강의계획서

과정명	[감정노동자보호교육2] CS블랙홀, 블랙 컨슈머에 대비하라		
강의이미지		내용전문가 소개	[이승훈] - 한양대학교 금속재료공학 석사 - 교육,출판기획 및 저작권법 강의
학습시간	17시간	1일 수강 제한	1일 8차시만 수강 가능
과정개요	블랙 컨슈머는 기업에 피해를 줄 목적으로 자작극을 벌이거나 과도한 보상금을 요구하는 사람으로 때로는 기업의 성장에 막대한 영향을 미친다. 블랙 컨슈머는 일반 고객과 다른 대응 전략이 필요하며, 대응 전략 마련을 위해서는 블랙 컨슈머에 대한 정확한 분석이 필요하다. 본 과정은 블랙 컨슈머의 특징과 발생 원인을 파악하고, 유형에 따른 대응 전략을 제공하는 최초의 온라인 교육 과정으로 고객담당자 및 기업에서 실무에 활용 가능한 내용으로 구성하였다.		
학습목표	1. 블랙 컨슈머의 특징과 문제점을 파악하고 그 발생 원인을 분석할 수 있다. 2. 블랙 컨슈머에 유형에 따른 블랙 컨슈머 대응 전략을 세울 수 있다. 3. 업종의 특징에 따른 서비스 유형과 각 분야의 블랙 컨슈머 대응 사례를 살펴보고 이를 실무에 활용할 수 있다.		
학습대상	* 고객접점에서 근무하는 임직원 * CS 관련 부서의 임직원		

평가기준

평가항목	진도율	중간평가	최종평가	과제	총점
평가비율	80%이상	30%	70%	-	100
응시조건	-	강의 8강 이후	진도율 80% 이상	-	-
수료조건	80%이상	중간평가+최종평가점수 합산		-	60점이상

중간평가 문항수

문항	배점	총점
10문제	10점	100점

최종평가 문항수

객관식	객관식배점	단답형	단답형배점	서술형	서술형배점	총점
15개	5점	5개	5점	-	-	100점

학습내용

차시	내용	총 페이지 수
1차시	블랙 컨슈머란 무엇인가	16 페이지
2차시	블랙 컨슈머 발생원인	18 페이지
3차시	블랙 컨슈머의 위험성_감정노동 스트레스	16 페이지
4차시	블랙 컨슈머 구별하는 법	19 페이지
5차시	블로그와 SNS를 악용하는 블랙 컨슈머	18 페이지
6차시	위기관리 커뮤니케이션	14 페이지
7차시	고객 불만 발생 예측	16 페이지
8차시	블랙 컨슈머 대응 매뉴얼 작성법	19 페이지
9차시	기업의 문제해결 역량강화	15 페이지
10차시	블랙 컨슈머의 법적 대응 사례	12 페이지
11차시	민사적 대응과 민사소송 절차	14 페이지
12차시	형사적 대응	12 페이지
13차시	형사소송 절차	13 페이지
14차시	산업별 적용 : 식품, 제조업	18 페이지
15차시	산업별 적용 : 서비스, 백화점, 금융	15 페이지
16차시	산업별 적용 : 온라인 쇼핑몰, 병원	15 페이지