

# 2021 CS CAMPAIGN

고객에게 만족을 제공하고,  
행복한 회사를 만들기 위한  
대전마케팅공사의 캠페인입니다.

# DIME CS CAMPAIGN

고객에게 만족을 제공하고, 행복한 회사를 만들기 위한  
대전마케팅공사의 캠페인입니다.



## 고객 만족 이해하기

고객의 욕구를 이해하고,  
충족시켜주기 위해 고객의 말과 행동에  
주의를 기울인다면 고객은 우리에게  
신뢰로 보답할 것입니다.



## 이해와 공감하기

고객의 이야기에  
표정, 눈빛, 몸짓으로  
이해와 공감을 표현해주세요.



## 가치를 높여주는 인사하기

인사는 직장생활의 윤활유!  
먼저 크고 밝은 목소리로 인사해주세요.  
출근 시 기분은 하루를 좌우합니다.



## 고객에게 경청하기

고객과 대화할 때에는  
고객의 말을 끝까지 경청합니다.  
고객의 이야기를 자르거나  
우리의 입장만 대변하지 않습니다.



## 기분 좋은 대화하기

부정적 표현보다는  
긍정적 표현을, 명령형보다는  
청유형을 사용해주세요.



## 일의 의미 되새기기

주어진 업무를 그대로 받아들이기 보다는  
나의 역할에 의미와 소명감을 부여해서  
능동적으로 업무를 처리합니다.



## 자신의 강점 파악하기

자신의 강점을 파악하고  
업무와 연결해볼까요? 재능을 강점으로  
바꾸기 위해 꾸준히 연습합니다.



## 긍정적인 감정 유지하기

좋은 말을 하고,  
주변 사람들을 칭찬하고,  
긍정적인 언어사용을 습관화합니다.



## 행복한 조직 만들기

내부고객의 사기와 만족도는  
외부고객에 대한 서비스와  
연결되어 있기 때문에 내부고객의  
만족이 곧 고객의 만족입니다.



## 함께 일하고 싶은 동료되기

믿고 의지할 수 있는 동료가 되고,  
친절하고 감사를 표현하는 구성원이  
되기 위해 노력합니다.



## 불만 고객의 소리에 집중하기

고객은 서비스의 개선방향과 아이디어를  
제시해주시기도 합니다. 이를 통해  
우리는 고객만족을 이끌어 낼 수 있습니다.



## 나에게서 출발하기

행복은 나 자신에서 출발한다는 것을  
인식하고 주변을 둘러보는 여유를  
가져보세요.