

## 서비스 현장에 꼭 필요한 3가지 리더십

### (회복탄력성, 애자일 리더십, 서비스 성과관리)

- 일 시: 일정은 홈페이지에서 확인해 주세요. | 09:30 - 17:30(7H)
- 강 사: 이주희 소장 (러너코리아)
- 교육비: 280,000원 (2인 이상 참석시 인당 2만원 할인)
- 입금계좌: 국민 815-25-0011-219 (주)학습인 \*현장 카드결제 및 계산서 발행 가능
- 제공사항: 중식 및 교재 제공
- 교육장소: 서울시 서초구 서초대로 56길 28 STS빌딩 3층(교대역 1번 출구 5분 거리)

#### 1. 교육개요

서비스 현장의 리더로서 작은 서비스 조직 운영의 리더십에 대해 학습하여, 나와 조직의 구성원 관리 및 성과 관리 등에 긍정적인 영향을 주는 서비스 현장 리더를 위한 과정입니다.

#### 2. 교육대상

- 기업 내 사내 서비스 리더 및 CS 강사 등 서비스 리더 및 관리 담당자

※ 본 과정은 프리랜서 강사 및 교육 컨설팅 기업의 파트너 강사는 수강이 제한됩니다.

#### 3. 교육목표

- 서비스 현장의 리더로서 적절한 회복탄력성 관리로, 현장에서 지치지 않고 일하는 리더가 될 수 있다.
- 서비스 조직에 적절한 애자일 조직 관리와 성과 관리로 구성원을 코칭하고 조직을 관리하여, 안전하고 단단한 서비스 조직을 운영할 수 있다.

#### 4. 교육특징

- 최대 8인 이내 소수의 인원으로서 진행되는 과정이며, 서비스 조직에 맞는 적당하고 실천 가능한 서비스 리더십을 배우고 실천하는 과정입니다.

#### 5. 기대효과

- 서비스 현장에 맞는 자기 관리로 번 아웃으로부터 나를 보호하고, 신뢰받는 리더로 지치지 않고 일할 수 있다.
- 애자일한 서비스 조직 관리와 성과 관리로, 내가 속한 서비스 조직이 더 단단하고 탄력적으로 일 할 수 있도록 한다.

#### 6. 교육내용 (총 7시간)

모듈	상세내용	시간
나와 조직 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 나는 서비스에 잘 맞는 사람인가?</li> <li>▪ 나와 내가 속한 조직의 서비스 스타일</li> </ul>	1H

마음의 근육, 회복탄력성	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직에서 서비스 리더가 지치는 이유</li> <li>서비스 리더에게 꼭 필요한 마음 근육 (회복탄력성 활용)</li> <li>번아웃으로부터 안전한 서비스 리더 되기</li> </ul>	2H
조직관리 Agile Leadership	<ul style="list-style-type: none"> <li>애자일이 딱 맞는 서비스 조직</li> <li>애자일 서비스 팀의 동기부여</li> <li>애자일 서비스 팀의 권한부여</li> <li>애자일한 서비스 조직 관리 및 운영 프로세스</li> </ul>	2H
서비스 성과 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>성과관리 및 평가자로서 서비스 리더의 역할</li> <li>서비스 성과관리를 위한 목표설정</li> <li>직원이 감당할 수 있는 목표 관리와 목표 조정</li> <li>성과 평가와 개선을 위한 면담과 피드백</li> </ul>	2H

## 7. 강사소개

### 이주희 소장

#### ■□ 현직 및 경력

現. 적성서비스컨설팅 대표 & 러너코리아 대표강사 (CS 교육 전임)

現. 평생교육사

前. (주)SK Telecom 사내강사, (주)KTF 사내강사

前. 경인여자대학교 외래교수, 한국문화예술학교 외래교수



#### ■□ 최종학력

서강대학교 경영전문대학원 글로벌서비스 경영 석사

#### ■□ 강의분야

##### 1. CS 교육 전반

- CS 접점 현장 모니터링 및 CS 코칭
- 직원 Mindset 변화를 위한 Customer Satisfaction Master 교육
- 공공기관 PCSI 교육 (고객만족도 조사 점수 향상과정)
- 민원응대 CS 교육
- 전화응대 친절도 교육
- 불만고객 응대 및 악성 민원 관리 교육
- 민원 감수성 향상과정 교육
- 서비스 디자인과 고객 경험디자인
- 서비스 매뉴얼 개발

##### 2. 강사양성과정: CS 강사양성과정, 사내강사양성과정, 강의스킬 강화과정, 온라인 도구를 활용한 강사양성과정

##### 3. 이미지메이킹, 퍼스널컬러

##### 4. 성격유형 진단 분석검사 활용: DiSC, 에니어그램, TA(교류분석)

5. 신입사원교육: 직장예절, 비즈니스매너, 셀프리더십, 문서작성 등
6. 리테일샵 교육
7. 매니지먼트: 팀웍, 리더십, 코칭, Agile 조직 관리