

강의계획서

과정명	비즈니스 커뮤니케이션		
강의이미지		내용전문가 소개	[김태식] - 한국과학기술원 MBA석사 - 삼성전자(주) - 제품기술, 연수 및 기획 (15년근속)
학습시간	19시간	1일 수강 제한	1일 8차시만 수강 가능
과정개요	조직은 개인의 집합체이며, 조직의 존폐에 조직원들의 관계 품질이 큰 영향을 주고 있다. 따라서 서로를 이해하고 상호 보완적인 커뮤니케이션이 조직의 경쟁력을 알 수 있으며, 구성원간의 원활한 커뮤니케이션은 기업 발전 요소의 매우 중요한 요소로 자리잡고 있다.		
학습목표	[Goal] 이 시대가 요구하는 커뮤니케이션의 구조를 이해하여 경쟁력 있는 개인과 조직의 모습을 이룰 수 있다 [Objectives] 1. 다변화적 시대의 커뮤니케이션 구조를 이해하고 구성원과의 유기적 소통을 통하여 다양한 정보를 공유하며 개인과 조직의 경쟁력을 키울 수 있다 2. 커뮤니케이션 스타일은 자신과 타인에 대해 어떤 개념을 가지고 있는가에 따라 5가지로 구분할 수 있으며 스타일별 장,단점을 이해하고 자신의 문제를 개선함으로써 상황과 상대에 맞는 유연한 커뮤니케이션을 가능하게 한다. 3. 새로운 시대, 새로운 서비스의 개념을 정립하여 고객과의 관계의 중요성을 인식하고 고객에게 신뢰감을 줄 수 있는 기본 커뮤니케이션과 스트로크를 활용하여 "매우(WOW)" 만족스러운 서비스 커뮤니케이션을 현장에서 실행 할 수 있다		
학습대상	기업체 임직원, 병원(의료기관) 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
5문제	20점	100점

최종평가 문항수

--	--	--	--	--	--	--

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

학습내용

차시	내용	총 페이지 수
1차시	지금은 커뮤니케이션 시대	16 페이지
2차시	아'다르고 '어'다르다.	18 페이지
3차시	100인 100색	15 페이지
4차시	알아야 면장을 한다.	16 페이지
5차시	사자인가? 고양이인가?(1)	16 페이지
6차시	사자인가? 고양이인가?(2)	14 페이지
7차시	대화에도 공식이 있다.	15 페이지
8차시	상대방의 마음 알기.	14 페이지
9차시	말 안하면 귀신도 모른다.	14 페이지
10차시	새로운 서비스 개념	14 페이지
11차시	호감의 법칙(1)	14 페이지
12차시	호감의 법칙(2)	14 페이지
13차시	고객에게 진한 향기 남기기.(1)	16 페이지
14차시	고객에게 진한 향기 남기기.(2)	15 페이지
15차시	고객에게 진한 향기 남기기.(3)	16 페이지
16차시	불만 고객 이해하기.	14 페이지
17차시	불만 고객 응대 전략(1)	14 페이지
18차시	불만 고객 응대 전략(2)	12 페이지