

강의계획서

과정명	[Compact CS-코칭편] CS현장관리 8大 고민타파		
강의이미지		내용전문가 소개	[최유환] - 중앙대학교 HRD정책 박사 - (주)CLS컨설팅 대표이사 - 엑스퍼트 & 어치브코리아 컨설턴트 & 전임교수 - 한솔그룹 한솔텔레콤(방법론 및 ISO TF) - 서산시 인재개발원 이러닝과정개발 심사위원 - AIA E&T (Education & Training) Trainer
학습시간	9시간	1일 수강 제한	1일 8차시만 수강 가능
과정개요	현장 개선의 Key는 CS 관리자들이 쥐고 있다. 현장 직원을 일일이 교육에 투입하기 힘든 현실로 관리자들을 위한 실질적인 현장 개선 노하우가 필요한 상황이다. 본 과정은 CS 관리자 대상으로 CS 리더 역량이 아닌 현장에서 고질적으로 발생하는 이슈에 대한 실질적 문제해결을 할 수 있는 과정이다.		
학습목표	관리자로서 cs리더십 및 코칭 스킬을 업그레이드 할 수 있다. 조직내 cs향상을 통하여 실질적인 cs성과를 달성할 수 있다. cs리더 본인을 위해 필요한 내재적 역량들을 학습하여 현장에서 활용할 수 있다.		
학습대상	CS향상을 통해 실질적인 CS성과를 달성하고자 하는 담당자 관리자로서 CS스킬로 조직을 변화시키고자 하는 담당자		

평가기준

평가항목	진도율	중간평가	최종평가	과제	총점
평가비율	80%이상	30%	70%	-	100
응시조건	-	강의 4강 이후	진도율 80% 이상	-	-
수료조건	80%이상	중간평가+최종평가점수 합산		-	60점이상

중간평가 문항수

문항	배점	총점
5문제	20점	100점

최종평가 문항수

객관식	객관식배점	단답형	단답형배점	서술형	서술형배점	총점
20개	5점	-	-	-	-	100점

학습내용

차시	내용	총 페이지 수
1차시	CS관리자를 신뢰하고 따르지 않는 문제해결하기	17 페이지
2차시	CS 문제의 근본적 원인 잡아내기	19 페이지
3차시	CS 문제의 근본적 원인별 해결책	16 페이지
4차시	피동적인 CS직원 스스로 움직이게 만들기	15 페이지
5차시	CS문제 사전에 차단하기 1: 서비스 유비무환	14 페이지
6차시	CS문제 사전에 차단하기 2: 직원이 감정의 미끼를 물지 않게 하는 방법 '평정심'	17 페이지
7차시	CS리더 자신의 업무과중 문제 해결	15 페이지
8차시	지금까지 잘 못된 CS교육, CS코칭 바로잡기	15 페이지