

# 피드백 워크샵(Feedback Workshop)

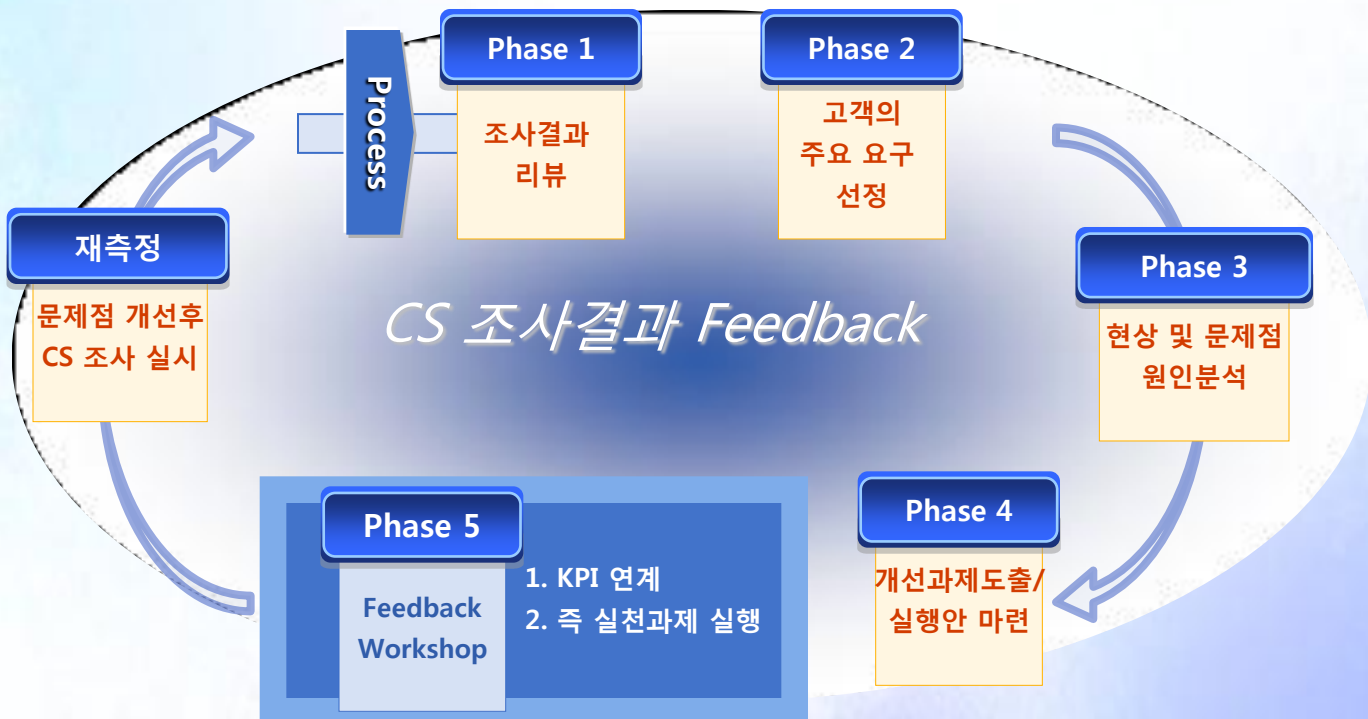
## Feedback Workshop이란?

Feedback Workshop은 CSI 또는 모니터링 조사 완료 후 고객사 소관부서와 KMAC의 참석 하에 문제점에 대한 원인을 파악하고, 개선안을 도출하여 개선활동을 전개함으로써 CS 역량을 향상시키는 활동입니다.

Feedback Workshop은 조사결과에 대한 해석, 즉 고객의 주요 요구 선정, 원인분석, 개선방향도출, Action Plan 수립, 개선활동 전개(CS역량 강화), 활동 등을 포함합니다.

## Feedback Workshop Process

Feedback Workshop은 설문 항목 중 만족도가 낮고 중요도가 높은 항목을 주요 요구로 선정하며, 이에 대한 현상, 문제점, 원인 및 개선과제를 도출한 후 구체적인 추진부서 선정과 실행 방법을 결정하여 현업에 적용시킵니다.



## 원인 분석 예시

주요 요구 선정 후 문제점에 대한 내부 발생 원인 및 2차 원인을 파악하여, 근본적인 문제점에 좀 더 접근합니다.

### 가입절차

<b>세부 개선 항목</b>	가입시 고객이 알아야 할 중요한 사항에 대한 안내가 이루어진다	<b>만족도 수준</b>	71.2점
-----------------	------------------------------------	---------------	-------

문제점에 대한 내부 발생 원인	배경이 되는 2차 원인
<ul style="list-style-type: none"> <li>•영업사원의 적극적 안내가 되지 않는다</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기본 준수에 관한 사내 규칙 무시함.</li> <li>• 영업사원에 대한 관리 Tool이 절대적으로 부족함.</li> <li>• 영업사원에게 할당된 업무량이 많음.</li> <li>• 영업사원에게 체계화된 매뉴얼이 배포되지 않음.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•영업사원과 고객 모두 안내에 대한 무관심</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객이 안내를 거부하는 경우가 많음.</li> <li>• 영업사원과 고객과의 친분이 있는 경우가 많아 안내를 전혀 듣지 않는 경우가 많음.</li> </ul>

## 개선 과제 도출 및 실행안 예시

선정된 문제점에 대한 개선과제 도출 및 구체적인 실행안을 수립하여 현업에 적용시킵니다.



개선 과제 명	실행안(Action Plan)
<ul style="list-style-type: none"> <li>•기본 준수에 대한 철저한 지침</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기본 준수에 대한 지표 관리 시행</li> <li>• 관리 Tool 개발을 위한 TFT 검토</li> <li>• 영업사원 인원 보충 및 업무량 조절</li> <li>• 영업사원을 위한 매뉴얼 제작 및 현장배포와 고객을 위한 설명서 제작</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•영업가족 마인드 고취</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 영업사원에 대한 지속적인 교육</li> <li>▪ 고객을 가장한 무작위 모니터링 시행</li> </ul>