

위험, 사고 및 불만 관리



직원을 위한 불만 처리 팁

지침:



직원들에게는 여러분의 불만 및 피드백 관련 정책과 절차를 잘 이행할 수 있도록 준비하는 것이 중요합니다. 불만 사항 접수 및 대응 업무에 관련될 가능성이 큰 직원은 불만 처리에 대한 확신을 갖기 위해 여러분의 기본 원칙에 대한 세부 정보를 요청해야 합니다.

직원을 위한 불만 처리 교육은 불만 처리 시스템에 대한 참여도와 신뢰를 높이는 동시에, 관리자가 이 제도를 진지하게 여기고 있다는 사실을 보여줄 수 있습니다.

아래는 불만에 대한 4A 접근 방식을 다루는 유인물로, 애니메이션으로도 이용 가능합니다(링크는 iPDF 참조). 이 두 자료는 직원의 초기 직무 안내, 직원 교육에 사용할 수 있으며, 직원에게 관련 내용을 상기시키고 모범 사례를 장려할 수 있습니다.



직원을 위한 불만 처리 팁

당황하지
마세요.

개인적인
감정으로
받아들이지
마세요

심호흡을
해 보세요.

서비스 이용자가 있는 모든 조직은 서비스에 대한 피드백이 어떻게 품질을 향상할 수 있을지에 대해 항상 열린 자세를 가져야 합니다. 생각해 보면 누구든 제공받은 서비스가 마음에 들지 않을 때, 다른 사람들에게 이에 대해 알릴 방법이 있을 것이라고 생각하기 마련입니다.

불만 제기는 이러한 피드백이 제공될 수 있는 여러가지 방법 중 하나일 뿐입니다.

여러분의 초기 반응에 도움이 될 수 있는 두 가지 방법은 상대방의 입장이 되어 보는 것과 불만 자체가 아닌 사람을 대하는 자세를 갖는 것입니다.

요약하면, 여러분에 대한 불만이 제기되었다는 사실에 신경을 쓰기보다는, 사람들이 자신의 의견을 낼 수 있도록 힘을 실어주고, 이들이 전달하는 내용에 주의를 기울여 그 피드백을 통해 교훈을 얻는 과정이라고 이야기할 수 있을 것 같습니다.

관계 존중

불만을 제기한 사람과 여러분의 관계를 인식하여, 불만에 대응하는 방법이 불만의 해결 여부만큼 중요하다는 것을 이해해야 합니다.

불만 사항을 완전히 해결할 수 없더라도, 불만을 제기한 사람이 누군가 자신의 의견을 경청했다고 느끼고, 자신의 의견이 가치 있으며, 여러분이 그 우려 사항을 해결하기 위해 최선을 다했다는 것을 느끼는 것이 중요합니다. 이 경우, 과정은 결과만큼이나 중요합니다.



불만 사항에 대해 어떻게 대응해야 하나요?

성공적인 불만 해결을 위한 4A: 인정(Acknowledgement), 답변(Answer), 조치(Action), 사과(Apology).

인정(Acknowledgement)

여러 면에서 이 첫 번째 단계가 4A 중 가장 중요합니다. 이 첫 단계로 인해 나머지 과정의 전반적인 분위기가 형성되는 경우가 많기 때문입니다. 불편한 상황을 무릅쓰고 불만을 제기한 사람들은 여러분이 자신들의 우려 사항과 이 상황으로 인해 어떤 불편을 겪었는지 이해하기를 바랍니다.

모든 상황에서 긍정적이고 정중하게 인정을 표시할 수 있는 완벽한 방법은 없을지라도, 일부 상황에서는 다음 5단계 '런(LEARN)' 과정이 유용할 수 있습니다.

경청(Listen) – 중간에 끼어들지 않고, 진심으로 상대방의 고민에 귀를 기울입니다. 그 사람이 제기하는 문제와 행동 이면에 있는 긍정적인 의도를 찾으십시오.

공감(Empathise) – 신체 언어 및 목소리를 사용하여 상대방이 당신과 편안하게 이야기할 수 있는 환경을 조성하십시오. 여러분이 방어적인 태도로 대하고 있지는 않은 지, 그리고 상대방이 이를 어떻게 생각할 수 있는지에 대해 주의를 기울이십시오.

인정(Acknowledge) – 그 상황이 불만을 제기한 사람에게 어떤 영향을 미쳤는지를 인정합니다. 경우에 따라, 서비스 응대가 아쉬웠던 부분에 대해 인정합니다.

시정(Rectify) – 불만을 제기한 사람에게 불만 사항을 어떻게 시정할 수 있을지 물어보십시오. 불만 제기자가 생각하는 바람직한 결과는 어떤 것입니까?

통지(Notify) – 불만 제기에 대한 대처 방법으로 여러분이 취할 조치를 신속하고 정기적으로 불만 제기자에게 알리되, 여러분이 할 수 없는 일을 약속해서는 안 됩니다.

“존중하는 태도로 전달되는 바람직한 인정과 올바른 몸짓 및 말투는 상대방으로 하여금 여러분이 그들에게 반대하고자 하는 것이 아니라, 그들의 의견이 정당하다고 느낀다는 것을 보여줍니다. 인정이란 누군가의 감정을 받아들이는 것입니다.” G. 펄롱(Furlong) 갈등 해결의 방법(The Conflict Resolution Toolbox)



답변(Answer)

사람들은 일반적으로 어떤 일이 발생하거나 발생하지 않은 이유, 또는 어떤 결정이 내려진 이유에 대해 알고 싶어 합니다. 이는 사람들이 발생한 상황을 이해하고, 파악하여 우려 사항을 해결하는 다음 단계로 나아가는 데 있어 중요합니다.

답변에는 제기된 우려와 관련된 사건 및 결정에 대한 명확한 설명이 포함되어야 합니다.

조치(Action)

사람들은 여러분이 자신들의 우려 사항을 해결하거나, 해결하기 위한 조치를 취하기를 바랍니다.

때로 제기된 문제를 해결할 수는 없더라도, 문제 재발을 방지하는 데 도움이 되는 조치를 시작할 수 있습니다. 이것은 불만을 제기한 사람에게 있어 자신의 불만이 인정되는 것만큼 중요할 수 있습니다.

불만을 제기한 사람과 함께 향후 계획에 의견을 같이 하는 것이 좋습니다. 그 계획에는 다음과 같은 사항이 포함되어야 합니다.

- 어떤 조치를 취할 것인가?
- 누가 언제 이를 시행할 것인가?
- 진행 상황을 어떻게 전달할 것인가?
- 일이 제대로 진행되고 있는지 어떻게 확인할 것인가?

그런 다음 후속 조치로서 불만을 제기한 사람이 여러분의 조치에 만족하는지 확인하는 것이 좋습니다. 이는 또한 불만 사항 처리 과정에서 그들이 겪은 바에 대한 피드백을 구하는 좋은 기회가 될 수 있습니다.

사후 조치로 과거에 일어난 일을 고칠 수는 없을지라도, 이는 지적된 우려 사항이 진지하게 받아들여졌다는 것을 보여주고 같은 문제가 다시 발생할 가능성이 적다는 확신을 줄 수 있습니다.

사과(Apology)

정당한 사과를 받는 것은 불만을 제기한 사람들이 원하는 결과의 일부, 또는 전부일 수 있습니다.

누가 사과할지, 또 어떤 형식을 취해야 할지에 대해 주의를 기울여야 합니다. 사과는 특별히 화려하거나 장황할 필요는 없지만, 진정성이 있어야 합니다. 진심 어린 사과는 불만을 해결하는 데 중요한 단계가 될 수 있지만, 성의 없는 사과는 실제로 상황을 더 악화시킬 수 있습니다.

'좋은' 사과의 핵심 요소는 다음과 같습니다.

- 적시성
- 진정성
- 구체적이고 요점에 충실한 내용
- 발생한 일과 그에 따른 결과에 대한 책임 수용



- 상황과 원인에 대한 변명 없는 설명
- 불만 사항의 결과로 합의된 주요 조치 요약

진실하고 시의적절한 사과는 강력한 치유력이 있으며, 과거와 미래를 분리하여 상황을 진정시키고 새로운 합의점을 이끌어 낼 방법입니다.



기록 남기기

불만 사항, 목표한 결과 및 발생한 일을 기록하십시오. 이를 다른 사람에게 전달해야 하는 경우, 적시에 기밀로 전달되어야 합니다.