


강의계획서

과정명	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	-	-	-	-	-
수료조건	100%	-	-	-	-

중간평가 문항수

문항	배점	총점
-	-	0점

최종평가 문항수

객관식	객관식배점	단답형	단답형배점	서술형	서술형배점	총점

-	-	-	-	-	-	100점
---	---	---	---	---	---	------

학습내용

차시	내용	총 페이지 수
1차시	성공 CS전략, 내가 행복해야 고객이 행복하다	1 페이지