교육 영상 시연용 가상 자료

상담 품질 재점검 메모

한결물류(가명) 고객지원팀 · 김OO(가명) · 2026-11-03

평가일 2026-11-03 / 담당 김OO(가명) / 재점검일 2026-11-05(예시)

상담	총점	중대 확인사항	판정
Q01	100점	없음	기준 충족
Q02	52.5점	있음	별도 재검토
Q03	75점	없음	개선 필요

평균 75.8점(3건). 전체 상담이나 직원 전체의 품질 수준으로 해석하지 않습니다.

Q01 · 지연 사실 안내와 후속 약속의 좋은 예로 공유

Q02 · 확인 전 확정 표현을 정정하고 사진 접수 방법·3영업일 이내 보상 여부 안내를 보완

Q03 · 고객에게 전달할 담당·기한·결과 안내를 정하고 불편을 짚는 공감을 보완

재점검 증거: 수정 안내 기록·후속 연락 기록. 실제 고객 연락 시간은 담당 가능 여부를 먼저 확인합니다. Q03 내부 인계 요청은 고객에게 한 약속으로 인정하지 않습니다.

검산: Q02의 62.5점은 오류 설명용 합계이며 52.5점으로 정정했습니다. 중대 확인사항은 유지합니다. Q04는 일부 누락으로 보류하며 평균에서 제외합니다.

효과 예시: 문의 500건, 재문의 20%=100건 → 목표 14%=70건. 30건 × 8분 = 240분 = 4시간. 4시간 × 25,000원 = 100,000원 상당의 시간 가치입니다. 실측 효과나 실제 지출 감소가 아닙니다.

기준은 팀 검토용 교육 초안이며 인사 평가에 바로 사용하지 않습니다.