

### ■ 교육목표

- 고객이 회사와 나를 선택해야하는 이유를 찾을 수 있다.
- 현장에서 즉시 실천할 수 있는 계획을 세우고 다짐한다.
- 고객 접점 현장에서 팀원 및 소통 능력을 강화하여 내·외부 갈등을 해결할 수 있다

### ■ 과정개요

- 교육대상 : 4급, 5급
- 교육기간 : 3일
- 교육인원 : 30명
- 교육일정 : 2019. 3. 6 ~ 3. 8.
- 선수과목 : 없음

### ■ 교과편성

구분	계	이유만들기	신뢰관계형성	CS팀웍 및 소통	교육행정
교육시간(%)	21(100%)	8(38%)	8(38%)	4(19%)	1(5%)

### ■ 과정체계

## “ 고객가치창출 ”



구분	교과목	교육내용	시간배정		
			계	강의식	참여식
합 계			21	10	9
직 무 분 야			20	10	10
이 유 만들기 I	다 알 기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회 및 공사의 변화 이해</li> <li>• [고객의 눈높이]고객의 소리를 직접 듣고 원인 인식</li> <li>• [조직의 눈높이]조직의 비전(전사 및 CS) 이해</li> </ul>	2	2	0
	그 리 기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 나의 미래상 그리기</li> <li>• 나의 이상형 찾기</li> <li>• 나의 현재모습을 진단</li> </ul>	2	0	2
이 유 만들기 II	만 들 기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 나만의 이유를 만들어 셀프마케팅에 활용</li> <li>• 차별화된 나만의 개선포인트</li> </ul>	2	0	2
	다 지 기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 습관화 실천 계획을 수립</li> <li>• 나의 다짐을 통해 이유있는 행동 만들기</li> </ul>	2	0	2
신뢰관계 형 성 I	고객신뢰 관계이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 신뢰의 일반적 정의와 의미를 이해</li> <li>• 공사 CS 전략과 고객 신뢰의 관계를 정의</li> </ul>	2	2	0
	고객경험 흐름분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공사의 고객 경험 흐름을 분석</li> <li>• 고객 경험 흐름에 따른 신뢰 포인트 찾기</li> </ul>	2	2	0
신뢰관계 형 성 II	고객관리 솔 루 션	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 가치 창출 솔루션 제시</li> <li>• 고객 가치 창출 노하우를 습득</li> </ul>	2	2	0
	사례연구 및 적용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공사의 고객 신뢰 관계형성에 대한 Best 및 Worst 사례 연구</li> <li>• 담당업무에 적용 (고객경험흐름 분석, 신뢰 포인트 찾기 및 적용, 개선점 찾기)</li> </ul>	2	0	2
CS 팀 워 및 소통	지피지기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공사 업무에 있어서 팀워크 및 소통의 중요성</li> <li>• 관계형성을 방해하는 갈등 발생 원인</li> </ul>	2	1	1
	Win Win 관계형성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CS 팀워크 및 커뮤니케이션을 방해하는 요소와 촉진하는 요소</li> <li>• 소통하는 조직문화를 위한 갈등해결 프로세스 구축</li> </ul>	2	1	1
행 정 및 기 타			1	1	0
입 교 식 및 수 료 식		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 과정안내, 교육원 생활안내</li> <li>• 설문 및 수료</li> </ul>	1	1	0

※ 과정설계자: 고객지원처