

올바로시스템 고객지원센터 특별민원 대응 매뉴얼

2018.05.03.

폐기물관리처

올바로운영팀

목차

1. 고질 민원 대응 매뉴얼

- 1.1 이유없이 욕설 등 언어폭력을 하는 경우
 - 1.2 기관장이나 관리자를 무조건 바꾸라는 경우
 - 1.3 업무책임자를 무조건 연결하라는 경우
 - 1.4 민원인의 입장만 반복하는 경우
 - 1.5 전화 내용에 대한 꼬투리를 잡으려고 하는 경우
 - 1.6 답변내용이 상이하다고 불만을 제기하는 경우
-

이유 없이 욕설 등 언어폭력을 하는 경우

가. 유형 특성

고질민원인이 상담원과 전화 통화가 연결되는 순간부터 민원처리 결과 등에 대한 불만을 토로하면서 **고성으로 욕설 등의 언어폭력을 행사하는 경우 대응하는 유형**

이유 없이 욕설 등 언어폭력을 하는 경우

나. 대응요령

① 상담원은 **고질민원인의 입장에서 경청한 후 동감을 표현**한다.

1) “민원인께서 말씀해 주신 내용은 충분히 이해하였습니다.”

2) “제가 민원인의 입장이라도 화가 났을 겁니다.”

3) “최대한 빠르게 민원이 처리될 수 있도록 도와 드리겠습니다”

② 그 다음에 상담원 고질민원인에게 **욕설 등을 자제해 줄 것을 정중하게 요청**한다.

예) “죄송합니다만, 계속 민원인께서 심한 말씀을 하시면 상담을 계속 진행하기가 어렵습니다. 욕설은 자제하여 주시기 바랍니다.

(정중하게 말씀하여 주시기 바랍니다.)”

이유 없이 욕설 등 언어폭력을 하는 경우

나. 대응요령

③ 그럼에도 불구하고 **고질민원인이 계속 욕설 등을 할 경우 상담원은 강하게 대응한다.**

- 1) “지금까지 민원인께서 계속하여 욕설을 하고 계셔서, 더 이상의 상담을 진행하기가 어렵습니다. 여기는 공적인 업무를 수행하는 곳입니다. (저는 지금 공적인 업무를 수행하고 있습니다) 정중하게 말씀하여 주시기 바랍니다.”
- 2) “죄송합니다만, 상담 진행이 어렵겠습니다. 이후에도 동일한 내용에 대해서는 대응하지 않을 예정입니다. 이만, 전화를 끊겠습니다. 죄송합니다.”
- 3) “죄송합니다만, 지금처럼 성희롱 등 수치심을 일으키는 욕설을 계속하시면 상담 진행이 어렵겠습니다. 저는 지금 공적 업무를 수행하고 있습니다. 민원인의 말씀은 언어폭력으로 법적인 처벌의 대상이 될 수도 있습니다.”

기관장이나 관리자를 무조건 바꾸라는 경우

가. 유형 특성

고질민원인이 상담원에게 고질 민원 관련 내용을 문의하기 위한 것이 아니라 무시하거나 자기를 과시하기 위하여 막무가내 식으로 기관장이나 관리자와 통화를 요구하는 경우에 대응하는 유형

기관장이나 관리자를 무조건 바꾸라는 경우

나. 대응요령

- ① 원칙적으로 **고질민원인이 제기하는 고질 민원에 대해서는 상담원이 처리한다는 것을 설명한다.**

예) “민원인께서 기관장과 연결을 원하시지만 제기하신 민원사항에 대해서는 실제 업무를 담당하는 민원부서에서 처리하고 있습니다.

민원인께서 제기하신 민원도 우선적으로 해당 민원업무를 담당하고 있는 제가 관련 규정에 따라 처리하도록 하고 있습니다.”

기관장이나 관리자를 무조건 바꾸라는 경우

나. 대응요령

- ② 상담원은 지속적으로 기관장과 전화연결을 요청하는 경우 **먼저 담당부서에
민원내용을 전달한 후에 연결**하도록 한다.

예) “연락처를 남겨주시면 담당부서 담당자와 전화를 연결해 드리겠습니다.”

업무책임자를 무조건 바꾸라는 경우

가. 유형 특성

고질민원인이 민원을 처리하였던 상담원으로부터 정상적으로 민원처리 결과에 대한 설명을 듣기 보다는 업무책임자를 통하여 자신이 요구한 민원을 해결하기 위하여 무조건 연결을 요구하는 경우에 대응하는 유형

업무책임자를 무조건 바꾸라는 경우

나. 대응요령

① 먼저, 상담원은 고질민원인이 **민원업무 책임자와 통화하고자 하는 사유를 파악**한다.

예) “죄송합니다만, 민원인께서 어떤 사유로 책임자와 전화연결을 요청하시는 지
여쭙 봐도 되겠습니까?”

② 상담원은 고질민원인의 **민원처리와 관련하여 발생한 사안에 대해 이의제기를 하는
경우에는 먼저 정중하게 사과**한다.

예) “제가 민원인을 불편하게 해드려 죄송합니다. 저에게 불편한 사항을 말씀해 주시면
앞으로 이러한 일이 발생하지 않도록 시정하겠습니다. 정말 죄송합니다.”

업무책임자를 무조건 바꾸라는 경우

나. 대응요령

- ③ 상담원이 고질민원인에게 정중하게 사과를 하였음에도 불구하고 **지속적으로**
업무 책임자 연결을 요구하는 경우 관리자와 상의하여 답변하도록 한다.

예) “시간이 조금 지연될 수 있으니 잠시만 기다려 주시겠습니까?”

업무책임자가 민원인에게 직접 전화 드릴 수 있도록 하겠습니다.

성함과 연락처를 말씀해 주십시오.”

민원인의 입장만 반복하는 경우

가. 유형 특성

고질민원인이 상담원과 대화를 통하여 정상적인 민원처리 절차나 과정을 무시하고
반복적으로 자신의 입장에서 생각한 것만 주장하는 경우에 대응하는 유형

민원인의 입장만 반복하는 경우

나. 대응요령

- ① 상담원은 **고질민원인의 입장에서 주장한 내용을 경청한 후 공감을 표현한다.**

예) “민원인께서 말씀해 주신 내용을 충분히 이해하였습니다.

제가 민원인의 입장이었어도 화가 났을 겁니다.”

- ② 상담원은 고질민원인과 대화하는 과정에 **말을 자르고 중간에 개입할 필요가 있는 경우 먼저 사과와 양해를 구한다.**

예) “민원인의 말씀 중에 죄송합니다만 같은 말씀을 계속 반복하시고 저에게 말할 기회를 주지 않고 계십니다. 그러면 제가 도와드릴 수 가 없습니다.
(잠시 기다린 후) 그럼 제가 한 말씀드려도 되겠습니까?”

민원인의 입장만 반복하는 경우

나. 대응요령

- ③ 그럼에도 불구하고 상담원은 고질민원인이 동일한 내용을 계속적으로 반복하여 더 이상 상담이 어려운 경우에는 강하게 대응한다.

예) “민원인께서 말씀해 주신 내용은 충분히 이해하였습니다. 그렇지만 동일한 내용만 계속 반복하여 말씀하고 계십니다. 지금 이후부터는 동일한 내용에 대해서는 응답하지 않을 예정입니다. 다른 민원인을 위해서 전화를 끊도록 하겠습니다. 죄송합니다.”

예) “(녹취하는 경우) 민원인께서 주장하시는 내용에 대해서는 제가 충분한 답변을 드렸음에도 불구하고 같은 내용의 말씀을 일방적으로 30분 이상 되풀이 하고 계십니다.(욕설·인신공격을 하고 계십니다) 이는 정상적인 직무수행에 많은 지장이 초래되고 있으며 지금까지 통화내용은 초기 안내 문구와 같이 녹음되었음을 알려 드립니다.”

민원인의 입장만 반복하는 경우

나. 대응요령

- ④ 상담원은 고질민원인에게 전화를 종료하거나 녹음 중에 있다고 고지한 이후에도 동일한 내용을 일관되게 지속할 경우에는 무응답 처리할 수 있지만 전화를 일방적으로 끊어서는 안 된다.

전화 내용에 대한 꼬투리를 잡으려는 경우

가. 유형 특성

고질민원인이 상담원의 민원처리 결과 등에 대하여 설명하는 통화를 하는 과정에서 발생하는 사소한 말실수 등에 대한 꼬투리를 잡고 이를 약점으로 이용하여 자신의 민원을 원하는 방향으로 처리하고자 하는 경우에 대응하는 유형

전화 내용에 대한 꼬투리를 잡으려는 경우

나. 대응요령

- ① 우선, 상담원은 고질민원인이 문의하는 사항에 대해서는 정확한 내용에 대해서만 짧고 확실하게 언급한다.

예) “네. 제가 민원인이 문의하신 내용에 대하여 지금까지 답변 드린 내용은 모두 맞습니다.”

전화 내용에 대한 꼬투리를 잡으려는 경우

나. 대응요령

- ② 그럼에도 불구하고 상담원은 고질민원인이 반복적으로 확답을 요구하는 경우에는 시간을 가지고 다시 한 번 확인하거나 검토한 후 대응한다.

예) “민원인께서 확인을 요청하시니 문의하신 내용에 대하여 다시 한 번 확인한 후 답변 드리도록 하겠습니다. 통화할 수 있는 전화번호를 말씀해 주십시오.”

전화 내용에 대한 꼬투리를 잡으려는 경우

나. 대응요령

- ③ 고질민원인이 상담원이 그것도 모르느냐고 질책을 하는 경우에 변명하지 말고
우선 모르는 부분에 대해 솔직하게 시인한다.

예) “민원인께서 문의하신 내용에 대해서는 아직 제가 잘 모르는 부문입니다.

다시 한 번 자세하게 검토하여 답변 드리도록 하겠습니다.”

답변내용이 다르다고 불만을 제기하는 경우

가. 유형 특성

고질민원인이 제기한 민원에 대하여 상담원이 처리한 결과가 자신의 생각과 다르거나, 동일·유사한 민원 내용이 민원처리 담당자에 따라 처리결과가 상이한 경우 불만을 가지고 항의하면서 민원처리 과정 등에 의문을 제기하는 경우에 대응하는 유형

답변내용이 다르다고 불만을 제기하는 경우

나. 대응요령

- ① 상담원은 고질민원인이 주장하는 내용을 경청한 후 사과 해야할 사항이 있다고 판단되는 경우 먼저 사과를 표명하고 다시 한 번 더 검토하여 답변해 드리겠다고 설명한다.
예) “민원인에게 불편을 드려 죄송합니다. 궁금하신 내용을 말씀해 주시면 제가 다시 한 번 검토하여 안내해 드리도록 하겠습니다.”

답변내용이 다르다고 불만을 제기하는 경우

나. 대응요령

② 상담원은 고질민원인이 **요구하는 내용을 정확하게 파악한 후에 대응**한다.

예) “민원인이 문의해 주신 내용은 관련 규정 등이 여러 번 변경되어 미처 파악하지 못한 것 같습니다. 차후에는 이러한 사례가 반복되지 않도록 최선을 다 하겠습니다.”

답변내용이 다르다고 불만을 제기하는 경우

나. 대응요령

③ 상담원은 고질민원인의 문의 내용에 대하여 정확하게 답변을 할 수 없는 경우에는 시간을 가지고 추후에 연락할 수 있도록 한다.

예) “죄송합니다만 제가 민원인께서 말씀하신 내용을 정확하게 파악하지 못하고 있습니다. 바로 확인하여 전화 드리도록 하겠습니다. 통화할 수 있는 연락처를 말씀해 주시겠습니까?”

감성노동자에 대한 보호

서로 주고받는 한마디 말에서 시작됩니다.
