neoize
Respect differences

대리점 신입과정

■ 이름 :

neoize
Respect differences

센스 마인드

대리점 신입과정

우리는 언제나 센스 있게 행동한다

GO on SENSE!

우리(LG U+ 현장)는

고객업무에 **전문적(Speciality)**이며,

진정성(Emotion)을 가지고 고객을 응대하며,

고객이 원하는 것(Needs)을 파악하여,

고객 중심적 사고로 도움(Support)을 주는,

행복한 고객경험(Experience)을 만들어 주는 사람이다.

S.E.N.S.E. 각 요소

[S] Speciality

상품/요금제/시스템을 잘 알고 있으면 신뢰감을 줄 수 있고,
고객에 맞게 효과적으로 권매할 수 있다

[E] Emotion

고객이 매장을 나서는 그 순간까지
진심 어린 행동으로 고객의 마음을 움직여야 한다

[N] Needs

고객의 이야기에 관심을 갖고 경청하면 그 속에 답이 있다.
질문하기, 확인하기를 활용하면 고객의 마음을 더 정확히 파악할 수 있다.

[S] Support

고객이 이해하기 쉽게 설명해주는 것에서부터 고객중심의 지원이 시작된다.
반드시 고객의 동의 및 허락을 구하고 고객에게 해결책과 대안을 제시한다.

[E] Experience

LG 유플러스에서 행복한경험을 한 고객이 우리의 단골고객이 된다.

neoize
Respect differences

화 법

대리점 신입과정

공감적 경청 B.M.W

BODY

- 자세 (앞으로 구부린, 옆으로 기댄)
- 움직임 (율동적인, 흔드는, 토닥이는)
- 고개 끄덕임 (Nodding)

+

MOOD

- 음정 및 음색 (흥분된, 안정된)
- 말의 속도 및 리듬
- 호흡 (규칙적 혹은 불규칙적)
- 맞장구 (아~, 예...)

+

WORD

- 상대방과 이야기하는 말의 내용

스몰 토크 (Small Talk)란? : 어색한 분위기를 없애 주는 가벼운 대화

1. "인사 + a" 로 대화한다

▶ "안녕하세요. 어? 오랜만에 오셨네요?/찾기 힘들지는 않으셨나요?/천천히 보시고 말씀해주세요."

2. 스몰토크로 정리나 결론을 내려고 하지 말자

▶ "네, 그럼 잠시만 기다려주세요~" "편하게 살펴보세요~"

3. 상대가 걸어 온 스몰토크에는 긍정으로 답하자

▶ 고객: "요즘 000 영화(드라마)가 핫하던데요?"

직원: "그 영화(드라마) 보셨어요? 저는 아직 못 봤는데 다들 재밌다고 하더라구요 고객님은 어떠셨어요?"

4. 스몰토크는 골이 아닌 패스다

▶ 고객에게 적절한 질문을 잘 던져서, 고객이 말을 잘 할 수 있도록 해주는 게 요령!

5. 칭찬만큼 좋은 스몰토크는 없다

▶ "안녕하세요. 어? 오늘 어디 가시나봐요?"

"고객님, 표정이 너무 밝아 보이셔서 보는 사람까지 기분이 좋아지네요."

6. 대화의 기초체력이 정말 중요하다

▶ 일상의 사건/사고/이슈, 영화, 책 등 각종 뉴스와 트렌드에 대한 사전 지식을 갖추자!

화법기본기_ 1. 스몰 토크(Small Talk)

 # 스몰토크의 필요성

"사람들은 누구나 서로 연결고리를 가지고 싶어한다 "

✓ **날씨, 계절**

- 오늘 미세먼지가 심하대요. 목에 좋은 유자차 한잔 드릴까요?
- 날씨가 너무 춥죠? 따뜻한 차 한잔 드릴께요.

✓ **시간**

- 점심시간에 잠깐 나오셨나 봐요. 제가 중요한 부분만 빠르게 처리해드릴께요.
- 식사 하셨어요? 피자 좋아하시면 앞에 새로 생긴 식당 있는데 맛있더라고요.

✓ **고객 관찰+칭찬**

- 아이가 엄마 닮아서 정말 예쁘게 생겼어요
- 아기가 너무 귀여워요 . 원피스도 너무 잘 어울려요.
- 장보고 오시는 길인가 봐요. 장바구니 들고 오시느라 힘드시죠?

✓ **고객 관찰+상품 권유**

- 핸드폰 정말 깨끗하게 사용하셨어요. 2년 넘게 사용하셨는데 찍힌 부분이 거의 없이 깨끗해요. 제가 보호필름만 한번 바꿔드릴께요.
  (액정 보호필름 교체하며) 휴대폰 배터리는 오래 가나요?
- 어제 000 프로그램 보셨어요? 요즘에는 본방보시는 분들이 거의 없는 것 같아요.
  대부분 고객님들이 다시 보기로 많이 보시는데,
  고객님은 TV랑 휴대폰 중 어떤 걸로 주로 보세요?

화법기본기_ 2. 두괄식 화법

"고객의 요구와 의도에 맞는 답변을 먼저하고, 부연설명을 뒤에 한다"

: 문장의 맨 앞에 해결방안, 핵심 사항을 먼저 말하고, 그 뒤에 근거와 배경, 구체적인 실행 등을 말하는 방식

화법기본기_ 2. 두괄식 화법 실습

고객 : "요금제 좀 변경 하려고요~"

- 직원 : 고객님, 현재까지 사용량이 많으셔서 지금 요금제를 낮추면 초과요금 00원이 청구되실 수 있습니다. 요금제 변경은 다음달 1일에 하세요.

➢ **두괄식 화법으로 바꾸면?**

=>작성해보세요

고객 : "명의 변경 하려면 어떻게 하나요?."

- 직원 : 명의변경은 개인정보가 변경되는 중요한 업무라 신분증, 가족관계증명서, 명의변경 하실 핸드폰 지참 후 양수인과 양도인 함께 매장에 방문해 주셔야 처리 가능합니다.

➢ **두괄식 화법으로 바꾸면?**

=> 작성해보세요

고객 : "무료로 필름 교체 가능한가요?"

- 직원 : 고객님, 핸드폰 저희 매장에서 구매하셨나요? 만약 저희 매장에서 구매하지 않으셨다면 우리매장고객 등록해 주시면 무료로 필름교체 가능합니다. .

➢ **두괄식 화법으로 바꾸면?**

=> 작성해보세요

고객 : "두 달치 미납요금 중, 한 달치만 내도 정지 풀 수 있나요?"

- 직원 : 고객님 고객센터에 전화 해서 1개월분에 요금을 내면 일시적으로 정지해제 가능한지 문의를 통해 일시적인 미납정지 해제 가능하세요.

➢ **두괄식 화법으로 바꾸면?**

=>

화법기본기_ 3. 쿠션화법

"요청/ 부탁/ 거절해야 할 내용이 있을 때,
원만하고 부드럽게 대화를 이어 나가기 위해 맨 앞에 넣는 말"

바쁘시겠지만 / 죄송하지만 / 번거로우시겠지만
가능하시다면 / 괜찮으시다면 / 실례가 안 된다면

+ 요청/ 부탁/ 거절

화법기본기_ 3. 쿠션 화법 (예시)

고객 : "요금제 변경 좀 해주세요"

- 직원 : 요금제 변경 해드리겠습니다. 신분증 가지고 오셨나요?

➢ **쿠션 멘트 적용하면?**

=> 이쪽에서 바로 처리 도와드리겠습니다.

번거로우시겠지만 본인확인을 위해 신분증 확인 부탁드립니다.

화법기본기_ 3. 쿠션 화법 실습

고객 : "시간이 별로 없는데, 얼마나 기다려야 업무처리 가능해요?"

- 직원 : 조금만 기다려 주시면 됩니다.

➢ **쿠션 멘트 적용하면?**

=> 고객님 괜찮으시다면 잠시만 기다려 주시겠습니까?
바쁘시겠지만 먼저 오신 고객님 업무처리 마치는 대로 바로 처리 도와드리겠습니다.

고객 : "매장 앞 도로에 주차해도 돼요?"

- 직원 : 매장 앞 도로에는 단속카메라가 있어서 주차하시면 안돼요.

➢ **쿠션 멘트 적용하면?**

=> 고객님, 괜찮으시다면 저희 매장 지하에 주차장이 있으니
번거로우시더라도 안전하게 주차하고 오시는 게 좋을 것 같습니다.

고객 : "케이스 아직 도착 안했어요?"

- 직원 : 죄송합니다. 아직 도착 안 했는데 오면 연락 드리겠습니다.

➢ **쿠션 멘트 적용하면?**

=> 고객님 불편을 드려 죄송합니다. 배송 업체 사정으로 주문한 케이스가
익일 도착할 예정입니다. 괜찮으시다면 익일 배송 오는 대로 바로 연락
드리겠습니다.

고객 : (신분증 없이 유심교체를 하러 온 고객)
" 제가 좀 바빠서 그런데 그냥 좀 해주면 안돼요?"

- 직원 : 요청하신 업무는 신분증이 필요한 업무라 신분증이 있어야 처리가 가능합니다.

➢ **쿠션 멘트 적용하면?**

=> 고객님, 죄송합니다만 , 요청하신 업무는 신분증이 필요한 업무입니다.
번거로우시더라도 신분증이 있어야 처리가 가능하니,
바쁘시겠지만 신분증 가지고 한번 더 방문해 주시겠습니까?

DISC

대리점 신입과정

D.I.S.C 를 잘 활용하면

사람의 행동 스타일을 분석하고,
그 차이를 이해하고 인정하는 도구로서
사람의 행동 스타일에 맞는 응대 전략을 세울 수 있다.

D.I.S.C 4가지 성향

① 주도형 Dominance

- 자신만의 생각과 **주장이 매우 강함**
- 자신감이 있으며, **솔직하고 단도직입적**인 어휘를 사용
- 자신들이 세운 **목표**와 **결과**를 달성하는 것이 제일 중요

② 사교형 Influence

- 주목받는 것을 매우 좋아함. 관심이 필요함
- 말이 많으며, **사람들과 어울리는 것을 좋아함**
- 극도로 재미를 추구하며, **즐겁고 긍정적인 성격임**

③ 안정형 Steadiness

- 조용하고 큰 변화가 없는 **안정적인 환경을 좋아함**
- 서두르지 않는 편이며, **인내를 잘하는 편**
- 다른 사람들과 크게 부딪히지 않고 잘 지내는(잘 맞춰주는)편

④ 신중형 Conscientiousness

- 완벽주의자 성향이 있음
- 계획을 세우는 것을 좋아하며, **신중**하고 **조심성**이 있음
- 행동하기보다는 생각하며, **생각이 많은 스타일**

상황에 따른 유형별 응대 방법

1. 미납 요금 수납 상황

고객		직원
유형	요청사항	커뮤니케이션 방안
D	"지금 차 앞에 주차해서 급한데, 빨리 좀 해줘요!!"	"고객님, 바로 이쪽에서 도와 드릴게요."
I	"아니~ 그게 아니고 내가 지난달에 내려고 했는데, 갑자기~~"	"그러셨구나~ 어머어머 저도 그런적 있었어요~~ 고객님, 다음 달은 괜찮으시겠어요?"
S	"아.. 죄송해요... 제가 미리 냈어야 됐는데... 요금을 제때 못 내서...."	"괜찮습니다. 고객님, 그럼 지금까지 미납된 요금 00원을 ~~해드리겠습니다."
C	"지난달은 이렇게 많이 안 나왔는데, 대체 왜 이번 달은 이렇게 많이 나온거예요?"	"고객님, 지난달은 ~~셨는데, 이번 달은 제가 살펴보니 000를 결제하신 게 있으시더라고요~~"

2. 필름 교체 상황

고객		직원
유형	요청사항	커뮤니케이션 방안
S	"음.... 강화유리 필름이랑 우레탄 필름이랑 뭐가 더 좋을까요...?"	"아 고객님, 강화유리는 ~~, 우레탄은~~ 이래서 충분히 생각해 보시고 말씀해 주세요."
D	"어제 필름을 삐뚤게 부착해 줬잖아요!! 다시 해줘요 빨리~"	"네, 고객님. 필름 바로 다시 부착해드릴게요." (행동도 신속하게)
C	"먼지 한 톨 안 들어가게 잘 맞춰서 완벽하게 붙여주세요."	"네, 최선을 다해서 완벽히 붙여 드릴게요 "
I	"우리 아들이 필름을 교체해 준다고 했는데, 몇 달째 말만 하고 안 해줘 가지고 (쌀라쌀라) ~~ "	"아, 그러셨구나~ 그래서 아드님이...~~~"

상황에 따른 유형별 응대 방법

3. 대기 고객 응대 상황

고객		직원
유형	요청사항	커뮤니케이션 방안
C	"고객이 이렇게 많은데, 직원이 왜 이렇게 적어, 이러니 이렇게 밀리지~"	"고객님 오늘 휴무인 직원이 좀 있어서 평소보다 대기시간이 길어지고 있습니다. 5분 후에 바로 처리해드리겠습니다. 죄송합니다."
S	"……(기다리는 중)"	"고객님 오래 기다리게 해드려서 죄송합니다. 기다리시는 동안 따뜻한 차 한 잔 드릴까요?"
I	"어머~ 이건 뭐예요? 새로 나온 건가? 신기하네~~"	"역시~ 고객님! 안목 있으시네요.이게 새로 나온 제품인데 기다리시는 동안 한번 체험해보세요."
D	"얼마나 더 기다려야 되는 거야!!"	"죄송합니다. 5분 후에 바로 처리고객님해드리겠습니다."

4. 차 권유 상황

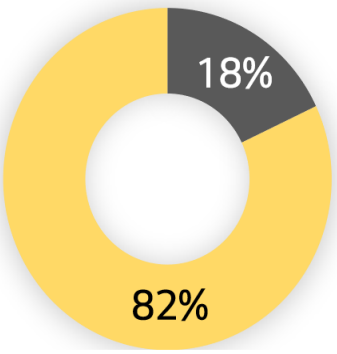
고객		직원
유형	요청사항	커뮤니케이션 방안
C	"전 카페인, 없는 걸로 주세요"	"네, 고객님 그럼 카페인 없는 주스 한 잔 드릴게요. 잠시만 기다려주세요."
I	"어머~ 음료도 있어요? 뭐 있어요? 나는 커피가 좋은데~ 여기 옆 카페도 가봤어요? 맛있더라고"	"아, 진짜요? 한번 가봐야겠네요. 고객님 그럼 커피로 제가 준비해 드릴게요
D	"저는 얼죽아인데, 얼음은 없어요? 아~ 난 차가운 게 좋은데!!!"	"고객님 죄송하지만 얼음은 없는데, 대신 차가운 물로 타 드릴 게요"
S	"아무거나 괜찮아요..."	"그럼 저희 매장 커피 진짜 맛있는데, 그걸로 드릴게요!"

neoize
Respect differences

고객응대

대리점 신입과정

전화응대의 기본요소



말의 내용 18% 와

청각적 요소 82% 로 이루어 진다

" 비대면으로 이뤄지는 전화응대에서는 목소리 톤, 속도, 억양 등의 '청각적요소'가 통화하는 상대방의 이미지를 결정한다. "

전화응대 MOT

전화를 받을 때

- 벨이 울리면 즉시 받기(3번 이내)
- 인사말은 또박또박 천천히
- 성의 있는 상담으로 업무처리
- 고객의 말 끝까지 듣기
- 대기 중 불필요한 소음, 잡담 주의
- 상황에 맞는 인사말로 종료
- 고객이 먼저 끊도록 기다린다

전화를 걸 때

- 용건을 준비하고 전화 걸기
- 인사말은 또박또박 천천히
- 신분을 밝히고 고객의 상태를 먼저 확인
- 무언의 한숨 주의
- 상황에 맞는 인사말로 종료
- 고객이 먼저 끊도록 기다린다

전화 응대 표준 응대법 6단계

맞이 인사
환영합니다. 유플러스 ●●●점 △△△입니다.
※ 전화벨이 3번 이상 울린 후, "늦게 받아 죄송합니다. ● ● ● 점 △ △ △ 입니다."

업무 파악
무엇을 도와드릴까요?

본인 확인
네, 바로 확인해 드리겠습니다.
000고객님 본인 맞으신가요?

문의 확인
네, 고객님 본인 확인됐습니다.

업무 처리
00처리 바로 도와드리겠습니다.
업무 처리 완료되었습니다. 더 궁금하신 사항은 있으신가요?

마무리
감사합니다.! 좋은 하루 되세요.
업무처리 내용 상담메모 남기기

[주의] 신입이라서 업무처리가 어려운 경우, 아래와 같이 전달하기

맞이 인사
환영합니다. 유플러스 ●●●점 △△△입니다.
※ 전화벨이 3번 이상 울린 후, "늦게 받아 죄송합니다. ● ● ● 점 △ △ △ 입니다."

업무 파악
무엇을 도와드릴까요?

문의 확인
고객님! 죄송하지만 현재 응대 가능한 모든 직원이 상담 중에 있어,
진행 중인 상담 종료 후 해당번호로 연락 드려도 될까요?
(업무내용 메모 후 업무가능 직원에게 전달)

마무리
업무 종료 후 바로 전화 드리도록 하겠습니다. 감사합니다.

매장응대 MOT 6단계

고객 맞이	맞이인사	"환영합니다 고객님"
대기 고객 케어	상황안내	"고객님 죄송하지만 모든 직원이 응대 중에 있어 약 0분 정도 기다려주시면 끝나는 대로 바로 도와드리겠습니다."
	차 권유	"기다리실 수 있도록 자리안내 해드리겠습니다. 기다리시는 동안 시원한(따뜻한) 차 한잔 준비 해드릴까요?"
	상품시연	"기다리시는 동안 저희 IPTV에 00프로그램이 있는데 한 번 보시는 건 어떠세요?"
상담 전	업무파악	"고객님, 무엇을 도와드릴까요?"
	자리안내	"00업무는 안쪽 자리에서 편안하고 빠르게 처리 도와드리겠습니다. 이쪽으로 앉으시겠습니까?"
	명함전달	"오늘 상담 도와 드릴 00점 000입니다.(명함전달) 고객님, 요청하신 업무 00 맞으십니까?"
상담 중	본인확인	"번거로우시겠지만, 본인 확인을 위해서 신분증 부탁 드립니다." (받을 때) "감사합니다"
	시간안내	"요청하신 업무 처리하는데 약 0분 정도 소요될 예정입니다. 잠시만 기다려주시겠습니까?"
상담 후	추가질문	"고객님, 업무는 잘 처리 되었습니다. 더 궁금하신 사항 있으십니까?/ 있으세요?"
배웅	배웅인사	"감사합니다. 또 뵙겠습니다."

고객응대 평가표

LGU+ 신입과정 고객응대 점검표

점검 단계	상황	단계별 점검내용	B.M.W
1단계 고객 맞이	맞이 인사	□ 일어서서 고객을 향한 자세로 눈 맞춤	B
		□ 맞이 인사(30도)	B
		□ 멘트 : "환영합니다 고객님!	W
2단계 대기 고객 케어	상황 안내	□ 고객을 인지하는 순간 눈맞춤과 응대 자세	B
		□ 멘트 : "고객님 죄송하지만 모든 직원이 응대 중에 있어 약 0분 정도 기다려 주시면 끝나는 대로 바로 도와 드리겠습니다."	W
	차 권유	□ 고객과 눈 맞춤 하며 손바닥이 보이게 자리 안내, 음료 서비스 시 두손으로 전달	B
		□ 멘트 : "기다리실 수 있도록 자리 안내 해드리겠습니다. 기다리시는 동안 시원한(따뜻한) 차 한잔 준비 해드릴까요?"	W
	상품 시연	□ 고객 시연 시 정중한 자세 유지	B
		□ 멘트 : "기다리시는 동안 저희 IPTV에 00프로그램이 있는데 한 번 보시는 건 어떠세요?"	W
3단계 상담 전	업무 파악	□ 상체를 고객 방향으로 향하고 정면 눈 맞춤	B
		□ 멘트 : "고객님, 무엇을 도와 드릴까요?"	W
	자리 안내	□ 반 보 앞서서 고객 에스코트, 경청의 3L 자세	B
		□ 손바닥으로 좌석 안내 후 고객 착석 후 앉음	
		□ 멘트 : "00 업무는 안쪽 자리에서 편안하고 빠르게 처리 도와드리겠습니다. 이쪽으로 앉으시겠습니까?"	W
	명함 전달	□ 명함은 반드시 일어서서 고객이 보이게 두 손으로 전달	B
		□ 멘트: "오늘 상담 도와 드릴 00점 000입니다. (명함 전달) 고객님, 요청 하신 업무 00 맞으십니까?"	W
4단계 상담 중	본인 확인	□ 신분증 두손으로 받기, 두 손 사용하여 공손함 유지	B
		□ 멘트 : "번거로우시겠지만, 본인 확인을 위해서 신분증 부탁 드립니다." (받을 때) "감사합니다"	W
	시간 안내	□ 등받이에 기대지 않고 고객을 향해 기울기	B
		□ 시선이 화면에만 머물지 않도록 주의, 패드는 고객이 보기 편한 방향으로 안내	
		□ 멘트 : "요청하신 업무를 처리하는데 약 0분 정도 소요될 예정입니다. 잠시만 기다려주시겠습니까?"	W
5단계 상담 후	추가 질문	□ 멘트: "고객님, 업무는 잘 처리 되었습니다. 더 궁금하신 사항 있으십니까?/있으세요?"	W
6단계 배웅	매장퇴장	□ 고객과 입구까지 동행하고 배웅하며 인사(30도)	B
		□ 구매 고객과 비구매 고객 동일한 표정, 응대태도 유지	
		□ 멘트 : "감사합니다. 또 뵙겠습니다."	W

□ M : 친절하고 정중한 목소리 톤, 상황에 따라 적절한 뉘앙스와 리액션 □ B : 올바른 자세 및 눈맞춤과 미소

모바일

대리점 신입과정

모바일 필수 숙지 사항

[1] 가입회선 수 : 개통 가능한 휴대폰 번호의 수

구분		가입회선 수
개인	미성년자 (만 4세~ 만 19세 미만)	2회선
	만 19세 이상	3회선
법인		4회선

① 개인-3회선, 단체(법인) - 4회선
② 미성년자 명의일 경우 (만 4세~만 19세 미만) : 2회선
③ 저신용자(신용 점수 709점 이하의 경우) : 2회선
④ 신용불량자 - 1회선만 가능
⑤ KAIT통신체납 - 개통불가
(자사/타사 구별 없이 통신체납이 등록된 상태면 선, 후불 모두 개통 불가)

[2] 할부회선 수 : 단말기 할부 구매 가능한 수

구분		할부가능 회선 (19.10.15~)
개인	만 4세~만 19세 미만	법정대리인의 잔여할부 회선수 (할부가입 계약자가 법정대리인임)
	만 19 이상 ~ 60세 미만	고객 신용등급에 따라 상이 1~3등급 : 6대 4~10등급 : 4대
	만 60세 이상	
외국인	F-5(영주)	
	F-5(영주) 이외	기존 동일: 체류자격기준에 따라 상이
법인		3대 (3대 초과 시 법인 할부 보증보험 가입 가능한 회선만큼 증설 가능)

모바일 부가상품

1) USIM _ 고객 식별 정보가 저장된 sim카드

- 비용 : USIM 7,700원
- 이동전화기에서 사용할 수 있는 카드형태의 모듈로써 가입자에게 인증과 요금부과, 보안 기능 등의 다양한 서비스를 제공할 수 있도록 개인정보를 저장한 SIM카드

2) eSIM _ 단말기 내장형 sim

- 비용 : 2,750원
- 내장 가입자 식별 모듈

3) 2nd 디바이스 _ 스마트폰을 제외한 형태의 통신 디바이스 및 액세서리

- 종류 : 스마트 패드 / 스마트 워치

할인프로그램

1) 공시지원금 _ 단말 기기값에서 할인

- 신규 단말
- 정책에 따라 지원금 변동
- 베이직 플랜 24개월 내 요금제 하향 및 중도 해지 시 위약금 발생
- 식스 플랜 180일 이후 요금제 상/하위 변경 가능

2) 선택약정할인 _ 휴대폰 요금제 기본료의 25%씩 할인

- 지원금을 받지 않은 단말(신규), 중고 단말
- 월정액 25% 요금 할인
- 1년(12개월), 2년(24개월)으로 신청 가능하며 할인 금액 동일

3) 프리미어 요금제 약정할인 _ 프리미어 요금제 대상 매월 5,250원 할인

- 5G/LTE 프리미어 요금제 대상
- 24개월 약정
- 매월 5,250원 할인
- 24개월 이내 요금제 하향/중도 해지 시 위약금 발생

4) 전환지원금

- 번호이동 시, 0원에서 최대 50만원까지 추가 지원하는 할인
- 공시지원금과 동일한 성격으로 고객에게 반드시 지급
- 정책조건에 따라 상이하게 운영

5G 프리미어 요금제

구분	5G 시그니처	5G 프리미어			
		슈퍼	플러스	레귤러	에센셜
월정액	130,000	115,000	105,000	95,000	85,000
ㄴ선택약정할인	-32,500	-28,750	-26,250	-23,700	-21,250
ㄴ프리미어 약정할인	-5,250	-5,250	-5,250	-5,250	-5,250
음성/메시지/부가통화	집 전화/이동전화 무제한(부가통화 300분) 메시지 기본 제공				
데이터	무제한				
테더링/쉐어링 나눠쓰기	120GB	100GB	100GB	80GB	70GB
참 쉬운 가족 데이터	60GB	50GB	-		
2nd디바이스	2회선	2회선	2회선	1회선	-
자녀할인	33,000원 요금할인	-			
기본 콘텐츠	U+ 모바일 tv (기본)				
미디어 서비스 (택 1)	① 바이브 (모바일+PC)	① 바이브 (모바일)	① 바이브 (모바일)	① 바이브 300곡 (모바일)	-
	② 밀리의 서재	② 밀리의 서재	② 밀리의 서재	② 밀리의 서재	
	③ 유플레이	③ 유플레이	③ 유플레이	③ 유플레이	
	④ 아이들나라 스탠다드+러닝	④ 아이들나라 스탠다드+러닝	④ 아이들나라 스탠다드+러닝	④ 아이들나라 스탠다드+러닝	
	⑤ 지니뮤직	⑤ 지니뮤직	⑤ 지니뮤직	⑤ 지니뮤직	
혜택 제공	카테고리 팩(택 1)			-	-
	멤버십 혜택(VIP콕)				

5G 일반 요금제

구분	5G 스탠다드	5G 스탠다드 에센셜	5G 데이터 슈퍼	5G 데이터 플러스	5G 데이터 레귤러
월정액	75,000	70,000	68,000	66,000	63,000
ㄴ선택약정할인	-18,750	-17,500	-17,000	-16,500	-15,750
음성/메시지/부가통화	집 전화/이동전화 무제한(부가통화 300분) 메시지 기본 제공				
데이터	150GB	125GB	95GB	80GB	50GB
소진 후 제한속도	5Mbps	5Mbps	3Mbps	1Mbps	1Mbps
테더링/쉐어링 나눠쓰기	기본제공량 내 60GB	기본제공량 내 55GB	기본제공량 내 50GB	기본제공량 내 45GB	기본제공량 내 40GB
혜택	멤버십 혜택 1개 선택	-	-	-	-

5G 청소년 / 키즈 요금제

구분	월정액	데이터	음성/메시지/부가통화	혜택
5G 라이트 청소년	45,000원	8GB 다 쓰면 최대 1Mbps 속도제한	집 전화/이동전화 무제한 (부가통화 300분) + 메시지 기본 제공	U+ 모바일 tv(라이트)
5G키즈 45	45,000원	월9GB 다 쓰면 최대 1Mbps 속도제한		바이브(300회) 음악감상
5G 키즈 39	39,000원	월 5.5GB 다 쓰면 최대 1Mbps 속도제한		
5G 키즈 29	29,000원	월 3.3GB 다 쓰면 최대 400Kbps 속도제한	집 전화/이동전화 무제한 (부가통화 100분) + 메시지 기본 제공	-

- 5G 라이트 청소년 1명이 1회선만 가입 가능
- 5G 라이트 청소년 요금제 가입 고객이 만 20세가 되는 날까지 타 요금제로 변경하지 않는 경우 만 20세가 되는 날의 익월 1일 '5G 라이트+'로 변경
- 5G 키즈 29~45 요금제는 만4세~만12세 이하 고객에 한해 가입가능
- 만 13세가 되는 다음달 1일에 5G 라이트 청소년 요금제로 자동 전환

5G 시니어/복지요금제

구분	가입조건	월정액	데이터	음성/메시지/부가통화	혜택
5G 시니어 A형	만 65세이상~ 만 70세 미만	45,000	10GB 다 쓰면 최대 1Mbps 속도제한	집 전화/이동전화 무제한 (부가통화 400분) + 메시지 기본 제공	U+ 모바일 tv (라이트)
5G 시니어 B형	만 70세이상~ 만 80세 미만	43,000			
5G 시니어 C형	만 80세 이상~	39,000			
5G 복지 75	-	75,000	월 150GB 다 쓰면 최대 5Mbps 속도제한	집 전화/이동전화 무제한 (부가통화 600분) + 메시지 기본 제공	U+ 모바일 tv (기본월정액)
5G 복지 55	-	55,000	월 14GB 다 쓰면 최대 1Mbps 속도제한		U+ 모바일 tv (라이트)

- 5G시니어 A형, B형, C형 요금제는 명의자가 5G 휴대폰을 이용하는 경우에 한하여 1명이 1회선만 가입 가능
- 5G 시니어 A형 (구 5G 라이트 시니어)' 요금제 가입자 중 만 70세, 만 80세가 되는 고객들은 각각 '5G 시니어 B형', '5G 시니어 C형'으로 자동 변경
- 장애인 복지카드 소지자만 가입가능 (명의자당 1인 1회선한정) / 장애인 유형 상관없이 가입 가능
- 외국인의 경우 복지카드 발급이 불가하므로 요금제 가입 불가 (장애인 복지할인 적용여부와 무관)

LTE 요금제

구분	LTE 추.걱.데 69	LTE 데이터 33
월정액	69,000	33,000
ㄴ 선택약정할인	-17,250	-8,250
적용 후	51,750	24,750
음성/메시지	집 전화/이동전화 무제한/메시지 기본 제공	
부가통화	300분	110분
데이터	하루 5GB + 5Mbps	1.5GB
나눠쓰기	월 11GB (별도제공)	종량과금

카테고리 팩이란?

카테고리별로 요금제와 결합하여 패키지로 즐길 수 있도록 구성되어 상품으로 자주 사용하는 상품 구성으로 선택하여 저렴하게 이용할 수 있습니다.

카테고리 팩 종류

구분	카테고리 팩	상품명
5G	OTT 팩	유튜브 프리미엄(할인) 팩, 넷플릭스 팩, 디즈니+, 티빙 팩
	디바이스 팩	삼성 팩, 애플 디바이스 팩
	구독 팩	헬로 렌탈 구독 팩, 일리커피 구독 팩
	여행 팩	스마트 Air_여행팩
	자사서비스 팩	멀티 팩, 우리집 지킴이 Easy2, 우리집 돌봄이 키즈, 우리집 지킴이 도어캠

유형별 SOP

나 미 리

- 30대 고객
- 5G 프리미어 에센셜
- 데이터 50GB 사용
- 태블릿 이용

고객님 데이터 사용량이 많고 태블릿도 사용 중이신데, , OTT는 왜 이용 안하세요?
5G 프리미어 플러스 요금제면 OTT서비스 중
유튜브 프리미엄이나 넷플릭스, 티빙, 디즈니+ 중 1가지 선택 가능하고, 태블릿도 무료로 사용 가능하니까 더 이득이에요.
그리고 OTT서비스도 선택 후 다른 서비스로 매 달 변경도 가능해요!

김 철 수

- 40대 고객
- 5G 프리미어 에센셜
- 미성년 자녀 있음
- 자녀 통신비 절감 니즈

자녀분 요금도 추가 할인 되는 요금제가 있는데 모르고 계셨어요?
5G 시그니처 요금제는 사용 중이신 요금제와 달리 카테고리 팩, 미디어 서비스 혜택도 사용 할 수 있고, 자녀분 요금도 매달 33,000원씩 할인 되어서 훨씬 더 경제적이에요.

홈상품

대리점 신입과정

U+ 인터넷

구분		프리미엄 안심 보상 100M	프리미엄 안심 보상 500M	프리미엄 안심 보상 1G	프리미엄 안심 보상 2.5G
요금	3년 약정	27,500원	39,600원	45,100원	50,600원
	IPTV결합		34,100원	39,600원	45,100원
기본제공	제공 단말	기가 Wi-Fi 6			기가 Wi-Fi 7
			추가 기가 Wi-Fi6		
	기본 서비스①	안심2서비스 (유해사이트 접속 차단, 피싱,해킹 의심 사이트 접속 차단)			
	기본 서비스②		금융 피해보상 케어(보상한도 연 300만원)		
				PC/노트북/TV 수리보상케어(보상한도 연 50만원)	
				PC/노트북 3대 연결	

1G 인터넷 추천

인터넷의 중요한 두 가지

- Download : 신호를 받는 것 (게임 화면, 영상 스트리밍, 파일 다운로드 등)
- Upload : 신호를 보내는 것 (게임 컨트롤 신호, 개인방송 화면 송출, 온라인 수업, 파일 업로드 등)

✓ 유튜브를 보며 골프 연습하는 아빠, 줌을 접속해서 교육을 받고 있는 딸, 인터넷 게임을 하고 있는 아들, 넷플릭스로 드라마를 보는 엄마, 모두가 끊김 없이 제대로 인터넷 Life를 즐기려면 1G 인터넷을 추천해요!

U+ 인터넷 선택 기기

1) 기가 Wi-Fi 6

- 빠르고 안정적으로 와이파이 사용 가능
- 여러 명이 동시에 접속해도 끊김 없이 안정적으로 이용
- 보다 안심하고 이용할 수 있는 보안 환경

2) 기가 Wi-Fi 7

- 와이파이6 대비 최대 4배 이상 빠른 속도
- 대용량 데이커터처리(8K 스트리밍 & 대용량 파일 공유 최적화)
- 끊김 없는 연결(주파수 밴드 안정성)

3) 추가 기가 Wi-Fi6

- 중/대형 평수 거주 가구
- 3-4인 이상 가구로, 댁내에서 WiFi 이용이 많은 가구
- 방이 3개 이상으로, 방에 들어가면 WiFi 끊김을 경험해본 가구

U+ 인터넷 부가서비스

1) 안심2 서비스 (100M 이상 무료)

- 유해사이트나 악성코드 의심 사이트 자동 차단 서비스
- 스미싱 의심 사이트를 차단하는 기능 추가
- 초/중/고등학생 자녀의 인터넷 이용이 걱정되는 가구

2) 금융 피해보상 케어 (500M 이상 무료)

- 보상한도 : 세대당 연 300만원
- 금융서비스를 이용하는 모든 연령층 고객님
- 가족의 피해 보상도 본인과 동일하게 보상받고 싶은 고객님

3) PC/TV 수리보상케어(1G 이상 무료)

- 보상한도 : 연 50만원 (자가 부담금 10만원)
- 인터넷 사용량이 많은 20~30 대 고객님
- 가족의 PC, 노트북, TV수리 비용도 함께 보상받고 싶은 고객님

4) 추가 단말 접속 서비스(1G 이상 무료)

- 기본 3대까지 무료 접속
- 유료 가입 시 월 5,500원
- 가구 구성원 별 PC를 보유/ 이용하는 가구

SOP_1G 인터넷 제안하기

1. 고객탐색 및 주소확인

"고객님 댁에도 혹시 1G 인터넷설치가능한지 한번 알아봐 드릴까요?"

"고객님 이왕 매장 오신 김에 알아만 보고 가셔도 좋을 것 같아요

2. 설치 가능 알려드리기

"고객님 댁은 초고속 1G 인터넷 설치가 가능해요. 혹시 알고 계셨나요?"

3. 고객님 댁이 좋다는 점을 알려주기-칭찬

"전국 1G 인터넷 사용 가능한 곳이 절반도 안되는데 고객님 1G인터넷사용이가능합니다

1G 인터넷을 사용할 수 있는 좋은 집에 사시네요. 너무 좋은 조건이에요!"

SOP_ 고객별 추천 핵심 멘트

4인 가족/동시에 이용이 잦은 고객

"아빠는 재택 근무하고, 엄마는 OTT시청, 자녀는 줌 수업을 받을 때,

기가 와이파이 6로 집 안 어디서나 끊김 없이 무선 인터넷을 사용할 수 있어 좋아요!"

실시간 스트리밍 / 고화질 영상 시청 고객

"고객님 인기 스트리머 라이브나 다양한 영상들 많이 보시잖아요. 100M인터넷은 1-2초 이상의 대기가 있지만

1G 인터넷은 즉시 재생 가능해요. 요즘 4K 이상의 고화질 콘텐츠들이 많은데 끊김 없이 시청하세요. "

티켓팅 / 예매 / 수강신청

"콘서트나 야구 티켓은 오픈시간에 선착순으로 티켓팅 하시잖아요.

1G 인터넷으로 한번에 빠르게 예매 성공해 보세요."

유튜버 / 방송업계 종사

"요샌 취미로도 유튜브에 일상 영상 업로드 하시는 경우가 있잖아요.

종종 영상을 업로드 하거나 10GB 다운 받을 때도 2분만에 업/다운로드가 돼서 너무 편해요. "

스마트홈

▷ 패키지 요금제

우리집 지킴이 도어캠

AI 움직임 감지는 물론 택배 도난/화재/시설내 도난 보험까지, 현관부터 지켜주는 우리집 안심 도어캠

우리집 돌봄이 Kids

유아, 저학년을 키우는 워킹맘, 맞벌이 부부가 자녀와 원격으로 실시간 소통하고 돌볼 수 있는 스마트홈 패키지

우리집 돌봄이 Family

스마트홈을 처음 이용하는 실버세대 또는 1인 가구에 적합한 요금제로 원하는 상품을 이용자가 직접 구성해 사용할 수 있는 스마트홈 패키지

우리집 돌봄이 Pet

혼자 있는 반려동물을 실시간으로 보살펴 줄 수 있는 스마트홈 패키지

펫 전용 단말

우리집 지킴이 Easy2+

기기를 간편하게 직접 설치하고 보험까지 한 번에 이용할 수 있는 우리 집 보안 스마트홈 패키지

▷ 우리집 돌봄이 Pet

U+ PETOY

맘카

KB손해보험

제휴혜택

(월정액 : 11,000원)

- 기기 구성 변경(택2) : 펫토이 / 맘카 / 원격급식기 / 무드등
- 배상책임 500만원, 사망 위로금 15만원, 각종 제휴 혜택 제공

U+ tv

구분	요금제명 (채널수)	이용요금 인터넷 결합 (3년 약정)	기본 혜택			월정액/VOD 혜택
기본형	실속형 (219)	13,200원	아이들나라 모바일앱 이용	-	-	-
	기본형 (225)	14,300원		VIP 전용관 이용	-	-
	프리미엄 (255)	16,500원			UHD팩 무료	-
조합형	프리미엄 VOD (260)	18,700원				매달 VOD 5,500원 쿠폰 제공
	프리미엄 환승구독2 (260)	27,500원				보고싶은 콘텐츠에 따라 자유이용권 환승 (SBS, MBC, JTBC, MBN, TV조선, 채널A, CJ 자유이용권 중 택1)
	프리미엄 내맘대로 (260)	27,500원				매달 원하는 혜택 1가지 선택 (영화 월정액 프리미엄/키즈패키지/VOD 16,500원 쿠폰 중 택1)
OTT 조합형	프리미엄 디즈니+스탠다드 (260)	24,600원				디즈니+ 스탠다드 (FHD화질, 동시접속 2대)
	프리미엄 디즈니+ (260)	28,600원				디즈니+ 프리미엄 (UHD화질, 동시접속 4대)
	프리미엄 티빙 (260)	29,600원				티빙 스탠다드 (1080p FHD 화질, 동시접속 2대)
	프리미엄 티빙 플러스 (260)	33,100원				티빙 프리미엄 (1080p FHD+4K 화질, 동시접속 4대)
	프리미엄 넷플릭스HD (260)	27,800원				넷플릭스 스탠다드 (HD화질, 동시접속 2대)
	프리미엄 넷플릭스UHD (260)	31,300원				넷플릭스 프리미엄 (UHD화질, 동시접속 4대)

U+ 셋톱박스

1) UHD4

- 돌비 비전, 돌비 애트모스 지원
- AI음향 기능 및 OTT 기본 설치

2) TV프리

- 집 안에서는 이동형 TV / 집 밖에서는 태블릿 PC

3) 사운드바 블랙2

- 돌비 비전, 돌비 애트모스 지원
- JBL스피커 8개 탑재
- 베이스 리플렉스 포트로 층간소음 최소화

U+ tv 추천 Point

1) U+ tv next

- 런처로 OTT, VOD, 실시간 방송까지 원하는 콘텐츠 탐색
- OTT를 찾기 쉽고 이어보기 쉬운 통합 검색

2) 아이들 나라

- **도서관** : 우리아이의 성향분석맞춤형도서추천
- **영어유치원** : 수준별학습 영어테스트, 청당어학원, 옥스포드리더스 등 맞춤레벨추천
- **디즈니러닝+** : 디즈니캐릭터와함께영어학습
- **노래율동** : 움직임을인식하는 유삐펜을잡고신나게율동

소호

1) 인터넷

상품	요금제명	월정액
인터넷	기가안심(1G)	38,500원
	기가슬림안심(500M)	33,000원
	광랜안심(100M)	22,000원
결제안심 인터넷	기가결제안심(1G)	41,800원
	기가슬림결제안심(500M)	36,300원
	광랜결제안심(100M)	25,300원
우리가게 무선 인터넷	라이트	7,700원
	베이직	30,250원
	프리미엄	38,500원
캐시노트 플러스 인터넷	기가안심(1G)	44,000원
	기가슬림안심(500M)	38,500원
	광랜안심(100M)	29,700원

2) 인터넷 전화

상품	요금제명	월정액	무료통화
인터넷 전화	일반형	2,200원	-
	고급형	3,300원	-
	자유통화3	5,500원	25분
	자유통화4	6,600원	50분
	자유통화6	8,800원	100분
	자유통화8	11,000원	150분
	우리가게 AI전화	9,900원	-

3) U+ 지능형 CCTV

상품	월정액	기본 제공
에스원 안심	1대 13,200원	에스원 긴급출동 월 2회 무료 + 방범 스티커 제공

4) U+ TV

상품	채널수	월정액
베이직	213개	12,100원
프리미엄	255개	16,500원

결합/제휴상품

대리점 신입과정

U+ 투게더 결합 할인

1) 투게더결합 할인이란?

- 무제한 요금제를 사용하는 U+고객들만의 결합상품으로 결합인원이 많아 질 수 록 더 큰 할인을 받을 수 있는 결합상품.

2) 투게더결합가능 요금제

- 5G 프리미어라인 요금제 : 프리미어에센셜(85,000원) 이상
- LTE 프리미어라인 요금제 : 프리미어에센셜(85,000원) 이상

※ LTE 요금제 중 속걱데 시리즈 78/88/105는 가입 대상에서 제외

3) 결합 구성원에 따른 할인금액

2명결합시
인당 10,000원 할인

3명결합시
인당 14,000원 할인

4~5명결합시
인당 20,000원 할인

인터넷결합시(최대5회선)
추가 11,000원 할인

4) 투게더 가족결합 범위

- 대표자의 배우자
- 직계존비속 , 대표자 형제/자매
- 배우자의 부모, 배우자 형제/자매
- 사위 , 며느리

5) 결합 방법

- 가족결합 : 가족관계증명서를 통한 가입
- 지인결합 : 청구계정 통합을 통한 가입

참 쉬운 가족결합

1) 참 쉬운 가족결합 이란?

- 복잡한 조건 없이 요금제에 따라 가족구성원들 모두 통신요금을 할인 받을 수 있는 결합 프로그램으로 무선결합 & 유무선 결합 통합 상품

2) 모바일 결합

- 인터넷 없이도 결합이 가능하고 요금제에 따라 할인금액이 달라짐
- 최대 10회선까지 결합가능

모바일 결합 회선 수	모바일 요금에 따라 할인(최대 10회선)			가족사랑 데이터
	69,000원 미만	69,000원 이상	88,000원 이상	
1인	-	-	-	휴대폰 1대당 1,000MB (약 1GB)
2인	2,200원	3,300원	4,400원	
3인	3,300원	5,500원	6,600원	
4인 ~ 10인	4,400원	6,600원	8,800원	

3) 홈 결합

- 인터넷 속도에 따라 인터넷 요금에서 할인제공
- 인터넷끼리 결합 불가

인터넷 속도에 따라 할인(최대 3회선)		
100MB	500MB	1GB
5,500원	9,900원	13,200원

제휴카드

1) 제휴카드란?

- 이동통신사와 신용카드사가 협력하여 제공하는 카드로 사용실적에 따라 통신요금할인 및 다양한 부가 혜택을 받을 수 있는 신용카드

2) 제휴카드 장점

- 고가치 요금제 유치 용이
- 고가 단말기 할부금 부담 감소
- 제휴카드 높은 할인 혜택

2) 제휴카드 유형

- 장기할부형 / 자동이체형

MEMO .

대명 제휴상품

1) 대명제휴상품 알아보기

- LGU+와 대명 아임레디가 협력해 제공하는 제휴서비스로 통신비 절감과 다양한 라이프케어 서비스를 함께 누릴 수 있는 결합상품.

2) 대명 제휴상품 장점

- 통신료 절감 / 다양한 상품 연계 유치

3) 상품별 가입 조건 및 할인 금액

- 대명 라이프케어

  ▶ 납입금 (59,400원) 납입기간 (100개월납부) 할인금액 (45,000원) 할인기간(24개월)
  (이후 60개월 가입유지)

- 대명U라이프클럽 594

  ▶ 납입금(44,000원) 납입기간(135개월) 할인금액(40,000원) 할인기간(24개월)

- 대명U라이프클럽 594(캐시백_24/36개월)

4) 라이프 서비스 혜택 (필수 택1)

- 여행(크루즈) / 골프 / 어학연수 / 상조

5) 대명 제휴상품 정리

상품명	대명 라이프케어	대명U라이프클럽594	대명U라이프클럽594 (24개월 캐시백)	대명U라이프클럽594 (36개월 캐시백)
상품가	594만원			
납입회차	100회 (만기회차 160회)	135회		
고객혜택 내용	U+유무선 통신 요금지원		캐시백 지원	
고객혜택 상세내용	45,000원 * 24회 1,080,000원	40,000원*24회 960,000원	40,000원*24회 960,000원	27,000원*36회 972,000원

대명 제휴상품

6) 가입절차

- 제안하기 : 대명제휴상품 혜택 제안
- 상담등록 : U-cube 등록
- 센터 연결 : U-cube 등록 후 1시간 이내

7) 세심한 마무리 활동

- 카드 자동이체 > 대명 고객센터 번호 저장 > 전자계약 인증

8) Check Point!

- 대명 제휴상품 할인 / 납부 금액 확인
- 주 계약 상품 선택(중도 변경 안내)
- 할인 시점 안내
- 대명 제휴상품은 라이프케어 상품임을 안내
- 대명 가입센터 번호 안내

MEMO .

neoize
Respect differences

영업지원시스템

대리점 신입과정

영업지원시스템_UCRM

1) CRM이란??

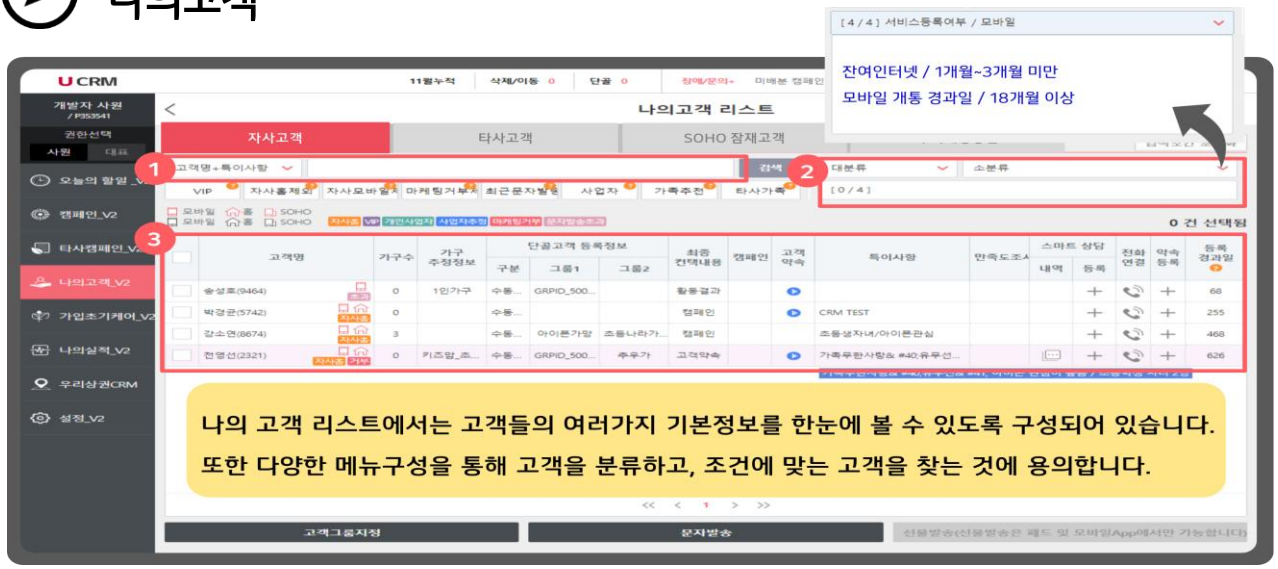
- CRM이란 '고객 관계 관리'의 약자로 기존 고객, 잠재 고객의 정보를 관리, 추적 및 저장 하도록 지원하는 시스템

2) UCRM 활용

- 모바일/ 홈 사용정보 확인
- 고객 생일
- 고객약속사항 파악
- 개인정보보호 용이
- 고객맞춤상품 제안
- 고객 불편사항 파악

MEMO .

나의고객



1. 나의고객 검색 : 고객명 및 고객특이사항까지 포함해 손쉬운 검색가능
2. 고객필터 : 고객정보 필터링을 통해 맞춤제안활동가능
3. 고객리스트 : 고객의 간략한정보를 미리보기를 통해 손쉽게 파악가능

① 자사/타사 모든 가구결합정보 표시
② 차큐브에 등록된 고객정보표시
③ 고객약속이력 표시

오늘의 할 일

오늘의 할 일 이란?

- 5가지 항목의 고객케어 활동을 확인하고 실행할 수 있도록 파악 할 수 있음

오늘의 할일 _ 메인화면

오늘의 할일

①생애주기

②일반약속

③ 가입초기케어

④방문계획약속

⑤재케어

5가지의 고객 케어 항목을 확인하고 실행할 수 있으며, 이것을 통해 고객과의 신뢰 관계를 구축 할 수 있게 도와주는 기능

① 생애주기 표기 (시스템자동생성)

② 일반약속 (직접등록)

③ 가입초기케어(직접등록)

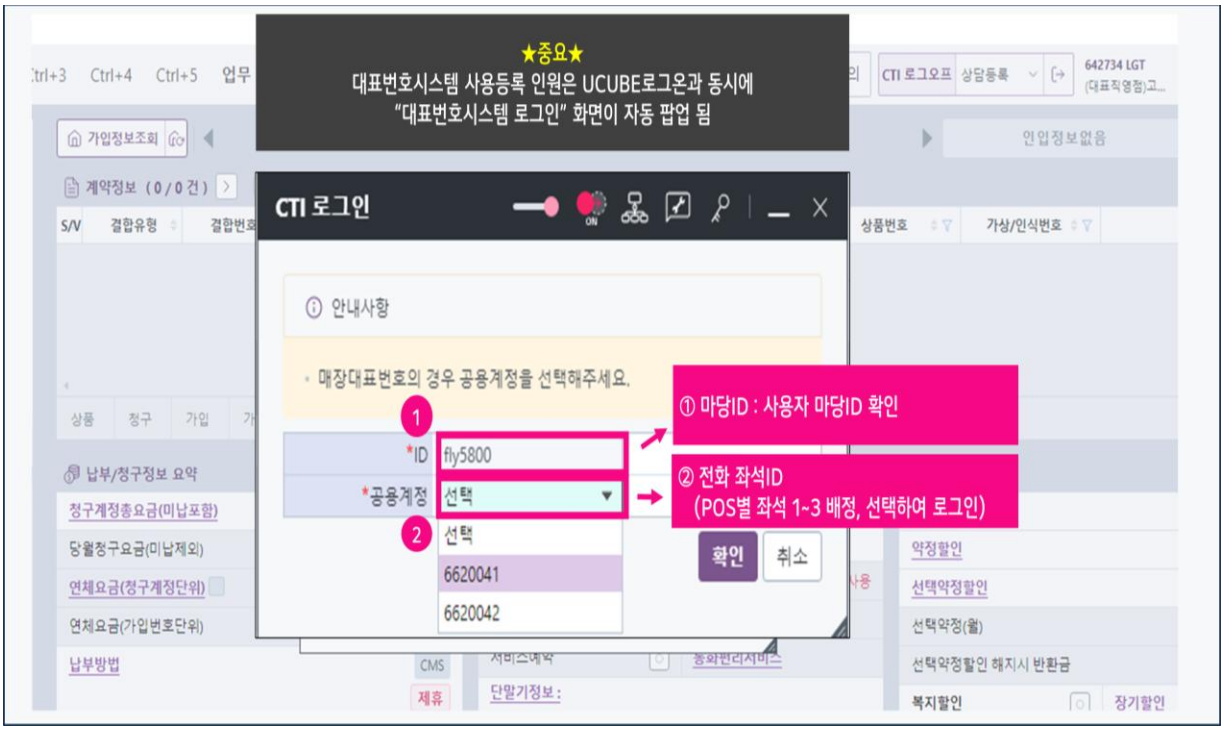
④ 방문계획약속 (직접등록)

⑤ 캠페인 재케어(직접등록)

MEMO .

대표번호시스템

■ 대표번호 시스템 사용방법 _로그인



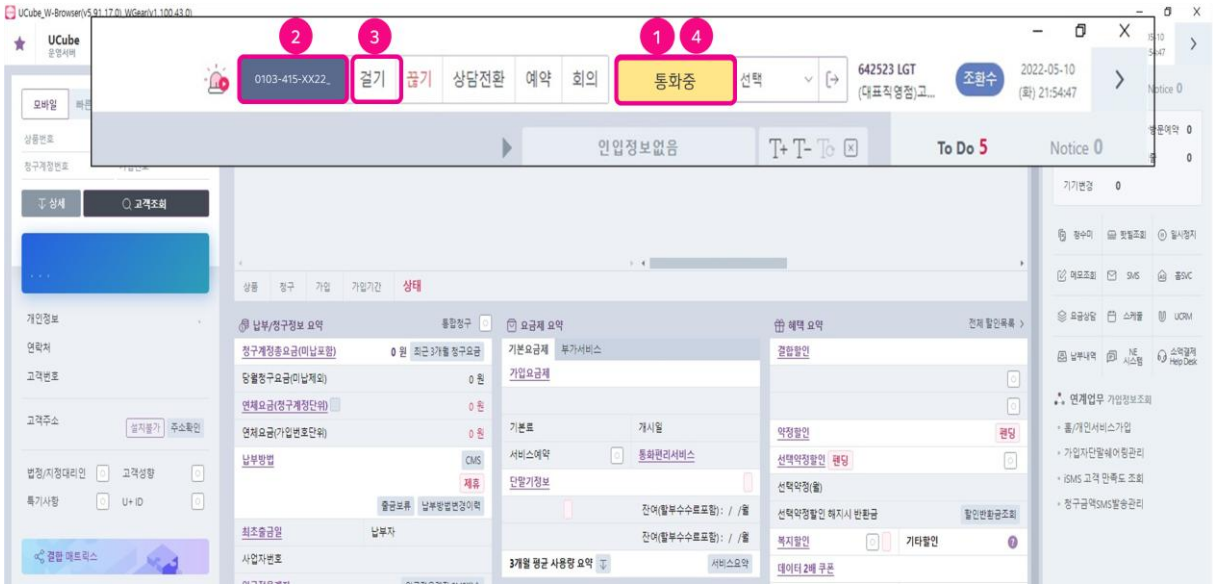
① ID로그인 : 사용자 마당 ID 확인 후 로그인

② 공용계정 : 전화좌석 ID 확인 후 로그인

MEMO .

대표번호시스템

■ 대표번호 시스템 사용방법 _전화걸기



① 상태 표시가 " 대기" 상태에서 전화 걸기 가능함.

② 클릭하여 전화번호 및 휴대폰 번호 입력

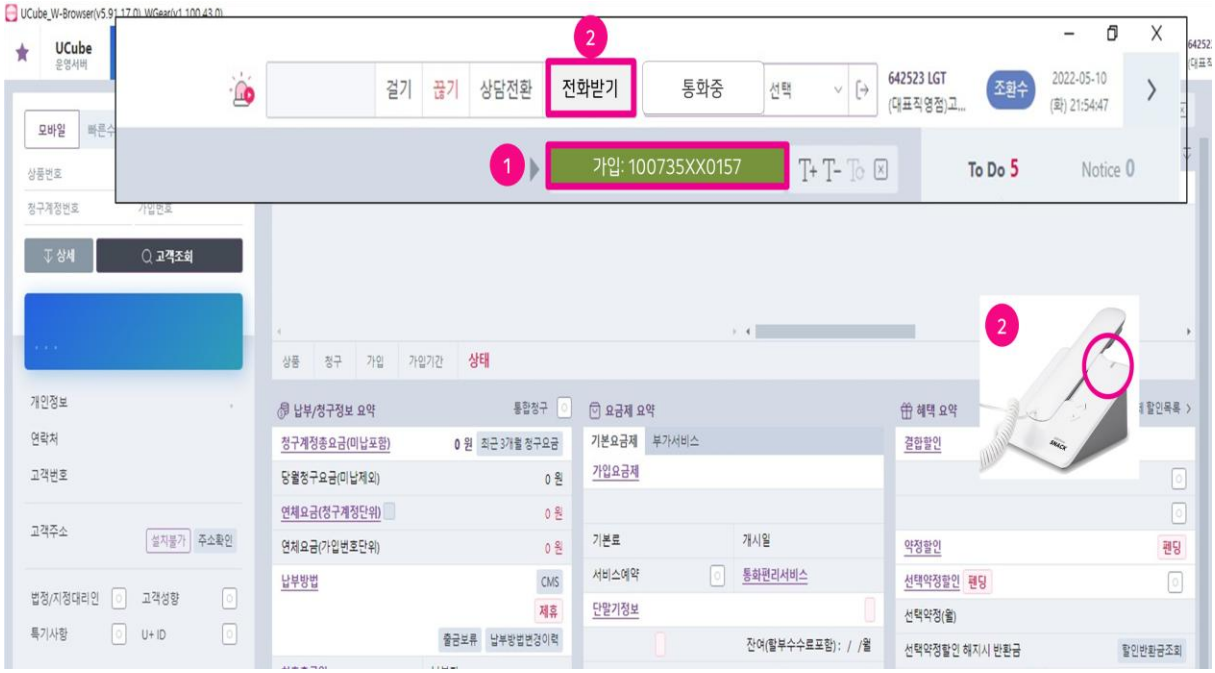
③ "걸기" 버튼을 클릭

④ 전화연결이 되는 경우, 상담원 상태가 "통화중"으로 변경됨

MEMO .

대표번호시스템

■ 대표번호 시스템 사용방법 _전화받기



① 전화 인입 시 고객의 가입 번호가 표시되며 클릭 시 고객 정보가 팝업됨

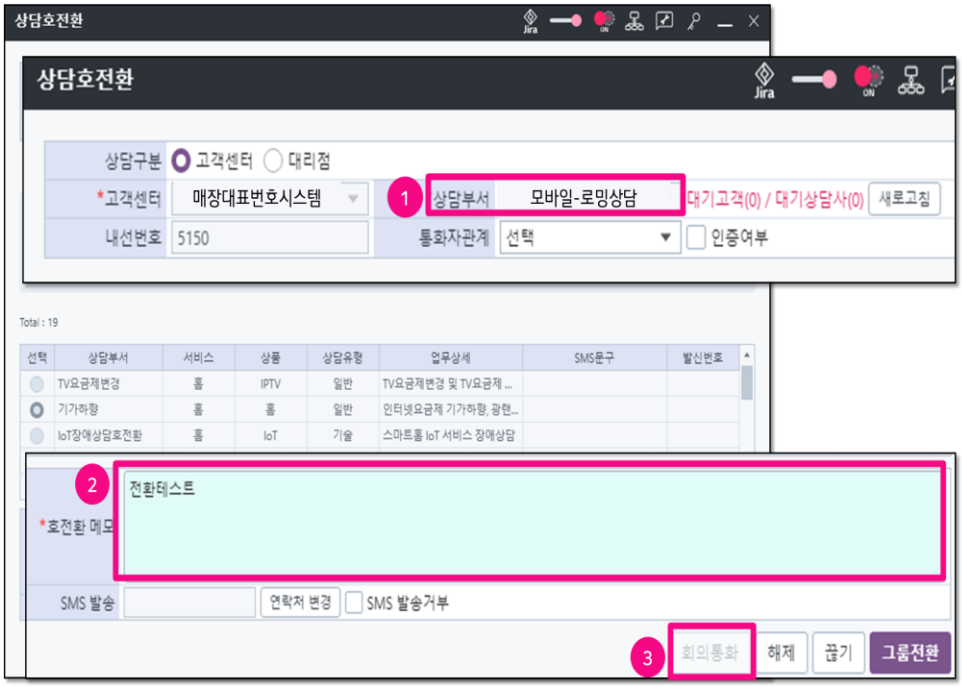
- 가입번호가 빨간색으로 나오는 경우는 멤버십 등급이 VIP인 경우

② 전화 인입 시 LED가 깜박이며 수화기를 들고 유큐브 상담 통화 연결 버튼 클릭

MEMO .

대표번호시스템

■ 대표번호 시스템 사용방법 _상담전환



모바일-로밍상담
모바일-통품상담
모바일-일반상담
홈-일반상담
홈-기술상담

① 상담전환을 요청할 고객센터의 상담 부서 선택

EX) 모바일-로밍상담/ 통품(품질)불만 / 외국인 전문 상담 등

② 고객과의 상담내용을 상세하게 작성

③ “회의통화” 버튼을 클릭

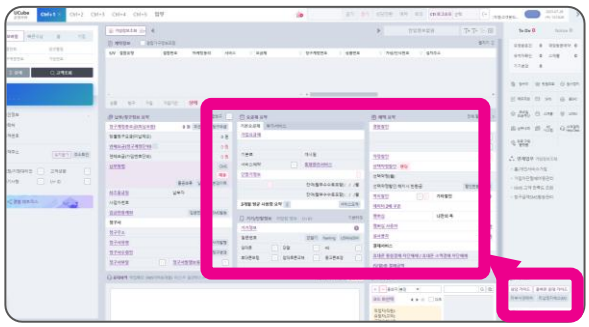
MEMO .

상담가이드 2.0

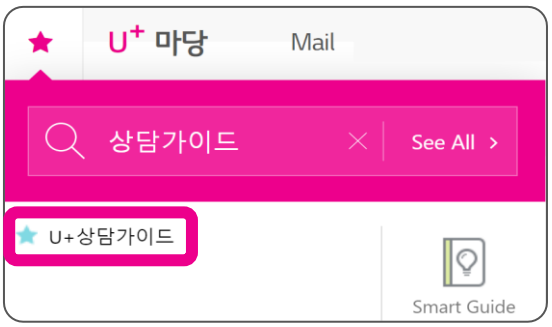
■ 접속 방법

상담가이드 **마당 홈페이지**에서 검색하거나, **차세대 유큐브 바로가기 버튼**을 통해 접속 가능

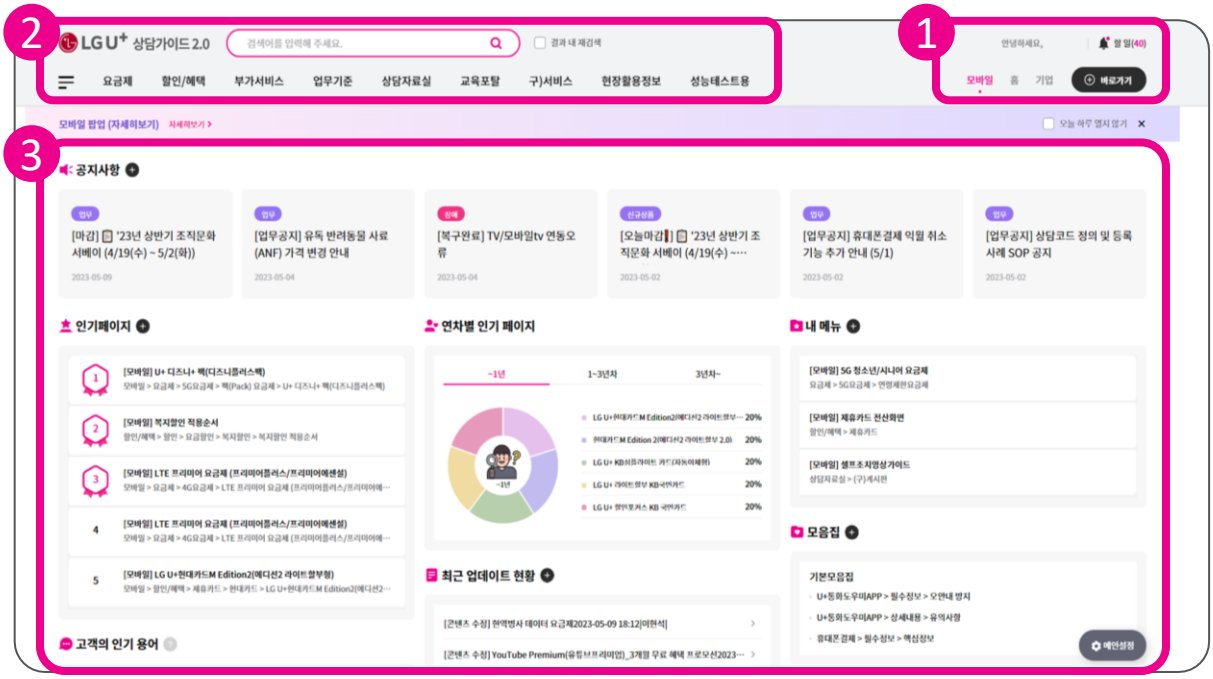
차세대 유큐브



마당



■ 메인화면 구성



① **모바일 / 홈 /기업 항목을** 선택하면 해당 항목에 맞춰 메뉴구성 및 메인화면이 구성됨

② **통합검색 or 메뉴보기**를 통해 찾고자하는 업무 가이드를 손쉽게 찾을 수 있게 구성

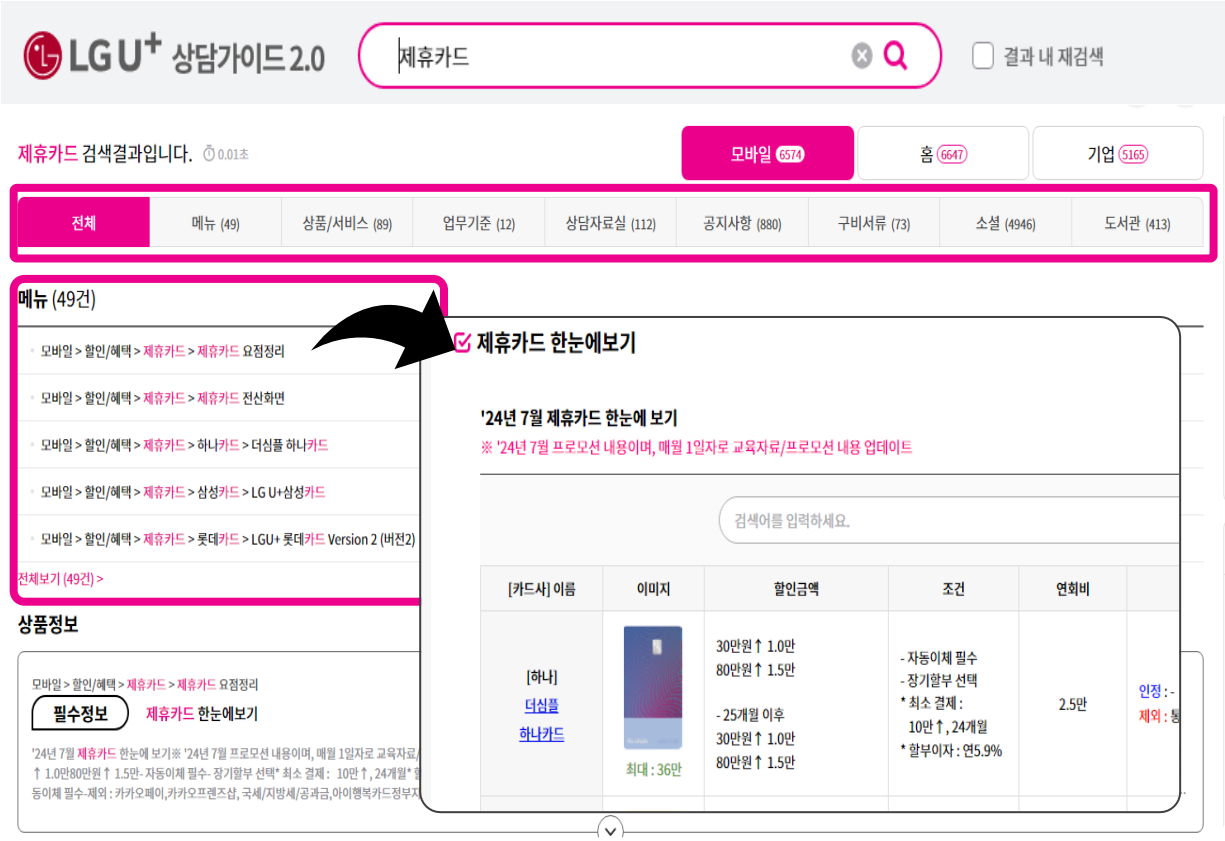
③ **최신정보 및 공지사항** 등 자주사용하는 인기페이지 항목을 빠르게 확인 할 수 있게 구성

상담가이드 2.0

■ 활용법 ① _ 통합검색

찾고자하는 내용을 통합검색 할 경우 검색 키워드와 관련된 메뉴 및 항목들이 순차 나열되어 내용을 쉽게 확인 할 수 있다.

*항목(메뉴, 상품/서비스, 업무기준, 상담자료실, 공지사항, 구비서류, 소셜, 도서관)



MEMO .

상담가이드 2.0

■ 활용법 ② _ 퀵메뉴

추천 메뉴 ,내 메뉴, 모음집, 구비서류, 날짜/만나이계산기, 매장안내, 도서관 ,기기손실보상금 계산기, 도서관, 빌링일정 등 고객과의 상담에 있어, 빠르게 확인하고 전달해야 할 내용이나
자주 사용해야 하는 기능페이지로 신속하게 접근할 수 있어 응대시간 및 업무 효율성을 높이는데 유용함

MEMO .

neoize
Respect differences

스마트상담

대리점 신입과정

LG U+ 신입과정 스마트 상담 R.P 점검표

대리점명: 이름:

점검 단계		상황	단계별 점검내용
1단계 고객 맞이	기본 MOT	맞이 인사	□ 일어서서 고객을 향한 자세로 눈 맞춤
			□ 맞이 인사(30도)
			멘트 : "환영합니다 고객님!"
2단계 대기 고객 케어		대기 고객에게 상황안내	※ 대기 고객 있을 경우 상황에 맞게 기본 MOT 중 1개 진행 시 가점
3단계 상담 전		업무 파악	□ 상체를 고객 방향으로 향하고 정면 눈 맞춤
			□ 멘트 : "고객님, 무엇을 도와 드릴까요?"
		자리 안내	□ 반 보 앞서서 고객 에스코트, 경청의 3L 자세
			□ 손바닥으로 좌석 안내 후 고객 착석 후 앉음
			□ 멘트 : "(모바일과 홈 상품 문의)는 안쪽 자리에서 편안하고 빠르게 처리 도와드리겠습니다. 이쪽으로 앉으시겠습니까?"
		명함 전달	□ 명함은 반드시 일어서서 고객이 보이게 두 손으로 전달
			□ 멘트: "오늘 상담 도와 드릴 00점 000입니다. (명함 전달) 고객님, 요청 하신 업무 (모바일과 홈 상품 문의) 맞으십니까?"
스마트상담 기본매너		□ 스마트상담 화면은 고객(모니터 or 핸드폰)을 향하게 한다. □ 상담 중간중간에 고객과 눈을 마주친다.	
4단계 상담 중 상품	기본 MOT	본인 확인	□ 신분증 두손으로 받기, 두 손 사용하여 공손함 유지
			□ 멘트 : "번거로우시겠지만, 본인확인을 위해서 신분증 부탁 드립니다." (받을 때) "감사합니다"
	상담 시작	우리매장 메뉴판	□ 스몰토크 사용하며 우리매장 메뉴판 통한 차권유
	모바일 탐색	단말기 화면 -> 단말기 상세 스펙 화면	□ 단말기 화면을 보여주며 고객의 요청에 맞게 선택
			□ 단말기 상세 스펙 화면 보여주며 안내하기
	고객 파악	요금제 추천 -> 신용카드 -> 라이프케어 -> 결합가족 선택	□ 고객 요구사항에 맞게 선택 ☞예시 : "고객님께 맞는 요금제와 받으실 수 있는 요금 할인 혜택 확인해 드릴께요!"
	요금제	요금제 선택된 화면 -> 상세 화면 -> 맞춤 추천된 요금제화면	□ 요금제 상세 화면 보여주며 맞춤 추천 요금제 안내하기 ☞예시 : "지금 고객님 사용량 기준으로 맞춤 추천된 요금제는 000인데요. 000 관심있다고 하셨는데 이 요금제는 000이 무료로 포함되어 있습니다."
	할인 유형	할인 유형 화면	□ 할인유형(선택약정 or 공시지원금 중 더 큰 금액) 안내
	결합 할인	결합할인 화면	□ 결합 할인 화면 보여주며 혜택 안내하기
			□ 가족 구성원이 추가시 할인금액이 커지는 점 안내
	제휴 카드	제휴카드 화면	□ 제휴카드 화면 보여주기(제휴카드 할인 혜택이 청구요금에서 반영된 부분확인) ☞예시 : "카드면 저희도 OO사 제휴카드가 있어요. 편하게 교체나 추가발급만 하시면 바로 할인 받으실 수 있어요. 일반 신용카드와 달리 제휴카드 발급처가 달라 제가 발급 도와드릴게요."
			※ 반론 극복 내용 언급 시 가점
	대명 할인	대명U라이프 할인 화면 -> 대명U라이프클럽 혜택 화면	□ 대명 화면 보여주며 혜택 안내하기 (유무선 통신비 할인이 청구요금에서 반영된 부분 확인)
			※ 반론 극복 내용 언급 시 가점
	부가 서비스	상담요약/부가서비스 화면	□ 휴대폰 보험 및 부가서비스 보여주며 안내하기
	고객 파악	홈/소호 -> 요금제 추천 화면에서 고객에 맞는 설정 -> 상담시작	□ 인터넷 설명 창 요금제 추천 화면을 보여주며 안내하기
	인터넷 요금제	맞춤 추천된 요금제화면 -> 상세 화면	□ 인터넷 요금제 화면은 상세 화면, 할인 유형 화면을 보여주며 안내하기 ☞예시 : "고객님 추천된 요금제는 1기가 속도의 프리미엄 안심_1G인데요~ 기본 기가 와이파이를 제공하고 추가로 O, O, O중 선택 가능합니다." (상세화면 보여주며 제공되는 혜택 안내)
	TV 요금제	TV요금제 화면	□ TV 요금제 화면을 보여주며 안내하기 □ 멘트: "TV도 가장 인기 있는 요금제를 추천 드리는데 제가 TV로 직접 보여 드릴께요."
	셋탑 박스	셋탑박스 종류 화면	□ 셋탑 종류(사운드바 블랙) 보여주며 안내하기
	사은품 안내	사은품화면	□ 상품권, 현물사은품 화면을 보여주며 안내하기
	설치비 안내	설치비 안내 화면	□ 설치 비용이 다음달 1회 청구 되는 점 화면을 보여주며 안내하기
5단계 상담 후	제안서	제안서 공유 -> 제안서 출력창	□ 제안서 공유 선택하고 출력해 드리기
	고객 등록	상담저장/단골고객등록하기 화면	□ 단골고객 등록을 제안
	기본 MOT	추가 질문	□ 멘트: "더 궁금하신 사항 있으신가요?/있으세요?"
6단계 배웅		매장 퇴장	□ 고객과 입구까지 동행하고 배웅하며 인사(30도)
			□ 멘트 : "감사합니다. 또 뵙겠습니다."

□ M : 친절하고 정중한 목소리 톤, 상황에 따라 적절한 뉘앙스와 리액션 □ B : 올바른 자세 및 눈맞춤과 미소

neoize
Respect differences

이상영업/정보보안

대리점 신입과정

개인정보의 중요성

1) 개인정보란?

『개인정보 보호법』 등 관련 법률에서 규정하고 있는 개인정보는 생존하는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 등에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보.
(해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보를 포함)

2) 개인정보 유출피해 유형

- 신상털기 : 개인 사생활 침해 발생 / 명예훼손 발생
- 명의도용 : 경제적 손실 발생 / 육체적, 정신적 피해 발생
- 보이스 피싱 : 경제적 손실 발생

매장에서 지켜야 할 가이드

1) 개인정보 서류

2) ID관리

3) PC보안

4) PC(Local PC / Cloud PC) 내 개인정보

5) 보조 저장 장치

6) 사설프로그램/비인가 사이트

7) CCTV 안내문

8) 반납 단말기

3대 이상영업

1) 가개통_모바일

- 개통의 의도와 목적이 실제 사용이 아닌 허위 개통 을 하는 행위
- 고객단위 가개통 / 접점단위 가개통

1) 가개통_홈

- 실제 고객이 없는 주소지에 허위개통 하는 행위
- 수수료 및 상품권 편취 등의 목적으로 사용의도 없이 "회사" 또는 판매사 명의로 개통하거나 제3자 명의로 개통하는 행위

2) 해지 후 재가입_모바일

- 기존 가입자가 기기변경 요청하였으나, 신규 개통 후 기존 번호를 해지 하는 행위

2) 해지 후 재가입_홈

- 기존 자사 가입자의 홈 상품을 해지하고 유사 상품으로 재가입 시키는 행위

3) 명의도용_모바일/홈

- 명의자 동의 없이 타인 임의 개통 행위

명의도용 현장 예방 활동

- 가입 시 구비서류를 철저히 수취한다.
- 신분증의 사진과 실물을 반드시 확인 한다.
- 신분증 진위여부를 즉시 확인한다.
- 가입신청서 및 개인정보활용동의서 서명/날인은 반드시 명의자 본인이 하게 한다.
- 대리인 내방 가입 시 반드시 대리인 구비서류를 확인/수취 한 후 개통하도록 하며. 추가적으로 명의자와 통화하여 가입 동의 사실을 확인 후 전산 기록 한다.
- 미성년자만 내방하여 가입 시 반드시 구비서류를 확인/수취 한 후 개통하도록 하며, 추가적으로 법정대리인과 통화하여 가입 동의 사실을 확인 후 전산 기록한다.

가입 스캔

1) 가입 스캔 검수 프로세스

- 개통(D) > 1차 검수 (D+5일) > 검수센터 보완요청(D+6일~)
  > 추가보완(보완요청+5일) > 최정 검수(D+12일) > 패널티 확정(가마감 매월 25일경)

2) 가입 스캔 현장 필수 활동

① 정확한 가입 신청서 작성 및 구비서류 누락 없이 수취

- 명의자 신분증 원본, 법인 구비서류 개통 시 필수 스캔(보완 불가)

② 가입내역 제대로 안내 & 가입서류 반드시 교부

- 가입내역 미안내 시 불만콜 발생
- 가입서류 미교부 민원발생 시 패널티 부과

③ 현장 1차 검수 (D+5일) 시 구비서류 재확인 / 보완 / U cube 정보 확인

- 5G 가입고객 : 동의여부 체크
- 청소년 : 유해정보 차단서비스 확인란 2가지 필수 체크
- 단말기 가격, 요금제, 할부 개월 수, 제휴카드, 선택약정 등 전산상 일치 여부 점검

MEMO

전산 조회 주의 사항

1) 고객 동의 없는 임의조회

- 가족(배우자) / 지인(이성친구) / 퇴사한 동료 / 거래처 직원 / 타사직원 부탁 / 청탁에 의한 조회 등 동의 없는 조회
- 고객 동의 없는 신용 조회 업무 무관 신용조회
- 업무 목적과 다른 사적 용도 활용을 위한 동의 없는 조회

2) 고객 개인정보 허위 등록 및 임의 활용

- 고객 정보 제3자 유출
- 고객 양해 없는 U cube 개인정보에 대한 안내
- E-Mail, 청구주소, 연락처 허위 등록, 임의기재

3) 기타 주의 사항

- 전산 ID / 비밀번호 무단 공유
- SNS 활용 고객 정보 공유
- U cube 화면 촬영 / 캡쳐 / 고객 노출

MEMO