

be the change



- 차별화된 취업 경쟁력 강화를 위한 핵심인재 육성 프로그램!
- 기업과 대학 그리고 대학생으로부터 신뢰받는 한국커리어개발원!

제1부. 교육과정 요약

• We know the company & Job

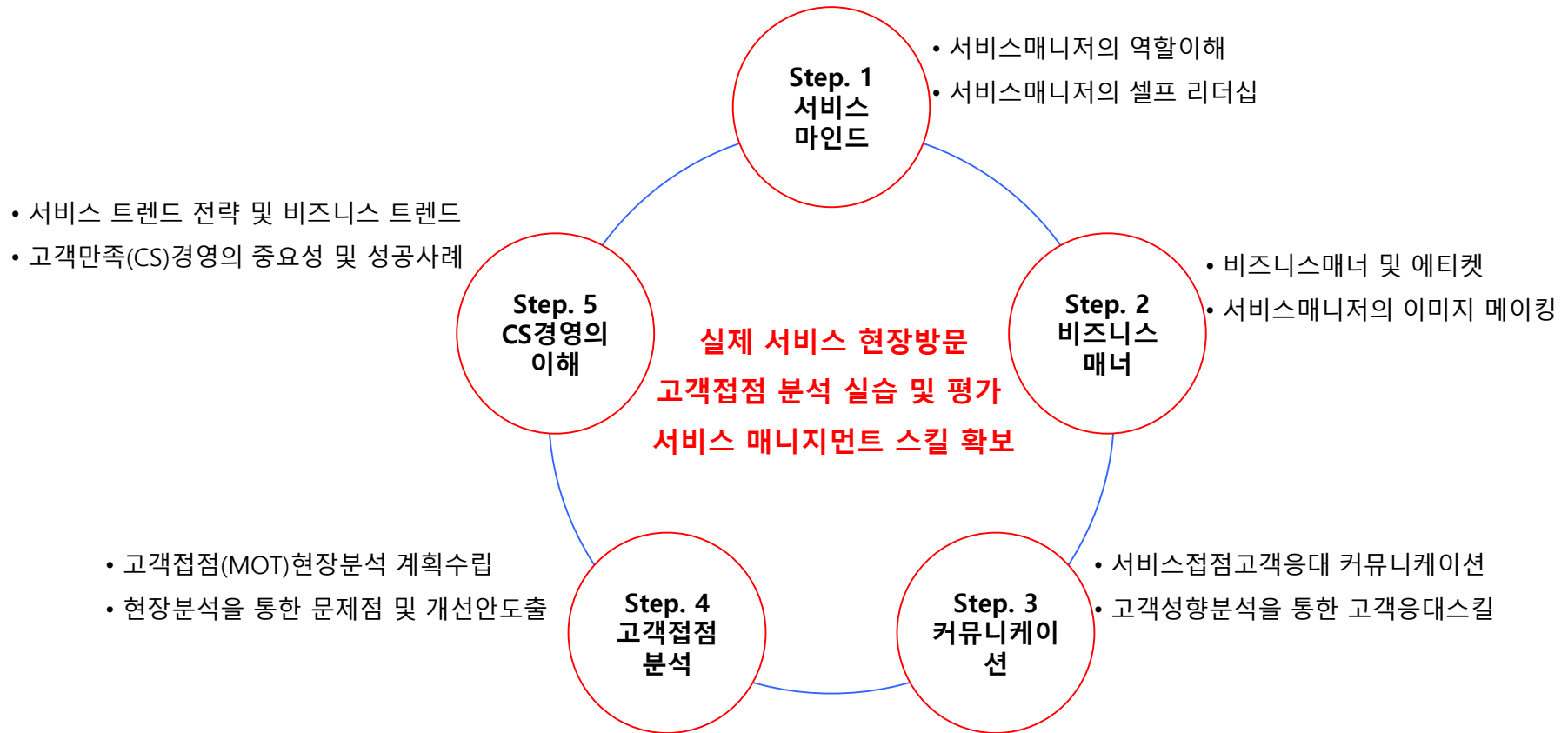
1. 재학생 서비스능력 향상과정 이해
2. 재학생 서비스능력 향상과정 세부프로그램

 한국커리어개발원  한국서비스평가원  한국취업전략연구소

[서울본사] 서울시 마포구 서교동 363-15 난초빌딩 4층 | kcdi@ekcdi.com | T. 02-761-1470 | F. 02-761-1460
[대전지사] 대전시 동구 용전동 68-9 대청빌딩 8층 T.042-632-1430 | [대구지사] 대구시 중구 포정동 63-3 중앙빌딩 3층 T.053-424-1490
[부산지사] 부산시 연제구 거제동 1029-2 동원타워 9층 T.051-506-1460 [전주지사] 전북 전주시 덕진구 금암동 COAP빌딩 206~7호 T.063-255-1420
네이버 커뮤니티 카페 [6시그마아카데미] [서비스아카데미] [파랑새 취업동아리] [기업분석창의제안경진대회] [Job Makers] [Job Spectrum]

1. 재학생 서비스능력 향상과정 이해

서비스 매니저과정은 지금까지의 제조산업 중심에서 서비스산업으로의 급속히 변화되는 산업 트렌드에 맞추어 대기업/금융/유통/백화점 등 다양한 서비스산업에서 요구되는 서비스마인드에서 고객에 대한 응대 및 고객접점 프로세스의 문제점을 찾아내고 개선함으로써 고객지향적인 CS/서비스 관리 능력을 키우기 위한 과정입니다.



1. 재학생 서비스능력 향상과정 이해

Before Service

경험가치 발굴 능력과 준비

고객은 당신이 놀라운 감동과 즐거움을 주기를 기대합니다. 하지만 고객도 우리도 그것이 무엇인지 정확히 모릅니다.

고객은 당신이 제품과 서비스에 대해서 많이 알고 있기를 기대하고 있고, 일 처리 방식도 잘 알고 있기를 기대합니다. 고객은 제품과 서비스를 이용하는데 있어서 문제가 생기거나 불편함을 느꼈을 때 회사의 정책과 절차에 대해 잘 알고 있는 직원과의 대화를 원합니다.

On Service

고객지향적 업무처리 및 대응 능력

고객은 자신의 요구를 중심으로 자신에게 즐거운 경험을 주면 감동합니다.

고객의 요구가 무엇이고 그것을 만족시키려면 어떻게 해야 하는 지를 아는 것은 대단히 중요합니다. 고객은 제대로 된 제품이나 서비스를 원합니다. 동시에 고객은 잘 대접받기를 원합니다. 고객과의 커뮤니케이션 스킬은 고객의 욕구를 만족시키는데 도움이 됩니다.

After Service

고객의 경험가치! 지속적인 관계유지

고객을 배웅했다고, 또는 전화를 끊었다고 해서 서비스가 끝나는 것은 아닙니다.

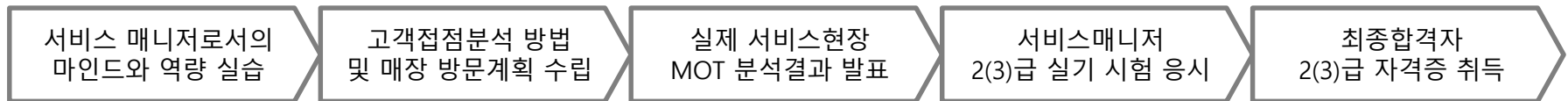
고객은 여러분이 약속을 지키고 또 계속해서 새로운 정보를 알려주기를 기대하고 있습니다. 고객은 기대하지 않고 있던 후속조치, 예를 들면 만족여부를 묻는 해피콜이나 추가적인 경험정보를 제공해 주면 매우 고맙게 생각할 것입니다.

■ 취지 및 목적

고객가치 중심의 경영환경 변화와 더불어 기업의 고객가치 제고를 위한 고객가치경영은 기술과 품질경쟁을 뛰어넘어 기업의 미래를 결정짓는 중요한 요소로 인식되고 있습니다. 이에, 본 과정은 고객가치제고를 위한 서비스마인드와 고객과의 커뮤니케이션 및 불만고객 응대 스킬과 고객 접점 서비스수준 분석 및 평가능력을 키우기 위한 과정입니다.

■ 교육특징 및 자격증 취득 절차

- 서비스 마인드에서부터 커뮤니케이션 및 불만고객응대 스킬 사례연구 및 실습
- 고객만족 및 고객가치제고를 위한 국내외 우수 서비스현장 사례연구와 토론실습
- 실제 서비스 현장 방문을 통한 고객접점분석(MOT)과 문제점 도출 및 개선계획수립 과정



■ 참가 대상

- 금융/유통/백화점/관광/의료 등 서비스기업 취업준비중인 대학생
- 서비스마인드 및 커뮤니케이션 스킬 향상을 통해 차별화된 취업역량을 높이고자 하는 대학생
- 서비스 마인드와 역량은 이제 서비스산업과 여성에게만 요구되는 역량이 아니라 모두에게 요구되는 공통 역량입니다.

■ 기대효과

- 서비스에 대한 올바른 이해와 고객만족 및 고객가치제고를 위한 서비스현장 이해
- 기업이 요구하는 고객만족에서 고객감동의 서비스 마인드 함양, 차별화된 취업 스펙, 취업경쟁력
- 고객접점(MOT) 단계별 분석을 통한 고객접점 사이클 이해와 서비스현장에 적용되는 실직적인 고객감동 서비스 능력 함양

2. 재학생 서비스능력 향상과정 세부프로그램

■ 교육 프로그램

시 간	단계	주제	세부 프로그램	비고
09:00~11:00	STEP 1. 서비스마인드	서비스매니저의 역할과 역량	<ul style="list-style-type: none"> 서비스매니저의 핵심역량 -서비스매니저의 서비스마인드와 서비스리더십 -차별화된 서비스의 필요성 	강의 및 사례
12:00~13:00	점심식사 및 휴식			
13:00~14:00	STEP 2. 매너와 에티켓	비즈니스 매너	<ul style="list-style-type: none"> 기본 매너와 비즈니스 매너 -호감 가는 서비스 매너와 에티켓 -직장 매너 및 비즈니스 매너 	Role-playing 실습 및 시연
14:00~15:30	STEP 3. 커뮤니케이션	고객의 마음을 읽는 이미지메이킹	<ul style="list-style-type: none"> 커뮤니케이션을 통한 효과적인 대인관계 화술 -언어적/비언어적 커뮤니케이션 스킬 	강의 및 사례
15:30~17:20	STEP 4. 고객접점 분석	고객접점 분석의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 고객접점 분석(MOT)의 이해 -MOT의 의미, 유래와 중요성 -고객접점관리 성공기업 사례 분석 	강의 및 사례
17:20~18:00	서비스매니저 3급 자격인증 시험 실시 및 수료식			