

■ 교육목표

- VOC에 대한 이해를 높이고, 고객니즈를 분석하여 관리, 활용하는 방법을 익힐 수 있다.
- 고객과의 신뢰관계를 형성하기 위해 필요한 노하우 및 각종 기법등을 익히고, 클레임 및 갈등관리를 할 수 있다.
- 지적측량 CS 현장에서 발생하는 다양한 문제를 학습하고 해결방안을 도출하여 실천 노하우를 발굴할 수 있다.

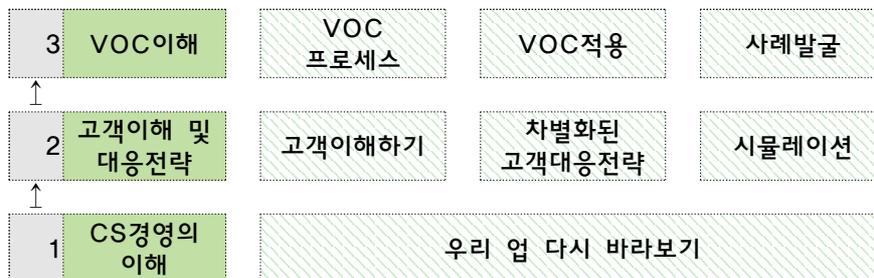
■ 과정개요

- 교육대상 : 5급이하 직원
- 교육기간 : 3일
- 교육인원 : 30명
- 교육일정 : 2019. 8. 21 ~ 8. 23.
- 선수과목 : 없음

■ 교과편성

구분	계	CS경영의 이해	고객이해 및 대응전략	VOC 이해	교육행정
교육시간(%)	21(100%)	2(10%)	7(33%)	11(52%)	1(5%)

■ 과정체계



구분	교과목	교육내용	시간배정		
			계	강의식	참여식
합 계			22	17	5
직 무 분 야			20	16	3
CS 경영의 이해	우리 업 다시 바라보기	<ul style="list-style-type: none"> 고객중심의 고객만족(CS) 경영을 이해 CS 서비스 환경의 변화 인식 우리의 업을 다시 바라보고 CS 방향성 이해 	2	2	0
	고객 이해하기	<ul style="list-style-type: none"> '화'가난 고객을 이해 고객 불만 응대 프로세스를 이해 불만 해소를 위한 감성 커뮤니케이션 Disc 진단을 통한 고객 유형별 응대요령 	2	2	0
	차별화된 고객 대응 전략	<ul style="list-style-type: none"> 차별화된 고객대응 전략 수립 컴플레인 사례별 응대포인트 도출 타 사 또는 타 부서 우수사례 경험 	2	2	0
	시뮬레이션	<ul style="list-style-type: none"> 차별화된 고객대응 전략 실천 시 기대되는 성과 도출 가상 시뮬레이션(역할극)과 발표 및 피드백 	3	0	3
VOC의 이해	VOC의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 철저한 고객 이해를 통한 새로운 고객 가치 창조 VOC의 개념과 유형, 유형별 고유 특징을 이해 	2	2	0
	VOC 프로세스의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 고객의 소리를 정확히 듣고 수집 고객의 소리를 신속히 해결 고객의 소리를 자산화 	2	2	0
	VOC 적 용	<ul style="list-style-type: none"> 나의 업무와 관련된 고객의 소리를 수집하고 유형 분류 고객의 소리를 해결하고 현황 진단 고객의 소리를 통한 개선 방안 	3	3	0
	개선 사례 발굴 및 적용	<ul style="list-style-type: none"> 고객의 소리에 대한 우수 개선 사례 벤치마킹 고객의 소리에 대한 개선방안에 따른 계획 수립 및 적용 	4	3	0
행정 및 기타			1	1	0
입 교 식 및 수 료 식		<ul style="list-style-type: none"> 과정안내, 교육원 생활안내 설문 및 수료 	1	1	0

※ 과정설계자: 고객지원처