

하루만에 끝내는 신입사원 입문교육 [서비스직]

- 일 시: 일정은 홈페이지에서 확인해 주세요. | 10:00 - 17:00(6H)
- 강 사: 이주희 소장 (러너코리아)
- 교육비: 190,000원 (2인 이상 참석시 인당 2만원 할인★5인 이상 참석시 6만원 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

신입사원이 1명뿐인데, 신입사원 교육이 필요하다면? 러너코리아로 보내시면 됩니다!
잘 교육해서 꼭 부러지게 일 잘하는 신입사원으로 만들어 보내 드리겠습니다.

본 과정은 한 두 명의 신입사원을 채용하여, 자체 교육이 어려운 서비스업종 기업을 위한 과정입니다.
서비스 직종에 종사하는 신입사원이 갖추어야 할 기본 자세 및 스킬을 가장 적절하게 교육하여,
잘 실천할 수 있도록 교육합니다.

2. 교육대상

- 신입사원은 1~2명 뿐인데 신입사원 교육이 필요한 경우
- 신입사원 교육이 필요한 서비스 직종

3. 교육목표

- 직장인으로서 갖추어야 기본자세, 매너를 학습하여 바람직한 자세와 가치관을 가진 신입사원으로 양성합니다.
- 조직 구성원으로서 필요한 목표설정, 시간관리, 셀프 동기부여 방법을 학습합니다.
- 서비스 현장에 필요한 고객응대 스킬과 서비스 마인드를 학습합니다.

4. 기대효과

- 직장인으로 바람직한 가치관과 자세를 갖게 되고, 직장생활에 빠르게 적응하도록 도움을 줍니다.
- 고객응대에 필요한 마인드와 스킬을 학습함으로써, 자신감 있게 고객서비스를 할 수 있습니다.

5. 교육내용 (총 6시간)

모듈	상세내용	시간
직장인의 기본자세 및 태도	▪ 일의 의미와 가치이해 & 셀프 동기부여 ▪ 직장인으로 기본 자세 및 태도 ▪ 목표 설정과 시간관리 방법	2H
서비스	▪ Appearance : 용모 복장 (헤어, 메이크업, 컬러)	4H

응대스킬	- 서비스 마인드 : 서비스의 가치와 의미 - 고객응대 스킬 : 고객 이해하기, 서비스 커뮤니케이션, 불만고객응대	
------	--	--

6. 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