

강의계획서

과정명	[Compact CS-마인드편] 4차 산업혁명과 CS경영		
강의이미지		내용전문가 소개	[장정빈] - 연세대학교 산업교육전공(석사)
학습시간	9시간	1일 수강 제한	1일 8차시만 수강 가능
과정개요	4차 산업혁명 시대에서 서비스 4.0의 차별화된 서비스의 필요성을 시사성 전달하고 있는 과정이다. CS 완성도 올리기, 현장의 문제만이 아니다. CS는 전직원의 서비스에 대한 이해와 협조에 의해 경영전략에 반영되어야 고객만족 제고를 위한 환경이 조성된다. 전직원 대상 서비스 전략과 Mind 전반을 다루되 4차 산업혁명 트렌드에 따른 변화 요소를 접목하여 일반직원까지의 학습동기를 유발할 수 있다.		
학습목표	1. 서비스 경영의 새로운 트렌드와 효과적인 CS추진 전략을 체계적으로 이해할 수 있다. 2. 서비스 4.0시대 차별화된 서비스와 고품격 서비스의 본질을 이해하고 명품서비스 스킬을 습득할 수 있다. 3. 성과를 창출하는 CS경영 전략을 수립하고 각자의 역할과 실천사항을 확인 할 수 있다.		
학습대상	전 산업군 / 전 직무 / 전 계층		

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	경쟁패러다임의 새로운 변화! 서비스 경영의 시대	17 페이지
2차시	초연결 시대의 고객경험관리	15 페이지
3차시	기계적인 서비스에 공감을 입혀라! 고객 공감경영	20 페이지
4차시	공유경제 시대엔 품격이 차별화다	17 페이지
5차시	이성의 시대에서 감성의 시대로 서비스를 확장하다	16 페이지
6차시	고객심리학을 서비스와 융합하라	17 페이지
7차시	디지털 서비스로 맞춤형 고객관계관리를 구축하라	18 페이지
8차시	서비스 경쟁력 강화를 위한 대응 전략	19 페이지