강의계획서

과정명	[힐링 워크숍] 내가 먼저 행복해지는 CS비타민		
강의이미지		내용전문가 소개	미입력
학습시간	2시간	1일 수강 제한	1일 8차시만 수강 가능
과정개요	고객을 상대하는 CS담당자들은 정신적으로 심한 피로가 쌓일 우려가 있다. CS담당자는 스트레스 상황에서 지속적으로 감정을 관리하며, 적극적이고 긍정적인 서비스를 제공할 수 있어야 한다. 본 과정에서는 서비스 직원보다 우위에 서려는 고객의 심리를 분석하고, 상황극을 통해 CS담당자가 자신의 상황과 감정을 객관적으로 검토하여, 스트레스 상황을 극복하는데 도움을 준다.		
학습목표	CS담당자의 감정적 힐링으로 고객의 불만을 사전에 예방할 수 있다. 회복탄력성과 감정관리, 분노조절 등을 통해 멘탈을 관리하고 응대할 수 있다. 고객경험관리와 공감하는 화법을 통해 긍정적이고 적극적으로 커뮤니케이션 할 수 있다. 고객의 유형을 파악하고 응대 포인트를 파악하여 업무의 피로도를 낮출 수 있다.		
학습대상	고객 응대 상황에서 멘탈을 강화하고 업무 스트레스 해소가 필요한 CS담당자 및 전 임직원		

평가기준

평가항목	진도율	중간평가	최종평가	과제	총점
평가비율	-	-	-	-	-
수료조건	100%	-	-	-	-

중간평가 문항수

문항	배점	총점
-	-	0점

최종평가 문항수

객관식	객관식배점	단답형	단답형배점	서술형	서술형배점	총점
-	-	-	-	-	-	100점

학습내용

차시	내용	총 페이지 수
1차시	감정노동, 스트레스 증상 완화하기1	11 페이지
2차시	감정노동, 스트레스 증상 완화하기2	13 페이지