추후 심화교육까지 진행하였습니다.



프로그램	CVS 영업개발 교육	
교육내용	1. SC 역량 향상 교육 - 리스크 관리를 위한 문제해결 - 신규고객 개척 및 유지를 위한 상권분석 - 매장 경쟁력 강화를 위한 컨설팅 역량	2. SP 역량 향상 교육 - 성공적인 협상을 위한 관계형성 - 목표달성을 위한 효율적 스케줄관리 - 성공적인 협상을 위한 스킬 및 마인드 - 창의적 문제해결

“맞춤 내용으로 교육생의 높은 만족”

“교육 만족도가 매우 높았습니다.
우리 회사 사람이 된 것만큼
맞춤형으로 진행해주셔서 감사합니다.
내년에도 교육이 확정되면 잘 부탁드립니다!”

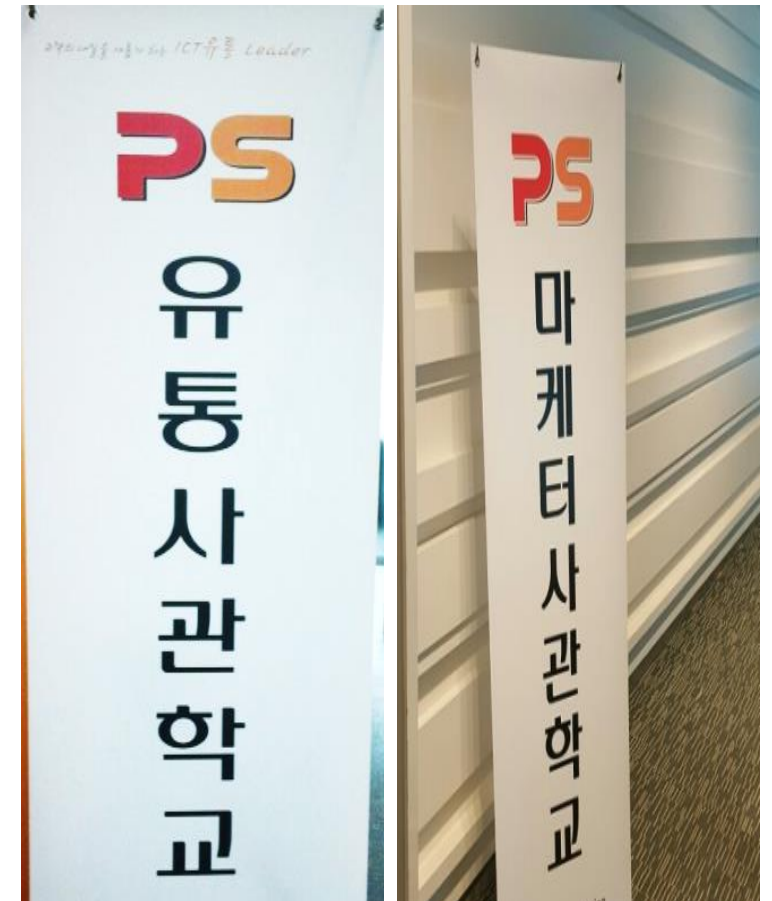
- 교육 담당자

통신유통사 S社 교육 사례

통신사 매장 직영 점장 대상 유통전반을 다루는 유통사관학교를 각 과목별 최고의 강사진, 맞춤형 콘텐츠를 기반으로 운영하여 매년 일부 위탁을 받고 있습니다.



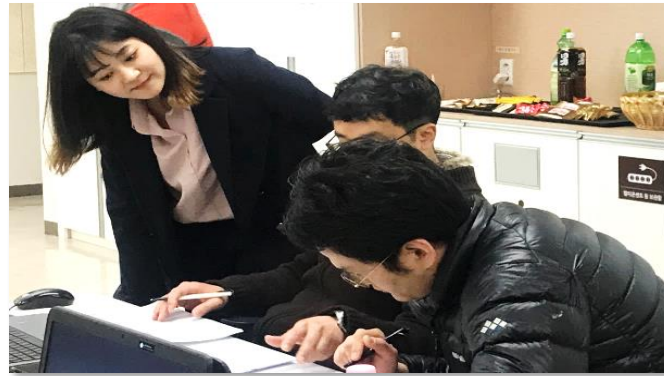
프로그램	점장 대상 유통사관학교
교육내용	1. 유통사관학교 5주 과정(2015년도) 2. 경력 연차별 점장사관학교(2016년도) 3. 마케터 사관학교(2017년도) - 고객관계관리의 이해, 열세 상권관리, 루트세일즈의 이해 - 판매기획과 관리, 세일즈 프로모션 外 다수



3 / 슈퍼바이저(SV) 역량 향상 교육

타이어 N社 교육 사례

슈퍼바이저 대상 역량향상 교육을 진행하였으며 교육만족도가 높아 2년 연속 (2017, 2018년) 2차수씩 교육을 확대 진행하였습니다.



프로그램	타이어 N/SV 역량향상 교육
교육내용	1. 팀빌딩 2. 슈퍼바이저의 직무 이해 3. 고객응대 방법 및 MOT 4. 공정/가맹거래법의 이해 5. 상권분석 기초 6. 경쟁사 타이어 매장 세일즈 전략





앞으로도 와이엠컨설팅만의 강점인 4C

(Coaching, Consulting, Contents with Customization)와 신뢰를 통해
고객사의 지속성장을 함께 하는 비즈니스 파트너가 되겠습니다.

“We Provide Meaningful Experience to our clients.”

우리는 고객에게 의미 있는 경험을 제공할 것입니다.

(주)와이엠컨설팅



YM Consulting

Innovative Experience >>>

(주) 와이엠컨설팅 www.ymconsulting.co.kr
서울 서초구 양재동 11-2 8F | TEL 02-6264-3887
ymconsulting@naver.com