

---

# 대리점 신입과정

---



■ 이름 : \_\_\_\_\_

---

# 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

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

---

# 화 법

대리점 신입과정

---





## 공감적 경청 B.M.W

**BODY**

+

**MOOD**

+

**WORD**

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

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

- 상대방과 이야기하는 말의 내용



## 스몰 토크 (Small Talk)란? : 어색한 분위기를 없애주는 가벼운 대화

### 1. "인사 + a" 로 대화한다

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

### 2. 스몰토크로 꼭 정리나 결론을 내려고 하지 말자

▶ "네, 그럼 잠시만 기다려주세요~" "편하게 살펴보세요~"

### 3. 상대가 걸어 온 스몰토크에는 긍정으로 답하자

▶ 고객: "요즘 어떤 영화가 재미있어요?"

직원: "아, 저는 영화를 잘 안보는 편인데...오늘 영화보러 가시나봐요? 좋으시겠어요~"

### 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 드릴게요.
- 

#### ✓ 시간

- 점심시간에 잠깐 나오셨나봐요. 제가 중요한 부분만 빠르게 처리해드릴게요.
- 식사 하셨어요? 피자 좋아하시면 앞에 새로 생긴 식당있는데 맛있더라고요.
- 

#### ✓ 고객 관찰+칭찬

- 아이가 엄마 닮아서 정말 예쁘게 생겼어요
- 아기가 너무 \_\_\_\_\_. 원피스도 \_\_\_\_\_.
- 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 바꿔드릴게요.  
(액정 보호필름 교체하며) \_\_\_\_\_?
- 어제 000 프로그램 보셨어요? 요즘에는 본방보시는 분들이 거의 없는것 같아요.  
대부분 고객님들이 다시보기로 많이 보시는데, \_\_\_\_\_?



## 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 낮춰 주세요.”**

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

➤ 두괄식 화법으로 바꾸면?

=>

**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?

=>

**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?

=>

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. 쿠션멘트

“요청/ 부탁/ 거절해야 할 내용이 있을 때,  
원만하고 부드럽게 대화를 이어나가기 위해 맨 앞에 넣는 말”

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

+ 요청/ 부탁/ 거절

## 화법기본기\_ 3. 쿠션멘트 (예시)

고객: “요금제 변경 좀 해주세요”

- 직원: 요금제 변경 해드리겠습니다. 신분증 가지고 오셨나요?

➤ 쿠션멘트 적용하면?

=> 이쪽에서 바로 처리 도와드리겠습니다.

**번거로우시겠지만**

본인확인을 위해 신분증 확인 부탁드립니다.





### 화법기본기\_ 3. 쿠션먼트 실습

**고객: “시간이 별로 없는데, 얼마나 기다려야 업무처리 가능해요?”**

▪ 직원: 조금만 기다려주시면 됩니다.

➤ 쿠션먼트 적용하면?

=> 고객님 ( ) 잠시만 기다려 주시겠습니까?  
( ) 앞에 고객님 업무처리 마치는 대로 바로 처리 도와드리겠습니다.

**고객: “매장 앞 도로에 주차해도 돼요?”**

▪ 직원: 매장 앞 도로에는 단속카메라가 있어서 주차하시면 안돼요.

➤ 쿠션먼트 적용하면?

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

**고객: “케이스 아직 도착 안했어요?”**

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

➤ 쿠션먼트 적용하면?

=> 고객님 불편을 드려 ( ), 배송 업체 사정으로 주문한 케이스가  
익일 도착할 예정입니다. ( ) 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.

➤ 쿠션먼트 적용하면?

=> 고객님, ( ), 요청하신 업무는 신분증이 필요한 업무입니다.  
( ) 신분증이 있어야 처리가 가능하니,  
( ) 신분증을 가지고 한번 더 방문해 주시겠습니까?

---

# DISC

대리점 신입과정

---





## D.I.S.C 를 잘 활용하면

사람의 **행동 스타일**을 분석하고,  
그 **차이를 이해하고 인정하는** 도구로서  
사람의 **행동 스타일에 맞는 응대 전략**을 세울 수 있다.



## D.I.S.C 4가지 성향

### ① 주도형 Dominance

- 자신만의 생각과 주장이 매우 강함
- 자신감이 있으며, 솔직하고 단도직입적인 어휘를 사용
- 자신들이 세운 목표와 결과를 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, 신중하고 조심성이 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!!"	
I	"아니~ 그게 아니고 내가 지난달에 내려고 했는데, 갑자기~~"	
S	"아.. 죄송해요... 제가 미리 냈어야 됐는데... 요금을 제때 못 내서...."	
C	"지난달은 이렇게 많이 안 나왔는데, 대체 왜 이번 달은 이렇게 많이 나온거예요?"	

### 2. 필름 교체 상황

고객		직원
유형	요청사항	커뮤니케이션 방안
S	"음... 강화유리 필름이랑 우레탄 필름이랑 뭐가 더 좋을까요...?"	
D	"어제 필름을 뺄때 부착해 줬잖아요!! 다시 해줘요 빨리~"	
C	"먼지 한 톨 안 들어가게 잘 맞춰서 완벽하게 붙여주세요."	
I	"우리 아들이 필름을 교체해 준다고 했는데, 몇 달째 말만 하고 안 해줘 가지고 (쓸라쓸라) ~~"	



## 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~”	
S	“.....(기다리는 중)”	
I	“어머~ 이걸 뭐예요? 새로 나온 건가? 신기하네~~”	
D	“얼마나 더 기다려야 되는 거야!!”	

### 4. 차 권유 상황

고객		직원
유형	요청사항	커뮤니케이션 방안
C	“전 카페인, 없는 걸로 주세요”	
I	“어머~ 음료도 있어요? 뭐 있어요? 나는 커피가 좋은데~ 여기 옆 카페도 가봤어요? 맛있 더라고”	
D	“저는 얼죽아인데, 얼음은 없어요? 아~ 난 차가운 게 좋은데!!!!”	
S	“아무거나 괜찮아요...”	

---

# 고객응대

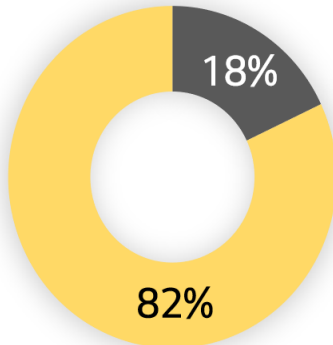
대리점 신입과정

---





## 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

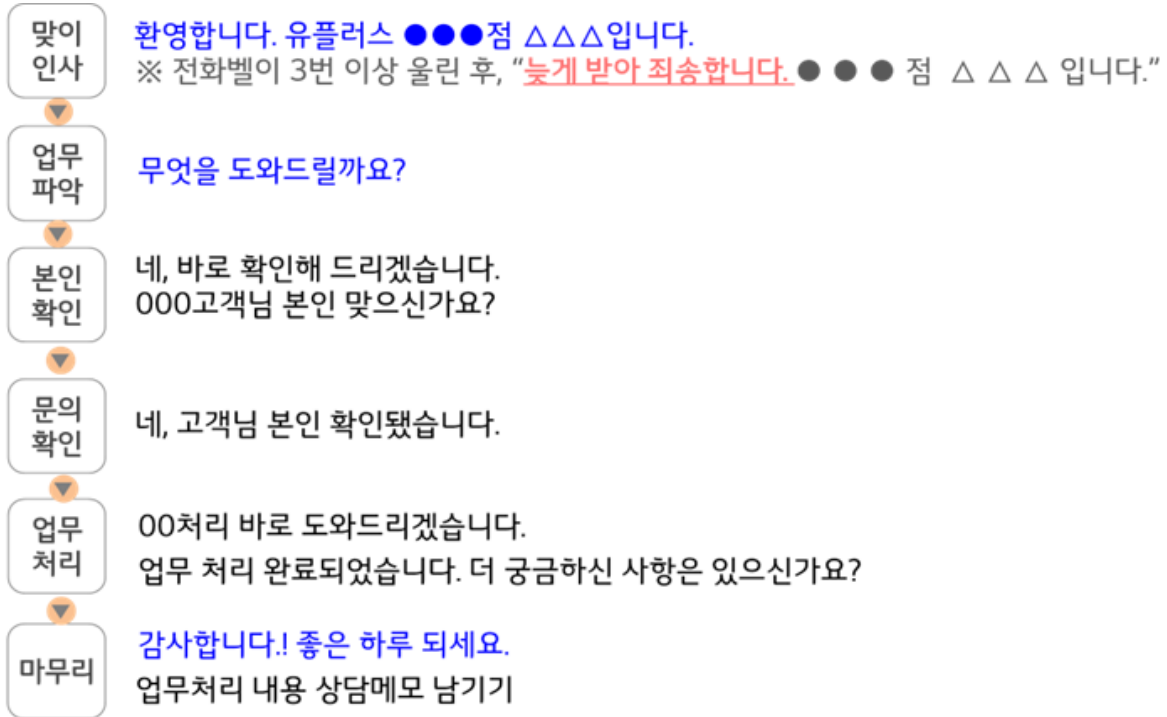


전화를 걸 때

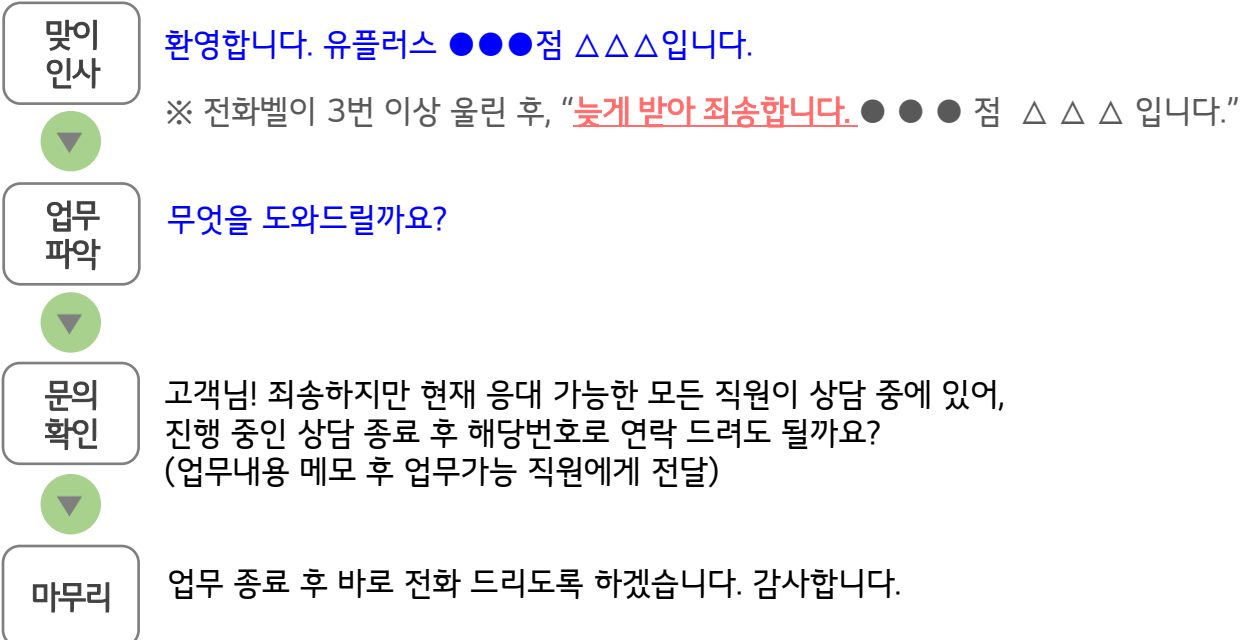
- › 용건을 준비하고 전화 걸기
- › 인사말은 또박또박 천천히
- › 신분을 밝히고 고객의 상태를 먼저 확인
- › 무언의 한숨 주의
- › 상황에 맞는 인사말로 종료
- › 고객이 먼저 끊도록 기다린다



## 전화 응대 표준 응대법 6단계



### [주의] 신입이라서 업무처리가 어려운 경우, 아래와 같이 전달하기





## 매장응대 MOT 6단계



고객 맞이	맞이인사	"( )"
대기 고객 케어	상황안내	"고객님 ( ) 모든 직원이 응대 중에 있어 약 0분 정도 기다려주시면 끝나는 대로 바로 도와드리겠습니다."
	차 권유	"기다리실 수 있도록 자리안내 해드리겠습니다. ( )"
	상품시연	"기다리시는 동안 저희 IPTV에 00프로그램이 있는데 ( )"
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	"( ), 본인 확인을 위해 신분증 확인 부탁드립니다."
	시간안내	"요청하신 업무 처리하는데 약 0분 정도 소요될 예정입니다. ( )"
상담 후	추가질문	"고객님, 업무는 잘 처리 되었습니다. 더 궁금하신 사항 있으십니까?/ 있으세요?"
배웅	배웅인사	"감사합니다! ( )"

# 고객응대 평가표



LG U+

신입과정 고객응대 점검표

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

### [1] 가입회선 수 : 개통 가능한 휴대폰 번호의 수

구분		가입회선 수
개인	미성년자 (만 4세~ 만 19세 미만)	2회선
	만 19세 이상	(        )
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)	기존 동일: 체류자격기준에 따라 상이
	F-5(영주) 이외	
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 : 스마트패드 / 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	( )	( )	( )	( )	( )
└ 선택약정할인	-32,500	-28,750	-26,250	-23,700	-21,250
└ 프리미어 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	60GB+60GB	50GB+50GB	50GB+50GB	50GB	15GB+15GB
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	
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
↳ 선택약정할인	-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 나뉘쓰기	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 프리미어 요금제

구분	LTE 프리미어 플러스	LTE 프리미어 에센셜
월정액	( )	( )
└ 선택약정할인	-26,250	-21,250
└ 프리미어 약정할인	-5250	-5250
음성/메시지	집 전화/이동전화 무제한(부가통화 300분)/메시지 기본 제공	
공유데이터	50GB+50GB	15GB+15GB
스마트 기기	각 11,000원 할인(최대 2대)	
혜택 제공	카테고리 팩 1개 선택	
	멤버십 혜택 1개 선택(VIP 콕)	





## 카테고리 팩

### 1) 5G

- OTT 팩 : 유튜브 프리미엄 팩, 넷플릭스 팩, 디즈니+, 티빙 팩, 넷플릭스+유튜브 프리미엄 팩
- 디바이스 팩 : 갤럭시 워치7 팩, 애플 워치 SE2 팩, 버즈3프로팩, 아이패드팩
- 구독 팩 : 헬로 렌탈 구독 팩, 일리커피 구독 팩
- 스마트 Air\_여행팩
- 자사서비스 팩 : Google 패키지 팩, 멀티 팩

### 2) LTE

- OTT 팩 : 유튜브 프리미엄 팩, 디즈니+, 티빙 팩
- 구독 팩 : 헬로 렌탈 구독 팩, 일리커피 구독 팩
- 자사서비스 팩 : Google 패키지 팩, 멀티 팩



## 유형별 SOP



나미리

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

고객님 데이터 사용량이 많고 태블릿도 사용 중이신데, ( )  
5G 프리미어 플러스 요금제면 OTT서비스 중  
( ) 중 1가지 선택 가능하고, 태블릿도  
무료로 사용 가능하니까 더 이득이에요.  
그리고 OTT서비스도 선택 후 ( )



## 유형별 SOP



박 유 리

- ✓ 20대 고객
- ✓ 5G 프리미어 플러스 넷플릭스 팩
- ✓ 유튜브 프리미엄 이용중
- ✓ 아이폰 사용중

유튜브 프리미엄 따로 결제하지 마시고 요금제를 바꾸시는 건 어떠세요?

5G 프리미어 슈퍼 요금제로 변경 시 ( ) 하실 수 있어요.  
안드로이드폰이 아닌 아이폰에선 유튜브 프리미엄이 14,000원이라 당연히 더 비싸요. 요금제 차액이 7,500원이니까 지금보다 ( ) 할 수 있어 훨씬 좋아요.



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 ( ) 할 수 있고,  
자녀분 요금도 ( ) 되어서 훨씬 더 경제적이예요.

---

# 홈 상품

대리점 신입과정

---



## U+ 인터넷

구분	100M	500M	1G
제공 서비스	기가 와이파이 안심 서비스	기가 와이파이6 안심서비스 실시간 원격 PC주치의	기가 와이파이6 안심서비스 실시간 원격 PC주치의 추가 단말 접속 서비스
고객 직접 선택 단말	스마트홈 스피커	스마트홈 스피커 추가 기기 와이파이 中 택 1	스마트홈 스피커 추가 기기 와이파이 中 택 1
이용요금	( )	( )	( )

## 1G 인터넷 추천

### 인터넷의 중요한 두 가지

- Download : ( )
- Upload : ( )

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

### MEMO



## U+ 인터넷 선택 기기

### 1) 추가 기가 와이파이

- 중/대형 평수 거주 가구
- 3~4인 이상 가구로, 덕 내에서 Wi-Fi 이용이 많은 가구
- 방이 3개 이상으로, 방에 들어가면 Wi-Fi 끊김을 경험해본 가구

### 2) 스마트홈 스피커(클락+ 3)

- 소형 평수 거주 가구 또는 덕 내에서 Wi-Fi 이용이 많지 않은 가구
- 스피커 문답 기능을 활용한 아이 학습에 관심이 많은 가구



## U+ 인터넷 부가서비스

### 1) 안심 서비스 (100M 이상 무료)

- 유해사이트나 악성코드 의심사이트 자동 차단 서비스
- 미성년자 자녀의 인터넷 이용이 걱정되는 가구
- 이상한 S/W 설치가 걱정되는 가구

### 2) 실시간 PC원격 주치의 (500M 이상 무료)

- 원격에서 전문가가 컴퓨터의 문제를 해결해주는 서비스
- 유료 가입 시 월 3,300원
- 인터넷 속도에 민감한 가구
- 인터넷 문제인지, 컴퓨터 문제인지 모르는 가구

### 3) PC 추가 단말접속 서비스 (1G 이상 무료) \*프리미엄 안심 1기가 요금제 기준

- 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 ( ) 한번 알아봐드릴까요?”

“고객님 이왕매장 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 댁은 ( ) 합니다.

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



## SOP\_ 고객별 추천 핵심 멘트

### 4인 가족/동시에 이용이 잦은 고객

“아빠는 재택근무하고 엄마는 OTT 시청, 자녀는 줌 수업을 받을 때  
기가와이파이 6로 집안 어디서나 끊김 없이 무선 인터넷을 사용할 수 있어 좋아요!”

### 실시간 스트리밍 / 고화질 영상 시청 고객

“고객님 인기 스트리머 라이브나 다양한 영상들 많이 보시잖아요. 100M 인터넷은 1-2초 이상의 대기가 있지만  
1G 인터넷은 즉시 재생 가능해요 요즘 4K 이상의 고화질 콘텐츠들이 많은데 끊김 없이 시청하세요 ”

### 티케팅 / 예매 / 수강신청

“콘서트나 야구 티켓은 오픈시간에 선착순으로 티케팅 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



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



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



혼자 있는 반려동물을  
실시간으로 보살펴 줄 수 있는 스마트홈 패키지

펫 전용 단말



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



필수 기기 외 스마트홈 기기: 맘카, 무드등, 버튼봇, AI리모컨2

( )



U+ PETOY



맘카



제휴혜택

(월정액: )

- 기기 구성 변경(택2) : 펫토이 / 맘카 / 원격급식기 / 무드등
- 배상책임 500만원, 사망 위로금 10만원, 각종 제휴 혜택 제공



U+ tv

구분	요금제명	이용요금	기본 혜택			월정액/VOD 혜택
		인터넷 결합 (3년 약정)				
기본형	베이직	12,100원	아이들나라 모바일앱 이용	-	-	-
	프리미엄	16,500원		VIP 전용관 이용	-	-
	프리미엄 플러스	17,600원			UHD팩 무료	-
조합형	프리미엄 VOD	18,700원				매달 VOD 5,500원 쿠폰 제공
	프리미엄 환승구독	25,300원				보고싶은 콘텐츠에 따라 자유이용권 환승 (SBS, MBC, JTBC, MBN, TV조선, 채널A 자유이용권 중 택1)
	프리미엄 내맘대로	27,500원				매달 원하는 혜택 1가지 선택 (영화 월정액 프리미엄/키즈패키지/VOD 16,500원 쿠폰 중 택1)
OTT 조합형	프리미엄 디즈니+스탠다드	24,600원				디즈니+ 스탠다드 (FHD화질, 동시접속 2대)
	프리미엄 디즈니+	28,600원				디즈니+ 프리미엄 (UHD화질, 동시접속 4대)
	프리미엄 티빙	27,000원				티빙 스탠다드 (1080p FHD 화질, 동시접속 2대)
	프리미엄 티빙 플러스	30,000원				티빙 프리미엄 (1080p FHD+4K 화질, 동시접속 4대)
	프리미엄 넷플릭스HD	27,800원				넷플릭스 스탠다드 (HD화질, 동시접속 2대)
	프리미엄 넷플릭스UHD	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 블랙

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



MEMO



## 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 + 방법 스티커 제공

### 4) U+ TV

상품	채널수	월정액
베이직	211개	14,300원
프리미엄	252개	18,700원

---

# 결합/제휴상품

대리점 신입과정

---





## U+ 투게더 결합 할인

### 1) 결합 구성원에 따른 할인

- 2명 결합 시 : 인당 ( ) 할인
- 3명 결합 시 : 인당 ( ) 할인
- 4~5명 결합 시 : 인당 ( ) 할인
- 인터넷 결합 시 : 추가 ( ) 할인

### 2) 결합 방법

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



## 제휴카드

### 1) 제휴카드 권유하는 이유

- 고가치 요금제 유치 용이 / 고가 단말기 할부금 부담 제로 / 제휴카드 할인 혜택

### 2) 제휴카드 유형

- 장기할부형 / 자동이체형

### 3) 제휴카드 권매 3단계

- 1단계 : 고객탐색  
" 고객님 ( ) 어디로 하세요?  
" ( ) 변경하고 ( ) 받으세요 "
- 2단계 : 제안하기  
" A카드면 저희도 A사 ( )가 있어요. 편하게 ( )만  
하시면 바로 할인 받으실 수 있어요"
- 3단계 : 상담마무리  
" 일반 신용카드와 달리 제휴카드 발급처가 달라 제가 발급 도와드릴게요 "



- 카드 자동이체 > 대명 고객센터 번호 저장 > 전자계약 인증

---

# 영업지원시스템

대리점 신입과정

---

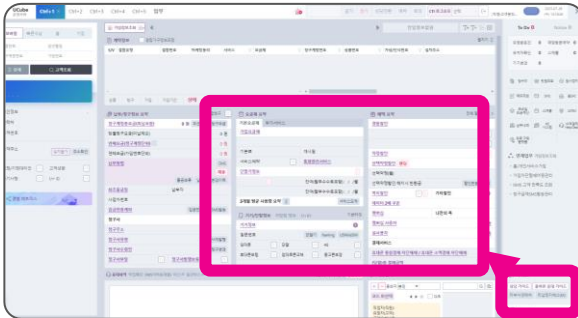


## 상담가이드 2.0

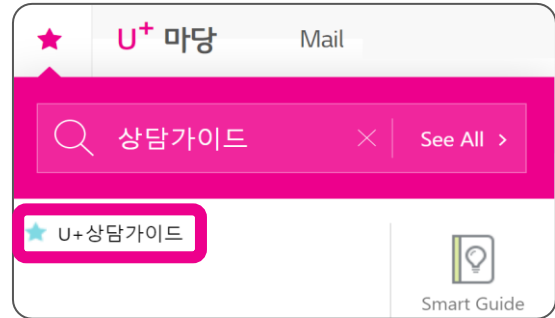
### ■ 접속 방법

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

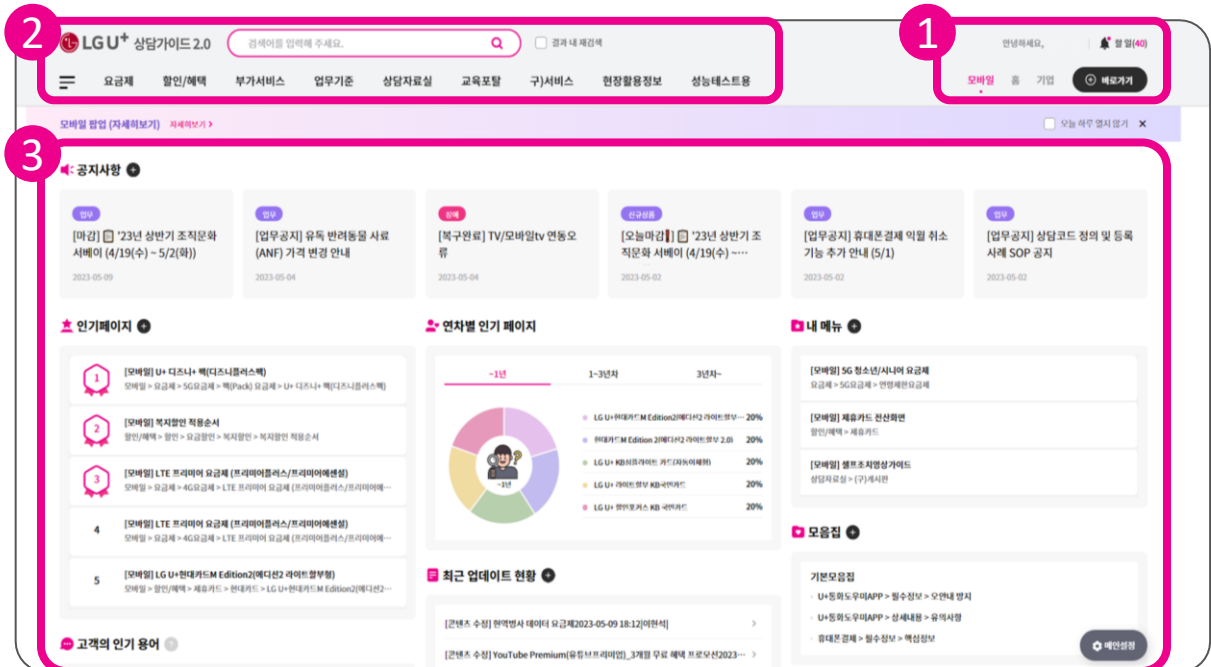
#### 차세대 유큐브



#### 마당



### ■ 메인화면 구성



- ① **모바일 / 홈 / 기업 항목**을 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)

**LG U+ 상담가이드 2.0** | 제휴카드 | ☐ 결과 내 재검색

제휴카드 검색결과입니다. 0.01초

모바일 (6574) | 홈 (6647) | 기업 (6165)

전체 | 메뉴 (49) | 상품/서비스 (89) | 업무기준 (12) | 상담자료실 (112) | 공지사항 (880) | 구비서류 (73) | 소셜 (4946) | 도서관 (413)

**메뉴 (49건)**

- 모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 제휴카드 요점정리
- 모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 제휴카드 전신화면
- 모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 하나카드 > 더상품 하나카드
- 모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 삼성카드 > LG U+삼성카드
- 모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 롯데카드 > LGU+ 롯데카드 Version 2 (버전2)

전체보기 (49건) >

**상품정보**

모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 제휴카드 요점정리

**필수정보** 제휴카드 한눈에보기

'24년 7월 제휴카드 한눈에 보기' ※ '24년 7월 프로모션 내용이며, 매월 1일자로 교육자료/프로모션 내용 업데이트

검색어를 입력하세요.

[카드사] 이름	이미지	할인금액	조건	연회비	인정 :-
[하나] 더상품 하나카드		30만원 ↑ 1.0만 80만원 ↑ 1.5만 - 25개월 이후 30만원 ↑ 1.0만 80만원 ↑ 1.5만	- 자동이체 필수 - 장기할부 선택 * 최소 결제: 10만 ↑, 24개월 * 할부이자: 연5.9%	2.5만	인정 :-

최대 : 36만

### ■ 활용법 ② \_ 현장활용 정보(SOP)

현장활용정보에는 상품별로 쉽게 안내할 수 있도록 도와주는 세일즈가이드(SOP)와 또는 명의변경/복지할인/ 휴대폰 가입/변경 등등 신입직원이 진행하기 어려운 업무가이드를 확인 할 수 있다

☰ | 요금제 | 할인/혜택 | 부가서비스 | 업무기준 | 상담자료실 | 인적/구비/충분도 | 구서비스 | **현장활용정보(SOP)**

**세일즈가이드** > - SOP

**매장 가이드** > - 매장 운영 표준 - **매장 고객 응대 매뉴얼**

**현장 활용 시스템** > - 스마트 상담 - 스마트 가입 - UCRM - 대표 번호 시스템

**현장 신입 가이드\_가입** > - 휴대폰 가입/변경 유형별 - 단말기별 가입

**현장 신입 가이드\_변경/기타** > - 명의변경 - 복지할인 - 일시정지/해제 - 작업 가능기간

**소매 매장 MVNO** > - CS 가능/불가업무 - MVNO 선불폰 가입(소매 매장)

**상황별 활용 가이드** > - 현장 자주 묻는 문의

**매장 고객 응대 매뉴얼**

- SENSE 센스 고객 응대
- IB/OB 전화 응대
- 민원/불만 고객 응대
- 진정성서비스
- 외국인 고객 응대**
- 문제 행동 소비자 응대직원 자기보호 매뉴얼

**외국인 응대가이드(FLS)**

- 1.외국인 응대가이드(FLS)  
외국인이 방문하면 전화 한 통
2. 외국인 고객 응대를 위한  
배포 된 고객 안내용 자료를 활용  
제작물 수령 전 일 경우, 첨부한  
(그 외 언어는 기존대로 대응 - 반





## 상담가이드 2.0

### ■ 활용법 ③ - 킷메뉴

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

순번	구분	제목	첨부파일	요청자	등록일시	처리상황	답변일
1	콘텐츠담당	유튜브 프리미엄 이용 불가 확인요청 (2)	-	성고은	2024-07-18 18:24	답변완료	2024-07-22
2	콘텐츠담당	[넷플릭스] 500199477436 / 넷플릭스 계정연동 했으나 이용권 구매 화면 뜸 (1)	-	이지혜	2024-07-09 11:15	답변완료	2024-07-11

---

# 스마트상담

대리점 신입과정

---





## 신입과정 스마트 상담 R.P 점검표

대리점명:

이름:

점검 단계		상황	단계별 점검내용	
1단계 고객 맞이	기본 MOT	맞이 인사	<div><div><div><div>□ 일어서서 고객을 향한 자세로 눈 맞춤</div><div>□ 맞이 인사(30도)</div><div>멘트 : "환영합니다 고객님!"</div></div></div></div>	
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	<div><div><div><div>□ 상체를 고객 방향으로 향하고 정면 눈 맞춤</div><div>□ 멘트 : "고객님, 무엇을 도와 드릴까요?"</div></div></div><div><div><div>□ 반 보 앞서서 고객 에스코트, 경청의 3L 자세</div><div>□ 손바닥으로 좌석 안내 후 고객 착석 후 앉음</div><div>□ 멘트 : "(모바일과 홀 상품 문의)는 안쪽 자리에서 편안하고 빠르게 처리 도와드리겠습니다. 이쪽으로 앉으시겠습니까?"</div></div></div></div>	
		자리 안내		
		명함 전달	<div><div><div><div>□ 명함은 반드시 일어서서 고객이 보이게 두 손으로 전달</div><div>□ 멘트 : "오늘 상담 도와 드릴 00점 000입니다. (명함 전달) 고객님, 요청 하신 업무 (모바일과 홀 상품 문의) 맞으십니까?"</div></div></div></div>	
		스마트상담 기본매너		<div><div><div><div>□ 스마트상담 화면은 고객(모니터 or 핸드폰)을 향하게 한다.</div><div>□ 상담 중간중간에 고객과 눈을 마주친다.</div></div></div></div>
		4단계 상담 중 상품	기본 MOT	<div><div><div><div>□ 신분증 두손으로 받기, 두 손 사용하여 공손함 유지</div><div>□ 멘트 : "번거로우시겠지만, 본인확인을 위해서 신분증 부탁 드립니다." (받을 때) "감사합니다"</div></div></div></div>
			상담 시작	우리매장 메뉴판
모바일 탐색			단말기 화면 -> 단말기 상세 스펙 화면	<div><div><div><div>□ 단말기 화면을 보여주며 고객의 요청에 맞게 선택</div><div>□ 단말기 상세 스펙 화면 보여주며 안내하기</div></div></div></div>
고객 파악			요금제 추천 -> 신용카드 -> 라이프케어 -> 결합가족 선택	<div><div><div><div>□ 고객 요구사항에 맞게 선택</div><div>⇒ 예시 : "고객님께 맞는 요금제와 받으실 수 있는 요금 할인 혜택 확인해 드릴게요!"</div></div></div></div>
요금제	요금제 선택된 화면 -> 상세 화면 -> 맞춤 추천된 요금제화면		<div><div><div><div>□ 요금제 상세 화면 보여주며 맞춤 추천 요금제 안내하기</div><div>⇒ 예시 : "지금 고객님의 사용량 기준으로 맞춤 추천된 요금제는 000인데요. 000 관심있다고 하셨는데 이 요금제는 000이 무료로 포함되어 있습니다."</div></div></div></div>	
할인 유형	할인 유형 화면		□ 할인유형(선택약정 or 공시지원금 중 더 큰 금액) 안내	
결합 할인	결합할인 화면		<div><div><div><div>□ 결합 할인 화면 보여주며 혜택 안내하기</div><div>□ 가족 구성원이 추가시 할인금액이 커지는 점 안내</div></div></div></div>	
제휴 카드	제휴카드 화면		<div><div><div><div>□ 제휴카드 화면 보여주기(제휴카드 할인 혜택이 청구요금에서 반영된 부분확인)</div><div>⇒ 예시 : "카드면 저희도 00사 제휴카드가 있어요. 편하게 교체나 추가발급만 하시면 바로 할인 받으실 수 있어요. 일반 신용카드와 달리 제휴카드 발급처가 달라 제가 발급 도와드릴게요."</div><div>※ 반론 극복 내용 언급 시 가점</div></div></div></div>	
대명 할인	대명U라이프 할인 화면 -> 대명U라이프클럽 혜택 화면		<div><div><div><div>□ 대명 화면 보여주며 혜택 안내하기 (유무선 통신비 할인이 청구요금에서 반영된 부분 확인)</div><div>※ 반론 극복 내용 언급 시 가점</div></div></div></div>	
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		<div><div><div><div>□ 인터넷 요금제 화면은 상세 화면, 할인 유형 화면을 보여주며 안내하기</div><div>⇒ 예시 : "고객님 추천된 요금제는 1기가 속도의 프리미엄 안심_1G인데요~ 기본기가 와이파이를 제공하고 추가로 O, O, O중 선택 가능합니다." (상세화면 보여주며 제공되는 혜택 안내)</div></div></div></div>	
TV 요금제	TV요금제 화면		<div><div><div><div>□ TV 요금제 화면을 보여주며 안내하기</div><div>□ 멘트 : "TV도 가장 인기 있는 요금제를 추천 드리는데 제가 TV로 직접 보여 드릴게요."</div></div></div></div>	
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	<div><div><div><div>□ 단골고객 등록을 제안</div><div>□ 멘트 : "더 궁금하신 사항 있으신가요?/있으세요?"</div></div></div></div>	
	추가 질문			
6단계 배웅	기본 MOT	매장 퇴장	<div><div><div><div>□ 고객과 입구까지 동행하고 배웅하며 인사(30도)</div><div>□ 멘트 : "감사합니다. 또 뵙겠습니다."</div></div></div></div>	

---

# 이상영업/정보보안

대리점 신입과정

---





## 개인정보의 중요성

### 1) 개인정보란?

『개인정보 보호법』 등 관련 법률에서 규정하고 있는 개인정보는 **생존하는 개인에 관한 정보**로서 성명, 주민등록번호 등에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보.  
(해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 **없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보**를 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 ( )을 하는 행위
- 고객단위 가개통 / 접점단위 가개통

### 1) 가개통\_홈

- 실제( ) 하는 행위
- 불법대출, 수수료 및 상품권 편취 등의 목적으로 사용의도 없이 “회사” 또는 판매사 명의  
로 개통하거나 제3자 명의로 개통하는 행위

### 2) 해지 후 재가입\_모바일

- 기존 가입자가 기기변경 요청하였으나, ( ) 하는 행위

### 2) 해지 후 재가입\_홈

- 기존 자사 가입자의 ( ) 시키는 행위

### 3) 명의도용\_모바일/홈

- ( ) 타인 임의 개통 행위



## 명의도용 현장 예방 활동

- 가입 시 구비서류를 **철저히 수취**한다.
- 신분증의 **사진과 실물을 반드시 확인** 한다.
- **신분증 진위여부**를 즉시 확인한다.
- 가입신청서 및 개인정보활용동의서 **서명/날인**은 반드시 **명의자 본인**이 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 ( ) > 검수센터 보완요청(D+6일~)  
> 추가보완(보완요청+5일) > 최종 검수(D+12일) > 패널티 확정(가마감 매월 25일경)

### 2) 가입 스캔 현장 필수 활동

- ① ( ) 및 ( ) 없이 수취
  - 명의자 신분증 원본, 법인 구비서류 개통 시 필수 스캔(보완 불가)
- ② ( ) 제대로 안내 & ( ) 반드시 교부
  - 가입내역 미안내 시 불만콜 발생
  - 가입서류 미교부 민원발생 시 패널티 부과
- ③ 현장 ( ) (D+5일) 시 ( ) / 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 / 캡처 / 고객 노출



MEMO