

CS 서비스 경영 교육 과정

교육 특징 및 기대효과

본 과정은 현업에서 필수적으로 필요한 서비스 커뮤니케이션의 기본과정으로, 비즈니스 에티켓 및 매너, 내·외부 고객을 위한 커뮤니케이션의 조건과 원칙 학습을 통해 상대방과의 원활한 커뮤니케이션을 지원하고 신뢰감 있는 관계를 구축하도록 돕는 교육과정으로 서비스 현장에서 고객과 소통하는 실제적인 커뮤니케이션 기술과 실천 사례를 학습합니다.

- 서비스 커뮤니케이션의 기본 이해로 업무 시 이상적인 소통 전략을 도출할 수 있습니다.
- 취업 후 적용 가능한 고객 응대와 불만고객 응대 스킬 및 마인드를 습득할 수 있습니다.
- 현업에서 적용할 수 있는 커뮤니케이션 화법을 습득함으로 신뢰감 있는 관계를 구축할 수 있습니다.



과 정 명	CS 서비스 경영 교육 과정
자 격 명	CS서비스커뮤니케이션1급
교육일정	2024년 05월 27일(월)~30일(목)
시험일정	교육 종료 후
교육시간	17:30~20:30 / 총 12H(3H*4일)
교육방법	대면 수업

	구분	시험방법	시험시간	합격기준
시험안내	실기	작업형 과제제출	수업종료 후 일주일 이내 제출	70점 이상
	필기	CBT 방식 4지선다형 25문항	교육 완료 후 진행 (30분)	70점 이상

교육 커리큘럼

서비스 마인드	• 내외고객의 정의와 의미 • 최고의 고객만족(CS)이란? • 변화하는 사업환경에서의 고객만족(CS) • 고객만족(CS)의 시대별 흐름 • 고객경험관리(CEM)의 중요성과 사례분석 • 진실의 순간 (MOT)의 결정적 요소와 사례분석
고객 유형별 서비스관리 전략	• DISC 유형별 진단과 그룹토의 • DISC 유형별 특징의 이해 • DISC 유형별 CS 적용점 • 사례를 통한 고객들의 커뮤니케이션 유형 파악
이미지메이킹의 완성 -호감형 이미지 만들기-	• 호감형 이미지 만들기 - 이미지의 시작 : 표정 / 인사 / 악수 - 신뢰도를 높이는 매력적인 목소리 - 비즈니스 매너 : 명함 • 잡스처럼, 오바마 처럼 • 전달력을 높이는 스피치 태도 • 스토리텔링 원고 작성 - 스토리 구성의 4단계 • 프레젠테이션 실습
고객과 소통하는 CS -서비스 커뮤니케이션-	• 의사소통의 개념과 중요성 • 소비자 불만 • 효과적인 의사소통을 위해 필요한 것 • 나의 의사소통 방식은? • 커뮤니케이션의 3요소 • 소비자불만의 해결방안 - 고객을 화나게 하는 태도 및 불만고객 응대 4원칙

CS서비스커뮤니케이션 1급 자격시험 실시

※ 진행 상황에 따라 약간의 커리큘럼 변동이 있을 수 있습니다.