

강의계획서

과정명	[감정노동자보호교육3] 속이 땀 흘리는 고객 속마음 통역기		
강의이미지		내용전문가 소개	[지윤정] 전남대학교 석사과정 (주)윌토피아 대표이사, (주)파도인 공동대표 등 [김문정] 명지대학교 사회교육대학원 기업교육 과정
학습시간	15시간	1일 수강 제한	1일 8차시만 수강 가능
과정개요	CS감정 노동자들이 고객의 감정에 대해 알기 위해 들어야 하는 교육		
학습목표	1. 시대의 변화에 따른 고객의 기대, 직원의 역할이 어떻게 바뀌어가고 있는지 설명할 수 있다. 2. 서로의 감정을 존중하고 알아차리려는 노력의 중요성에 대해 설명할 수 있다. 3. 화를 내는 고객 응대의 성공 사례를 통해 화를 가라앉히는 방안을 알고 실무에 적용할 수 있다. 4. 분노하는 고객에게 효과적인 응대 사례를 통해 그 성공요인과 응용 방안을 서비스 현장에서 활용할 수 있다. 5. 불신하는 고객에게 효과적인 응대 사례를 통해 그 성공요인과 응용 방안을 서비스 현장에서 활용할 수 있다. 6. 사랑 받고 싶은 고객에게 효과적인 응대 사례를 통해 그 성공요인과 응용 방안을 실무 현장에서 활용할 수 있다. 7. 감사하는 고객에게 효과적인 응대 사례를 통해 그 성공요인과 응용 방안을 실무 현장에서 활용할 수 있다.		
학습대상	CS감정 노동자들을 비롯한 고객의 심리를 알고싶은 모든 근로자들		

평가기준

평가항목	진도율	중간평가	최종평가	과제	총점
평가비율	80%이상	30%	70%	-	100
응시조건	-	강의 7강 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
13개	4점	7개	4점	1점	20점	100점

학습내용

차시	내용	총 페이지 수
1차시	고객감정에 숨겨진 진실	13 페이지
2차시	고객의 감정 알아차리기	13 페이지
3차시	[화] 다들 가만두지 않겠어!	14 페이지
4차시	[분노] 지금 일부러 그러는 거죠?	15 페이지
5차시	[불신] 도무지 믿을 수가 없어!	14 페이지
6차시	[불안] 불안하니까 다시 확인해주세요!	14 페이지
7차시	[실망] 기대했는데 정말 실망이에요!	14 페이지
8차시	[수치심] 나를 무시하는 것이 분명해!	14 페이지
9차시	[깁깁함] 절대로 손해보지 않을 거야!	14 페이지
10차시	[후회] 후회 없는 결정을 하고 싶어!	14 페이지
11차시	[우쭐함] 내가 누군지 알아?	14 페이지
12차시	[기대] 진정성 있게 대해 줬으면 좋겠어!	14 페이지
13차시	[사랑] 나를 소중하게 여겨줄 수는 없을까?	14 페이지
14차시	[감사] 배려해줘서 감사해요!	14 페이지