

# 온라인 셀러를 위한 Claude 프롬프트 엔지니어링 가 이드

AI를 활용한 스마트한 온라인 비즈니스 운영 전략

2024년 최신판



## 핵심 요약 (Executive Summary)

**결론:** 온라인 셀러가 Claude AI를 활용하여 업무 효율성을 300% 향상시킬 수 있는 실무 중심 가이드

- 대상:** 온라인 쇼핑몰 운영자, 이커머스 담당자, 개인 셀러
- 효과:** 업무 시간 70% 단축, 고객 만족도 향상, 매출 증대
- 구성:** 6개 핵심 업무 영역별 실전 프롬프트 30개 + 활용법 30개



## 목차

- 서론: 온라인 셀러를 위한 AI 활용의 중요성

- 2. 상품 설명 작성 (5개 프롬프트)
- 3. 고객 응대 관리 (5개 프롬프트)
- 4. 마케팅 콘텐츠 제작 (5개 프롬프트)
- 5. 경쟁사 분석 (5개 프롬프트)
- 6. 주문 관리 시스템 (5개 프롬프트)
- 7. A/S 및 고객지원 (5개 프롬프트)
- 8. 부록: 프롬프트 작성 마스터 가이드

# 1. 서론: 온라인 셀러를 위한 AI 활용의 중요성

온라인 커머스 시장이 급속도로 성장하면서 셀러들은 더욱 치열한 경쟁 환경에 직면하고 있습니다. 성공적인 온라인 비즈니스 운영을 위해서는 다음과 같은 핵심 업무들을 효율적으로 처리해야 합니다:

- **상품 설명 작성:** 매력적이고 구매 욕구를 자극하는 콘텐츠
- **고객 응대:** 신속하고 정확한 고객 서비스
- **마케팅 콘텐츠:** 브랜드 인지도 향상을 위한 다양한 콘텐츠
- **경쟁사 분석:** 시장 동향 파악 및 차별화 전략
- **주문 관리:** 체계적인 주문 처리 및 재고 관리
- **A/S 처리:** 고객 만족도 향상을 위한 사후 관리

## AI 활용의 핵심 이점

- 업무 처리 시간 70% 단축
- 일관된 품질의 콘텐츠 생성
- 24시간 자동화된 고객 응대
- 데이터 기반 의사결정 지원



# 상품 설명 작성 프롬프트

# 프롬프트 1: 매력적인 상품 제목 생성

**업무 상황:** 새로운 상품의 판매 페이지 제목을 작성해야 하는 상황

당신은 10년 경력의 이커머스 카피라이터입니다. 다음 제품 정보를 바탕으로 클릭률을 높이는 매력적인 상품 제목 5개를 만들어주세요. 제품 정보: - 제품명: [제품명] - 주요 특징: [특징1, 특징2, 특징3] - 타겟 고객: [연령대, 성별, 관심사] - 가격대: [가격 정보] 조건: 1. 각 제목은 50자 이내 2. 핵심 키워드 포함 3. 감정적 어필 요소 포함 4. 검색 최적화 고려

## 활용 팁:

- 계절이나 트렌드 키워드를 추가하면 더 효과적
- 숫자나 특수 기호를 활용해 시선 집중
- 타겟 고객의 페인 포인트를 제목에 반영

**응답 예시:** "🔥 신상🔥 20대 여성을 위한 올인원 스킨케어 세트 (48시간 특가 30% 할인)"

# 프롬프트 2: SEO 최적화 상품 설명 작성

**업무 상황:** 검색 엔진 최적화를 고려한 상세한 상품 설명이 필요한 경우

당신은 SEO 전문가이자 상품 기획자입니다. 다음 상품에 대해 검색 엔진 최적화된 상품 설명을 작성해주세요. 상품 정보: 제품명: [제품명] 카테고리: [카테고리] 주요 특징: [특징 리스트] 사용법: [사용 방법] 타겟 키워드: [키워드1, 키워드2, 키워드3] 작성 요구사항: 1. 500-800자 분량 2. 자연스러운 키워드 배치 3. 고객의 구매 동기 자극 4. 명확한 혜택과 특징 구분 5. 구매 행동을 유도하는 마무리

## 활용 팁:

- 롱테일 키워드를 자연스럽게 포함

- 구조화된 스니펫을 위한 리스트 형태 활용
- 관련 키워드 클러스터링 적용

## 프롬프트 3: 비교 우위 강조 설명

**업무 상황:** 경쟁 제품 대비 우리 제품의 장점을 부각해야 하는 경우

당신은 마케팅 전략가입니다. 우리 제품과 경쟁사 제품을 비교하여 우리 제품의 차별화 포인트를 강조하는 설명을 작성해주세요. 비교 정보: 우리 제품: [제품 정보] 경쟁사 A: [경쟁사 정보] 경쟁사 B: [경쟁사 정보] 작성 형식: 1. 핵심 차별점 3가지 2. 각 차별점별 구체적 혜택 3. 고객 추천사나 인증 정보 4. 구매 결정을 돕는 요약

### 활용 팁:

- 객관적 데이터로 뒷받침
- 고객 관점에서 혜택 중심 서술
- 부정적 표현보다 긍정적 차별화 강조

## 프롬프트 4: 감성 마케팅 스토리텔링

**업무 상황:** 제품에 스토리를 입혀 감정적 연결고리를 만들고 싶은 경우

당신은 브랜드 스토리텔링 전문가입니다. 다음 제품에 대해 고객의 감성을 자극하는 스토리 중심의 상품 설명을 작성해주세요. 제품 배경: - 제품 개발 스토리: [개발 과정] - 브랜드 철학: [브랜드 가치] - 타겟 고객의 라이프 스타일: [고객 특성] 스토리텔링 요소: 1. 문제 상황 설정 2. 해결책으로서의 제품 등장 3. 변화된 일상의 모습 4. 감정적 만족감 표현

### 활용 팁:

- 구체적인 상황과 인물 설정
- 오감을 자극하는 표현 활용
- 고객이 자신을 투영할 수 있는 시나리오

## 프롬프트 5: 제품 사양 정리 및 FAQ

**업무 상황:** 복잡한 제품 사양을 고객이 이해하기 쉽게 정리해야 하는 경우

당신은 제품 매뉴얼 작성 전문가입니다. 복잡한 제품 사양을 고객 친화적으로 정리하고, 자주 묻는 질문에 대한 답변을 준비해주세요. 제품 사양: [상세 사양 정보] 작성 요청: 1. 핵심 사양 3-5개 선별 및 쉬운 설명 2. 사용법 단계별 가이드 3. 주의사항 및 보관방법 4. 예상 FAQ 5개와 답변 5. 고객 지원 연락처 정보

### 활용 팁:

- 전문 용어는 일반인이 이해할 수 있는 언어로 변환
- 시각적 이해를 돕는 비유 활용
- 실제 고객 문의 데이터 반영



고객 응대 관리 프롬프트

## 프롬프트 6: 친근한 주문 확인 메시지

**업무 상황:** 고객 주문 완료 후 발송하는 확인 메시지 작성

당신은 고객 서비스 매니저입니다. 주문을 완료한 고객에게 보낼 친근하고 안심시키는 확인 메시지를 작성해주세요. 주문 정보: - 고객명: [고객명] - 주문번호: [주문번호] - 주문 제품: [제품명 및 수량] - 배송 예정일: [배송일] - 결제 금액: [금액] 포함 내용: 1. 친근한 인사 및 감사 인사 2. 주문 상세 정보 확인 3. 배송 절차 안내 4. 문의 시 연락처 5. 추가 혜택이나 이벤트 정보

### 활용 팁:

- 고객명을 개인화하여 친밀감 조성
- 불안감 해소를 위한 구체적 정보 제공
- 다음 구매를 유도하는 부드러운 마케팅

## 프롬프트 7: 배송 지연 사과 및 안내

**업무 상황:** 예상치 못한 배송 지연 발생 시 고객에게 보내는 안내 메시지

당신은 고객 관계 관리 전문가입니다. 배송이 지연된 고객에게 진심어린 사과와 함께 대안을 제시하는 메시지를 작성해주세요. 상황 정보: - 지연 사유: [구체적 사유] - 예상 지연 기간: [기간] - 주문 정보: [주문 상세] - 보상 방안: [할인, 적립금 등] 메시지 구성: 1. 진심어린 사과 2. 지연 사유 명확한 설명 3. 새로운 배송 일정 4. 보상 또는 대안 제시 5. 재발 방지 약속

### 활용 팁:

- 책임감 있는 어조로 신뢰 회복
- 구체적 보상으로 고객 만족도 회복

- 투명한 소통으로 브랜드 신뢰도 유지

## 프롬프트 8: 불만 고객 응대 스크립트

**업무 상황:** 제품이나 서비스에 불만을 제기한 고객과의 대화

당신은 10년 경력의 고객 서비스 전문가입니다. 다음 고객 불만에 대해 공감하고 해결책을 제시하는 응답을 작성해주세요. 고객 불만 내용: [고객이 제기한 구체적 불만 사항] 응답 구조: 1. 고객 감정에 공감 표현 2. 문제 상황 정확한 파악 3. 즉시 해결 가능한 사항과 시간이 필요한 사항 구분 4. 구체적 해결 방안 제시 5. 후속 조치 및 연락 계획

### 활용 팁:

- 감정적 대응보다 논리적 해결책 우선
- 고객 입장에서 생각하는 공감 능력 활용
- 빠른 응답으로 고객 만족도 향상

## 프롬프트 9: 제품 문의 전문 답변

**업무 상황:** 제품의 기능, 사용법, 호환성 등에 대한 고객 문의 응답

당신은 제품 전문가입니다. 고객의 제품 관련 문의에 대해 정확하고 도움이 되는 답변을 제공해주세요. 고객 문의: [고객의 구체적 질문 내용] 제품 정보: [관련 제품의 상세 정보] 답변 형식: 1. 질문에 대한 직접적 답변 2. 추가 도움이 될 만한 정보 3. 관련 제품이나 액세서리 추천 4. 추가 문의 시 연락 방법

### 활용 팁:

- 기술적 내용도 이해하기 쉽게 설명

- 관련 상품 자연스럽게 교차 판매
- 고객의 사용 목적에 맞는 맞춤형 조언

## 프롬프트 10: 리뷰 감사 및 피드백 요청

**업무 상황:** 구매 고객에게 리뷰 작성을 부탁하거나 피드백을 수집하는 메시지

당신은 고객 만족도 관리 담당자입니다. 최근 구매한 고객에게 자연스럽게 리뷰 작성을 요청하는 메시지를 작성해주세요. 고객 정보: - 구매 제품: [제품명] - 구매일: [날짜] - 고객 유형: [신규/재구매/VIP] 메시지 내용: 1. 구매에 대한 감사 인사 2. 제품 사용 경험 확인 3. 자연스러운 리뷰 작성 요청 4. 리뷰 혜택 안내 5. 개선점 피드백 요청

### 활용 팁:

- 강압적이지 않은 자연스러운 요청
- 리뷰 작성 시 혜택 명확히 제시
- 건설적 피드백도 환영한다는 메시지



마케팅 콘텐츠 제작 프롬프트

## 프롬프트 11: SNS 마케팅 포스트 작성

**업무 상황:** 인스타그램, 페이스북 등 SNS 플랫폼용 마케팅 콘텐츠 제작

당신은 SNS 마케팅 전문가입니다. 다음 제품을 홍보하는 매력적인 SNS 포스트를 작성해주세요. 제품 정보: - 제품명: [제품명] - 타겟 고객층: [연령, 성별, 관심사] - 핵심 메시지: [전달하고 싶은 메시지] - 플랫폼: [Instagram/Facebook/기타] 포스트 구성: 1. 시선을 끄는 훅 문장 2. 제품의 핵심 혜택 (2-3개) 3. 구매 동기를 자극하는 감성적 어필 4. 효과적인 해시태그 10개 5. 행동 유도 문구 (CTA)

### 활용 팁:

- 플랫폼별 최적 글자 수 준수
- 트렌딩 해시태그와 브랜드 해시태그 조합
- 시각적 콘텐츠와 연계 고려

## 프롬프트 12: 이메일 마케팅 캠페인

**업무 상황:** 기존 고객 대상 프로모션 이메일 발송

당신은 이메일 마케팅 스페셜리스트입니다. 기존 고객들에게 보낼 프로모션 이메일을 작성해주세요. 캠페인 정보: - 프로모션 내용: [할인율, 혜택 등] - 대상 고객: [신규/재구매/VIP 등] - 캠페인 기간: [시작일-종료일] - 목표: [매출 증대/재구매 유도/브랜드 인지도] 이메일 구조: 1. 매력적인 제목 라인 2. 개인화된 인사말 3. 프로모션 혜택 강조 4. 긴급성을 조성하는 요소 5. 명확한 CTA 버튼 문구

### 활용 팁:

- 모바일 최적화 고려한 간결한 구성
- 개인화 요소로 오픈율 향상

- A/B 테스트를 위한 여러 버전 준비

## 프롬프트 13: 블로그 콘텐츠 기획

**업무 상황:** 브랜드 인지도 향상을 위한 유익한 블로그 포스트 작성

당신은 콘텐츠 마케팅 전략가입니다. 우리 제품과 관련된 유익한 정보성 블로그 글을 기획하고 작성해주세요. 주제 정보: - 메인 키워드: [핵심 키워드] - 타겟 독자: [독자층 특성] - 연관 제품: [관련 제품명] - 콘텐츠 목적: [브랜드 인지도/전문성 강화/SEO] 글 구성: 1. 독자의 관심을 끄는 도입부 2. 문제 상황 및 필요성 제시 3. 단계별 해결 방법 (3-5단계) 4. 실제 사례나 팁 제공 5. 자연스러운 제품 연결 및 추천

### 활용 팁:

- 검색 의도에 맞는 콘텐츠 구성
- 전문성과 신뢰성을 보여주는 정보 포함
- 직접적 판매보다 가치 제공 우선

## 프롬프트 14: 계절별 마케팅 메시지

**업무 상황:** 특정 시즌이나 이벤트에 맞춘 마케팅 캠페인 기획

당신은 시즌 마케팅 전문가입니다. 다가오는 시즌/이벤트에 맞춘 마케팅 메시지를 개발해주세요. 시즌 정보: - 타겟 시즌/이벤트: [크리스마스/신학기/여름휴가 등] - 관련 제품: [시즌 관련 제품] - 고객 니즈: [시즌별 고객 요구사항] - 경쟁사 동향: [시장 상황] 개발 내용: 1. 시즌 테마에 맞는 메인 슬로건 2. 고객 감성을 자극하는 스토리 3. 시즌 한정 혜택 기획 4. 다양한 채널별 메시지 버전 5. 시각적 컨셉 아이디어

### 활용 팁:

- 시즌 감성과 브랜드 정체성의 조화
- 경쟁사와 차별화되는 독특한 접근
- 시즌 후에도 활용 가능한 메시지 개발

## 프롬프트 15: 인플루언서 협업 제안서

**업무 상황:** 인플루언서와의 협업을 위한 제안 메시지 작성

당신은 인플루언서 마케팅 매니저입니다. 타겟 인플루언서에게 보낼 협업 제안서를 작성해주세요. 인플루언서 정보: - 인플루언서명: [이름/채널명] - 팔로워 규모: [팔로워 수] - 콘텐츠 카테고리: [뷰티/패션/라이프스타일 등] - 협업 제품: [제품 정보] 제안서 구성: 1. 인플루언서의 콘텐츠에 대한 구체적 칭찬 2. 브랜드 소개 및 협업 제안 이유 3. 제공 혜택 및 조건 명시 4. 기대하는 콘텐츠 형태 5. 후속 연락 및 일정 제안

### 활용 팁:

- 개인화된 접근으로 진정성 표현
- 상호 윈-윈할 수 있는 조건 제시
- 인플루언서의 창작 자유도 존중



경쟁사 분석 프롬프트

## 프롬프트 16: 경쟁사 제품 비교 분석

**업무 상황:** 주요 경쟁사들과 우리 제품의 객관적 비교 분석

당신은 시장 분석 전문가입니다. 다음 정보를 바탕으로 경쟁사 제품과 우리 제품을 체계적으로 비교 분석해주세요. 분석 대상: 우리 제품: [상세 정보] 경쟁사 A: [제품 정보] 경쟁사 B: [제품 정보] 경쟁사 C: [제품 정보] 분석 항목: 1. 가격 경쟁력 분석 2. 기능 및 성능 비교 3. 디자인 및 사용성 평가 4. 고객 만족도 비교 5. 마케팅 전략 분석 6. 우리의 차별화 포인트 도출

### 활용 팁:

- 객관적 데이터 기반 분석
- 고객 관점에서의 가치 평가
- 향후 전략 방향성 제시

## 프롬프트 17: 시장 트렌드 분석 리포트

**업무 상황:** 업계 트렌드를 파악하여 사업 전략 수립에 활용

당신은 시장 조사 애널리스트입니다. 우리 업계의 최신 트렌드를 분석하고 향후 전망을 제시해주세요. 업계 정보: - 업계/카테고리: [구체적 업계명] - 분석 기간: [최근 6개월/1년] - 주요 관심 요소: [기술혁신/소비패턴/규제 변화 등] 분석 구성: 1. 현재 시장 규모 및 성장률 2. 주요 트렌드 TOP 5 3. 소비자 행동 변화 패턴 4. 기술 혁신의 영향 5. 향후 6개월 전망 6. 우리 브랜드에 대한 시사점

### 활용 팁:

- 신뢰할 수 있는 데이터 소스 활용
- 트렌드를 기회와 위협으로 구분

- 실행 가능한 액션 아이템 도출

## 프롬프트 18: 경쟁사 마케팅 전략 분석

**업무 상황:** 경쟁사의 마케팅 활동을 분석하여 우리 전략에 반영

당신은 마케팅 인텔리전스 전문가입니다. 주요 경쟁사의 마케팅 전략을 분석하고 인사이트를 도출해주세요. 분석 대상 경쟁사: - 경쟁사명: [회사명] - 최근 캠페인: [캠페인 정보] - 마케팅 채널: [사용 채널] - 메시징 전략: [핵심 메시지] 분석 포인트: 1. 타겟 고객층 분석 2. 메시징 전략 및 포지셔닝 3. 마케팅 채널 믹스 4. 캠페인 성과 추정 5. 우리가 벤치마킹할 점 6. 차별화 기회 발굴

### 활용 팁:

- 정량적 지표와 정성적 평가 병행
- 경쟁사의 실수에서 교훈 도출
- 우리만의 독창적 전략 개발

## 프롬프트 19: 고객 리뷰 비교 분석

**업무 상황:** 우리 제품과 경쟁사 제품의 고객 리뷰를 비교 분석

당신은 고객 인사이트 분석가입니다. 다음 리뷰 데이터를 바탕으로 고객 만족도를 비교 분석해주세요. 리뷰 데이터: 우리 제품 리뷰: [주요 리뷰 내용] 평균 평점: [점수] 경쟁사 제품 리뷰: [주요 리뷰 내용] 평균 평점: [점수] 분석 요소: 1. 만족도 점수 비교 2. 주요 장점 및 단점 정리 3. 고객 불만 요소 분석 4. 개선 우선순위 도출 5. 마케팅 포인트 발굴

### 활용 팁:

- 텍스트 마이닝 도구 활용
- 감정 분석으로 고객 심리 파악
- 리뷰 트렌드 변화 모니터링

## 프롬프트 20: 가격 전략 분석

**업무 상황:** 경쟁사 대비 최적의 가격 전략 수립

당신은 가격 전략 컨설턴트입니다. 경쟁사 가격 정보를 바탕으로 우리의 최적 가격 전략을 제안해주세요. 가격 정보: 우리 제품: [현재 가격] 경쟁사 A: [가격 정보] 경쟁사 B: [가격 정보] 경쟁사 C: [가격 정보] 분석 관점: 1. 시장 내 가격 포지셔닝 2. 가격 대비 성능 비교 3. 할인 정책 및 프로모션 분석 4. 고객 가격 민감도 평가 5. 최적 가격대 추천 6. 가격 조정 시나리오별 영향 분석

### 활용 팁:

- 탄력성 분석으로 수요 변화 예측
- 심리적 가격대 활용
- 번들링이나 구독 모델 검토



주문 관리 시스템 프롬프트

## 프롬프트 21: 재고 관리 알림 시스템

**업무 상황:** 재고 부족이나 과잉 상황에 대한 자동 알림 메시지 생성

당신은 재고 관리 시스템 관리자입니다. 현재 재고 상황을 분석하고 적절한 액션 플랜을 제시해주세요. 재고 현황: 제품명: [제품명] 현재 재고량: [수량] 일평균 판매량: [수량] 재주문 리드타임: [일수] 안전 재고량: [수량] 분석 및 제안: 1. 재고 상황 평가 (부족/적정/과잉) 2. 품질 예상 시점 계산 3. 재주문 권장 시점 및 수량 4. 재고 과잉 시 할인 판매 제안 5. 대체 상품 준비 방안

### 활용 팁:

- 계절성과 트렌드 요인 고려
- 공급업체 관계 관리와 연계
- 자동화 시스템과 연동 고려

## 프롬프트 22: 주문 처리 상태 안내

**업무 상황:** 고객에게 주문 처리 각 단계별 상황을 안내하는 메시지

당신은 주문 관리 담당자입니다. 고객에게 주문 처리 상태를 단계별로 안내하는 메시지를 작성해주세요. 주문 정보: - 주문번호: [번호] - 고객명: [이름] - 현재 단계: [주문접수/결제확인/상품준비/출고/배송중/배송완료] - 예상 완료 시간: [시간] 단계별 안내: 1. 현재 처리 단계 명확히 안내 2. 다음 단계 예상 시간 3. 고객이 확인할 수 있는 정보 4. 문의 사항 발생 시 연락처 5. 배송 추적을 위한 안내

### 활용 팁:

- 실시간 업데이트로 투명성 제공
- 고객 불안감 해소를 위한 구체적 정보

- 예외 상황에 대한 대비책 마련

## 프롬프트 23: 배송 최적화 방안

**업무 상황:** 배송비 절약과 배송 시간 단축을 위한 최적화 전략

당신은 물류 최적화 전문가입니다. 현재 배송 현황을 분석하고 개선 방안을 제시해주세요. 배송 현황: 평균 배송 시간: [일수] 배송비 비율: [매출 대비 %] 지역별 배송량: [지역별 데이터] 반품률: [비율] 최적화 방안: 1. 배송 권역별 효율성 분석 2. 배송 업체별 성과 비교 3. 무료배송 정책 최적화 4. 당일배송/익일배송 확대 방안 5. 배송비 절감 아이디어 6. 고객 만족도 향상 방안

### 활용 팁:

- 데이터 기반 의사결정
- 고객 경험과 비용 효율성 균형
- 신기술 도입 검토 (드론배송 등)

## 프롬프트 24: 반품/교환 처리 가이드

**업무 상황:** 반품이나 교환 요청에 대한 체계적 처리 방안

당신은 반품/교환 처리 전문가입니다. 다음 반품 요청에 대해 적절한 처리 방안을 제시해주세요. 반품 요청 정보: 주문번호: [번호] 제품명: [제품] 반품 사유: [고객 제시 사유] 구매일: [날짜] 제품 상태: [새제품/사용흔적/손상] 처리 가이드: 1. 반품 가능 여부 판단 2. 반품 절차 안내 3. 환불 또는 교환 옵션 제시 4. 배송비 처리 방안 5. 고객 만족을 위한 추가 혜택 6. 재발 방지를 위한 개선점

### 활용 팁:

- 고객 입장에서 유연한 대응
- 반품 사유 분석으로 상품 개선
- 처리 속도로 고객 만족도 향상

## 프롬프트 25: 주문 데이터 분석 리포트

**업무 상황:** 주문 패턴을 분석하여 비즈니스 인사이트 도출

당신은 데이터 분석가입니다. 주문 데이터를 분석하여 비즈니스 개선 방향을 제시해주세요. 주문 데이터: 분석 기간: [기간] 총 주문 건수: [건수] 매출액: [금액] 평균 주문금액: [금액] 재구매율: [비율] 고객별 주문 패턴: [데이터] 분석 리포트: 1. 주요 성과 지표 요약 2. 고객 세그먼트별 분석 3. 제품별 판매 성과 4. 시간대/요일별 주문 패턴 5. 계절성 및 트렌드 분석 6. 개선 기회 및 액션 플랜

### 활용 팁:

- 시각화 도구로 이해도 향상
- 예측 모델링으로 미래 계획
- A/B 테스트 결과 반영



A/S 및 고객지원 프롬프트

## 프롬프트 26: 제품 사용법 안내

**업무 상황:** 고객이 제품 사용에 어려움을 겪을 때 단계별 가이드 제공

당신은 제품 지원 전문가입니다. 고객이 제품을 올바르게 사용할 수 있도록 쉽고 친절한 가이드를 작성해주세요. 고객 문의: 제품명: [제품명] 문제 상황: [고객이 겪는 구체적 문제] 고객 수준: [초보자/중급자/고급자] 사용법 가이드: 1. 문제 상황 공감 및 해결 의지 표현 2. 단계별 해결 방법 (번호 매기기) 3. 각 단계별 주의사항 4. 문제 해결 확인 방법 5. 추가 도움이 필요한 경우 연락처 6. 관련 제품이나 액세서리 정보

### 활용 팁:

- 고객 수준에 맞는 언어 사용
- 시각적 자료(이미지/동영상) 활용
- 자주 묻는 질문은 FAQ로 정리

## 프롬프트 27: 제품 결함 대응 매뉴얼

**업무 상황:** 제품에 결함이 발견되었을 때의 체계적 대응 방안

당신은 품질 관리 매니저입니다. 제품 결함 신고에 대해 체계적이고 신속한 대응 방안을 마련해주세요. 결함 신고 내용: 제품명: [제품명] 결함 유형: [외관/기능/안전성] 발생 빈도: [단일 케이스/다수 케이스] 잠재적 위험도: [낮음/보통/높음] 대응 매뉴얼: 1. 즉시 대응 사항 (24시간 내) 2. 원인 분석 및 조사 계획 3. 고객 안전 확보 방안 4. 교체/환불 정책 적용 5. 재발 방지 대책 6. 고객 커뮤니케이션 계획

### 활용 팁:

- 고객 안전을 최우선으로 고려
- 투명한 커뮤니케이션으로 신뢰 유지

- 사후 관리로 브랜드 이미지 회복

## 프롬프트 28: 보증 서비스 안내

**업무 상황:** 제품 보증 기간과 서비스 내용에 대한 명확한 안내

당신은 고객 서비스 담당자입니다. 제품 보증 서비스에 대해 고객이 이해하기 쉽게 안내해주세요. 보증 정보: 제품명: [제품명] 보증 기간: [기간] 보증 범위: [커버되는 항목] 보증 제외 사항: [제외 항목] 서비스 센터: [위치 정보] 안내 내용: 1. 보증 기간 및 시작일 명시 2. 보증 적용 범위 상세 설명 3. 보증 제외 사항 및 유의사항 4. 보증 서비스 이용 방법 5. 필요 서류 및 준비물 6. 서비스 센터 연락처 및 운영시간

### 활용 팁:

- 법적 요구사항 준수
- 고객 권리와 의무 균형 있게 설명
- 보증서 보관 방법 안내

## 프롬프트 29: 고객 만족도 조사

**업무 상황:** A/S 서비스 후 고객 만족도를 측정하는 설문 진행

당신은 고객 경험 관리자입니다. A/S 서비스를 받은 고객을 대상으로 만족도 조사를 실시해주세요. 서비스 정보: 고객명: [이름] 서비스 유형: [수리/교체/점검] 서비스 완료일: [날짜] 담당자: [이름] 만족도 조사: 1. 서비스 만족도 (1-5점 척도) 2. 응답 속도 만족도 3. 기술자 전문성 평가 4. 설명의 명확성 5. 전반적 서비스 품질 6. 개선점 및 추가 의견 7. 재이용 의향 및 추천 의향

 **활용 팁:**

- 짧고 간단한 설문으로 참여율 향상
- 부정적 피드백도 개선 기회로 활용
- 만족 고객은 후기 작성 유도

**참고자료: cloude docs, 프롬프트 엔지니어링 개요**

**<https://docs.claude.com/ko/docs/build-with-claude/prompt-engineering/overview>**