

## □ 고객 클레임 대응 서비스 과정

교육목표	○ 소비자 클레임 유형별 대응기법을 습득하여 효율적으로 처리할 수 있는 클레임 대응 능력 향상							
교육대상	○ 농식품 기업 대표·실무자	교육인원	15명					
교육기간	○ 2024. 9. 26. ~ 9. 27.(2일)	교육시간	14시간					
교육내용	교육영역	프 로 그 램			이론	사례	토론	실습 견학
	기 업 대 응	○ 식품기업의 클레임 대응전략(3시간) - 식품제조현장 이물저감 방안			○	○		
	C S 대 응	○ 고객 클레임 유형별 대응기법(2시간) ○ 블랙컨슈머 대응 사례 및 대응 전략(1시간)			○	○	○	
	기 타	○ 교육생 네트워크 형성(0.5시간) 및 교육 설문(0.5시간)					○	
기타사항	○ 교재 등 : 강사제공 자료 ○ 기타사항 : 교육내용 등은 사정에 따라 변경될 수 있음							