

타이틀	04. 이루리, 불만고객을 응대하다
배 경	D인터넷쇼핑몰
등장인물	이루리: 20대 여, 쇼핑물 신입사원. 고객: 30대 여. 불만고객으로 음성만 나눔. 손팀장: 40대 여. 항상 평온하고 침착해 보이는 팀장

시놉시스

인터넷 쇼핑몰에서 일하는 이루리는 어느 날, 배송된 옷에 문제가 있다며 환불해달라는 전화를 받는다. 무슨 문제가 있냐고 물어보니 고객은 이러저러 돌려 말한다. 이루리는 요청을 이해하기 위해 계속 질문하지만 고객은 바느질도 엉망이고 색도 이상하다며 불만만 여러 가지 말하면서도 구체적으로 어디가 이상하냐는 질문에는 대답 못하다가 결국 다 마음에 안 든다고 말한다.

이루리는 번심으로 인한 환불은 안 된다고 안내문에도 써있다고 말하지만 고객은 요지부동으로 상품에 문제가 있어서 그런 거라면 강력히 환불을 요구한다.

이루리는 역지를 쓰는 고객과 맞서 싸우고 싶었지만 간신히 마음을 누르고 이런 상황에서 어찌 해야 하는지 붙여져 있는 불만대응법 다이어그램(표형식 자료: 불만고객 대응법 표준)을 보며 그대로 따라서 ‘아 그렇군요’ ‘네 그렇죠’라고 공감하며 표에 써있는 대로 고객의 불만을 이해하고 염려하고 있음을 보여주기 위해 최선을 다한다.

그래도 고객은 환불요구를 굽히지 않고 사장 바꾸라며 난리가 나고 이루리는 표에 나와 있는 대로 그럼 팀장님께 환불보고를 한 후 다시 연락 드리겠다고 예의 바르게 대답한 후 전화를 끊는데 성공한다. 팀장은 잘 대응했다며 문제의 고객에게 연락해 다른 상품과 교환하도록 잘 설득한다.

팀장님은 규정에 따라 문제 고객에게 메일로 상황을 설명하고 새로 제품을 발송했다고 알려라고 지시한다. 이루리는 컴플레인 고객대응 메일 양식을 보면서 ‘우리 상품으로 인해 고객님께 심려를 끼쳐 죄송하다, 문의하신 사항은 다른 제품으로 교환 처리 되었으며 발송되었으니 3일 안에 받으실 수 있을 거다.’ 하는 내용으로 공손하게 상황을 정리하며 대응하는 메일을 써서 보낸다.

대 본

#1 타이틀 : 이루리, 불만 고객을 응대하다.

#2 인터넷 쇼핑물 사무실

옷들이 걸려 있고 포장박스가 쌓여 있는 인터넷 쇼핑물 사무실. 이루리가 체크리스트 집계판을 들고 박스 사이를 빠져 나온다.

루리 팀장님, 내일 아침에 출고될 박스들, 다 확인했습니다. 빠진 거 없었어요.
손팀 (옷 한 아름 안고 지나가며) 그럼 오전에 들어온 청바지 개수 좀 확인해 주세요!
루리 네!

이루리가 다른 쪽으로 가려는데 전화벨이 울린다.
벨소리가 세 번을 넘기기 전에 잼싸게 책상에 앉아 전화를 받는 이루리

전화받는 순간 화면 멈추고 이루리 생각이 스쳐 지나간다.
루리 휴우, 벨이 세 번 울리기 전에 받았다. 전화 받는 건 아직도 너무 긴장돼.

루리 (상냥하고 명확하게) 감사합니다. D쇼핑물 이루리입니다.

이루리가 책상 파티션에 붙어있는 응대법과 응대언어 등을 보고 있다.

고객 (전화 너머 화 난 음성 버럭) 아니 무슨 이런 옷을 파세요?!
 루리 (당황해서) 네?
 고객 일주일이나 기다리게 해놓고 어떻게 이렇게 엉망진창인 옷을 보내요?
 루리 아, 불편을 드려 죄송합니다.

화면 위에 뜨는 고객응대 순서표. 땡 소리와 함께 <1단계 고객맞이>에서 <2단계 고객확인>으로 내려간다.

루리 먼저 고객 정보 확인을 하겠습니다. 주문번호나 아이디를 알려주시겠어요?
 고객 거기 제 전화번호 찍히지 않아요? 그걸로 찾아보면 되잖아요.
 루리 네... 그럼 전화번호로 검색하겠습니다. 잠시만 기다려 주세요.

키보드를 치고 모니터를 응시하는 이루리, 쪽 훑어보다가 해당 번호를 찾는다. 땡 소리 나며 화면에 <3단계 문의상담> 단계가 표시된다.

루리 아... 10월 3일에 실루엣 원피스, 하얀색을 Y홈쇼핑에서 주문하셨네요. 그런데 무슨 문제가 있...
 고객 (순간 버럭! 치고 들어오며) 무슨 문제요? 옷이 화면이랑 다 다르잖아요! 하얀색은 무슨, 그건 형광색이죠! 거기다 다 비쳐서 입을 수도 없고. 바느질은 또 왜 이렇게 허술해~ 아주 엉망진창이에요! 아니 뭐 이런 옷을 보내는데 일주일이나 걸려요?
 루리 죄송합니다. 그런데 배송은 그때가 연휴라 저희가 좀 늦을 수 있다고 미리 공지를 드렸고...
 고객 일주일이 쯤이예요?
 루리 비치는 특성은 원래 옷감 특성이 그래서 이름도 실루엣 원피스인건데요...
 고객 실루엣? 실루엣이 아니라 다 비친다니까요? 다 비칠 거면 내가 바닐을 입고 다니지 왜 이걸 걸쳐요! 아니, 지금 빌어도 시원치 않은 판에 꼬박꼬박 말대꾸네!

눈 질끈 감은 이루리 얼굴에서 화면 멈추고, 머릿속으로 지나가는 생각

루리 *진정하자, 진정~ 먼저 고객 요청이 교환인지 환불인지 차근차근 확인했어야 했는데... 하아~ 문의상담 단계라 설명을 하려다가 고객님 화만 더 돋웠나 봐...*

루리 죄송합니다. 그럼 교환이나 반품 신청을 원하시나요?
 고객 됐고요. 그냥 환불해 달라니까요! 홈쇼핑에 콜센터에 전화했더니 상품에 대해서는 자기네는 모른다고 해서 제가 직접 거기 쇼핑몰 연락처 알아내서 전화하는 거예요. 어떻게 그런 상품을 보내냐고요.

순간 무언가 깨달은 이루리 얼굴에서 화면 멈추고

루리 *아, 화난 불만 고객! 불만 고객 응대법을 적용해야 하는 거구나! (인서트: 파티션에 붙어 있는 불만 고객 응대법 단계표 확대되어 보이고) 사과-경청-공감, 이거다!*

루리 (맞장구치며) 불편하신데 자꾸 질문해야 해서 저도 너무 죄송합니다. 환불규정이라 몇 가지 고객님께 질문 확인을 해야 해서 불편을 드리게 되었네요. 몇 가지만 더 여쭙보고 즉시 환불처리 해드리겠습니다. 색이 형광색처럼 많이 빛나나요? 혹은 색의 어떤 점이 불편하신가요?

고객 밤이면 귀신같아요, 아주. 화면에서 볼 때는 그냥 화사한 하얀색이더니 웬일이야, 이게.

루리 그렇군요!

고객 바느질은 대충 해서 여기저기 보이고... 정말 다 마음에 안 든다니까요!

루리 네에.

고객 (약간 누그러져서) 재질도 너무 맘에 안 들고 아무튼 도저히 입을 수가 없어요. 그러니까 당장 환불해 주세요.



루리 네. 알겠습니다. 고객님의께서 말씀하신 환불이 처리 가능한지 검토해 보겠습니다. 잠시만 기다려 주시면 최대한 빨리 다시 연락 드리겠습니다.

고객 (날카롭게) 지금 그냥 끊겠다는 거예요? 당장 환불해 달라니까요?! 왜 자꾸 규정규정하면서 피해요? 홈쇼핑에 서도 그래서 내가 그쪽으로 직접 전화했다니까!

루리 원래 환불절차는 공통입니다. 고객님의께서 먼저 반품신청을 해주시고 반품 택배비 입금이 확인되면 택배사에서 물건을 수거합니다. 그리고 저희 쇼핑몰에서 제품을 확인하면 환불이 처리되기 때문에

고객 (말 끊으며 버럭!) 지금 누구보고 택배비를 내라고요?!!

루리 죄송합니다. 일반적인 환불절차가 그렇다는 말씀을 드리려고...

고객 당장 높은 사람 바뀌요!

루리 (대응법 화살표 따라<불만 지속 시 팀장에게 연결>) 바로 해결해드리지 못해서 너무 죄송합니다. 제가 권한이 있으면 바로 해드릴 텐데... 혹시 빨리 처리할 수 있는 다른 방법이 있는지 팀장님께 여쭙보고 바로 전화드리겠습니다.

마침 지나가다가 뭔가 잘못되었구나 싶은 마음에 멈춰 서서 옆에서 듣고 있는 손팀장

고객 10분 내로 전화주세요. (쌩하니 끊어버린다.)

루리 네! 알겠습니다.

손팀 무슨 문제죠?

루리 그냥 다 마음에 안 드신다고 환불해 달라고 하십니다.

손팀 상품에 문제는 없고요?

루리 그냥 다 문제라고... 색도 이상하고, 바느질도 이상하고, 그냥 다...

손팀 알았어요. 제가 통화할게요.

자리에 가자마자 전화기 드는 손팀장 옆에서 통화 지켜보는 이루리

손팀 안녕하세요 D쇼핑몰 손수진 팀장입니다. 저희 제품 때문에 심려를 끼쳐드려서 너무 죄송합니다... 네네... 그럼 요, 저도 그렇게 생각합니다... 세상에, 그렇게까지! 너무 마음 상하셨겠어요... 그럼요! 저라도 환불받고 싶죠~

루리 (흔잣말) 저게 바로 경청과 공감이구나.

손팀 지금 보니까 카드결제로 구매하셨네요. 신용카드 승인취소는 반품된 상품이 저희 회사로 도착한 이후에 처리되 거거든요... 네. 저희가 물건을 확인한 후 평일 기준으로 5일에서 7일 정도가 걸립니다... 죄송합니다. 카드사에서 하는 거라 저희가 어쩔 수가 없네요... 택배비요? 원래 무료 배송상품은 반품 시 왕복 배송비를 부담하셔야... (전화기 너머로 시끄럽게 외치는지 귀를 멀리하는) 아, 네. 충분히 이해합니다. 당연히 그런 입장이지요.

루리 절대 흥분 안 하셔. 같이 문제를 풀어나가는 분위기야.

손팀 저희도 이게 참 문제라고 생각해요. 시스템상 고객님의 아이디로 사이트에서 반품을 신청해 주셔야요. 그때 반품 택배를 신청하시는 거라 고객님의께서 배송비를 처리해 주셔야 택배사에서 물건을 수거하러 방문하거든요... (동조하며) 그렇죠. 고객님의 말씀이 맞죠... 저희도 대납을 하고 싶어도 나중에 돌려드리는 형식으로 해야 하는 거예요. 그러니까 일단 배송비 부분을 처리해주시면 제가 물건을 받은 후 제품상 하자를 확인하고 바로 돌려드리겠습니다.

마침내 손팀장이 전화를 끊는다.

루리 왕복 배송비는 고객님의 부담하기로 하신 거예요?

손팀 네. (키보드 두들기며 클릭클릭하며) 제가 메일 한 통 보낼 테니까, 확인해 보세요.

루리 메일이요?
손팀 고객님의 문의결과 안내하는 메일이에요. 이루리씨 상담이었으니까 이루리씨가 메일로 자세히 안내 좀 해주세
요.
루리 무슨 안내요?
손팀 반품/환불 방법 안내요. 저희 사이트에 있는 교환/반품 안내 내용을 써주시면 돼요. 보통홈쇼핑이나 아웃소
싱 콜센터에서 상담을 받으면 자체 시스템으로 고객에게 답변이 가는데, 이렇게 직접 상담 전화를 한 고객에게
는 저희가 따로 메일로 처리결과를 안내해 드리거든요. 제가 보내는 메일 참고하시면 될 거예요.
루리 네. (손팀장 가고)

루리, 양식을 번갈아 보면서 답 메일 작성

루리 '안녕하세요. D쇼핑, 이루리입니다. 저희 상품을 이용하시면서 불편을 끼쳐드려 죄송합니다. 고객님의께서 받으신
상품은 반품/환불 처리될 예정입니다. 로그인 후 마이페이지에서 반품신청을 해주시기 바랍니다. 반품은 7일
이내에 가능하며 아래와 같은 사항은 꼭 지켜주시기 바랍니다.'

루리 (혼잣말) 이 아래에 안내사항을 정리하면 되겠다.

탁탁 자판 치는 루리 옆으로 텍스트로 추가 안내사항 나눔

단순 변심, 반품접수 기간 경과, 상품 훼손, 태그 제거, 제품을 사용한 경우 반품이 불가합니다. 반품 포장 시 안전하게
보내주시고 택배비는 반품 신청 시 왕복 배송비로 결제 부탁드립니다. 반품하실 주소: oo시 oo구 oo대로 1423 J빌딩
8층

루리 (잠깐 망설이다가 말하면서 키보드 치는) 상담 시 빠르고 정확한 안내를 드리지 못한 점 사과드리오며 모쪼록
불쾌하고 불편하셨던 마음이 풀리시길 바랍니다. 앞으로 더욱 고객님 입장에서 생각하고 일하는D쇼핑이 되도록
노력하겠습니다. 감사합니다.

메일 보내기 누르려는 이루리

#3 손팀장 자리

딩동하고 메일 도착하는 알림 소리에 PC를 보는 손팀장

(루리) (목소리만) 팀장님. 이루리입니다. 고객님의게 이렇게 이메일을 보내도 되는지 확인해 주세요.

입가에 미소를 띠고 내용을 꼭 확인하는 모습

#4 이루리 자리

딩동하고 답변 메일 도착하는 알림 소리에 허겁지겁 모니터를 확인하는 이루리

루리 (화면 읽으며) 좋습니다. 이렇게 보내세요... 됐다. 이제 보내야지.