

강의계획서

과정명	[감정노동자보호교육1] 성공 CS전략, 내가 행복해야 고객이 행복하다		
강의이미지		내용전문가 소개	[고선미] - 경희대학교 경영대학원 경영학과 박사학위 - 배화여대 교양과(커뮤니케이션코칭) 외래교수 - 장안대 패션디자인과(샵마스터비즈니스) 외래교수
학습시간	17시간	1일 수강 제한	1일 8차시만 수강 가능
과정개요	* 본 과정은 고객만족을 위한 실천가이드를 제공한다. 바람직한 고객응대 기법과 직장 내 관계관리, 그리고 여기에서 오는 업무 스트레스 관리 방법을 이해하고 스스로 자신의 감정을 조절하여 자기 치유를 통해 행복한 삶을 만들어 가도록 구성된 교육이다.		
학습목표	<ol style="list-style-type: none"> 1. 현대사회의 진정한 고객서비스의 의미와 고객만족경영의 중요성 인식을 통해 고객서비스 마인드를 함양할 수 있다. 2. 대인관계 유형별 특징을 이해하고 고객의 행동유형에 따른 행동전략을 파악하여 바람직한 고객관계형성 스킬을 개발할 수 있다. 3. 불만고객의 불만요인을 분석하고 불만을 완화하기 위한 행동 테크닉과 화법 테크닉을 향상할 수 있다. 4. 내부고객과의 효과적인 커뮤니케이션 방법으로 갈등관리, 감정 존중 관리, 스트로크를 실천할 수 있다. 5. 감정노동 스트레스 해소를 위해 자기 감정을 진단하고 스스로 자기 감정을 코칭할 수 있다. 6. 성공적인 CS 마인드를 강화하여 자신의 행복, 고객의 행복, 기업의 행복을 실천할 수 있다. 		
학습대상	<ol style="list-style-type: none"> 1. 서비스 관련 기업 직원 2. 고객접점 서비스 업무자 및 관리자 3. CS마인드가 필요한 직원 및 감정노동이 많은 서비스업 종사자 		

평가기준

평가항목	진도율	중간평가	최종평가	과제	총점
평가비율	80%이상	30%	70%	-	100
응시조건	-	강의 5강 이후	진도율 80% 이상	-	-
수료조건	80%이상	중간평가+최종평가점수 합산		-	60점이상

중간평가 문항수

문항	배점	총점
5문제	20점	100점

최종평가 문항수

문항	배점	총점

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

학습내용

차시	내용	총 페이지 수
1차시	서비스에 대한 우리들의 이야기	23 페이지
2차시	고객서비스 이해하기	17 페이지
3차시	고객 이해하기	17 페이지
4차시	대인관계능력 향상 스킬법	15 페이지
5차시	고객경험요소	13 페이지
6차시	고객서비스를 잘하기 위한고객과의 관계형성법	12 페이지
7차시	고객에게 제공해야 할5가지 요소	14 페이지
8차시	고객 불만제로	14 페이지
9차시	고객 불만 완화 테크닉	13 페이지
10차시	효과적인 커뮤니케이션방법	15 페이지
11차시	내부고객과의커뮤니케이션 방법	13 페이지
12차시	활기찬 직장생활을 위한내부고객간 스트로크(stroke)	15 페이지
13차시	현대인의 서비스,감정노동이야기	17 페이지
14차시	감정관리방법	15 페이지
15차시	기본적 감정과감성지능 코칭	17 페이지
16차시	성공CS 스킬 비법노트	14 페이지