

수 신: 대표이사
참 조: 교육/연수/인력개발/인사/총무 담당부서장 등
제 목: CS(고객만족)강사 양성과정

기업교육 전문회사 러너코리아에서는 사내외에서 CS 강사로서 갖추어야 할 지식(Knowledge), 기술(Skill), 태도(Attitudes)를 습득 및 활용할 수 있도록 [CS(고객만족)강사 양성과정]을 개설합니다. CS(고객만족)강사 양성과정에 관심 있으신 여러분의 많은 참여 바랍니다.

[다음]

1. 과정명: CS(고객만족)강사 양성과정

2. 일시: 홈페이지 일정을 참고하세요. 09:30-17:30 (2일/14시간)

3. 강사: 러너코리아 CS강사 전문강사진

4. 대상자: 기업체 및 관공서 CS강사 입문자, 서비스 담당자 및 리더, CS강사 되고 싶은 사람, 대학(원)생 등

5. 참가비: 550,000원 (2인 이상 참석시 인당 3만원 할인)

6. 제공사항: 교재, 수료증, CS강의 도움되는 PPT 자료 일부

7. 교육장소: 서울시 중구 퇴계로 197 총무빌딩 5층 러너코리아 (3,4호선 총무로역 7번 출구에서 1분 거리)

8. 문의처: [Tel] 02-6959-9763~5 or 카카오톡 플러스친구 [러너코리아] or hrder@learnerkorea.co.kr

[교육비★결제방법] *선결제 필수!

- 사전 모바일 카드결제 (결제톡 발송)
- 사전 입금 후 세금계산서 발행 (영수)
- 사전 입금 후 현금영수증 발행 (소비자/사업자)
- 입금계좌: 국민 815-25-0011-219 (주)학습인

[필★독] 미리 신청해 주세요!

본 교육은 소수 대상의 모집성 교육입니다.

적정 인원이 모집되지 않을 경우, 불가피하게 취소될 수 있습니다.

가능한 1-2주 전에 미리 신청해 주세요. (가접수 환영!)

[필★독] 성숙한 교육문화 함께 만들어 나가요!

지적재산권 보호와 원활한 교육진행을 위해

강의 중 녹음, 녹화, 촬영, 태블릿 PC 및 노트북 사용을 금지하고 있습니다.

성숙한 교육 문화를 만들기 위한 교육생 여러분의 적극적인 협조 부탁드립니다.

CS(고객만족)강사 양성과정

[교육 상세안내]

■ CS(Customer Satisfaction) 강사란?



고객만족(Customer Satisfaction)은 모든 기업활동의 중요한 목표이며 마케팅의 핵심요소로서 가장 중요한 결과물 중 하나입니다. 고객이 없는 기업은 상상할 수 없으며 고객만족을 통해 기업은 충성고객을 유지하면서 어려운 경영환경을 극복해 나가고 있습니다.

각 기업들마다 ‘고객중심’이라는 슬로건을 내걸고 고객만족 전담 부서를 신설하거나 고객만족시스템을 도입하고 있으며, CS(고객만족) 전담 부서는 사내 직원 교육 뿐만 아니라 효율적인 운영을 위해 CS 전략팀, CS 기획팀, CS 운영팀, CS 마케팅팀 등 고객접점 전문 분야를 세심하고 전문적으로 나누어 운영하고 있습니다. 이로 인해 능력을 갖춘 인재를 확보하는 것이 새로운 과제로 떠오르고 있으며, 특히 기업 및 고객 특성 분석, 고객서비스의 질적 향상을 담당할 CS강사는 서비스운영 현장에 필수적인 요소로 손꼽히고 있습니다.

이론, 사례분석, 실습 체계로 현장 중심의 교육기획, 강의 기법 등 강의능력을 갖춘 CS강사 전문 인재의 양성을 통해 사내 직원에게는 동기부여 및 소속감 증대, 효과적인 지식을 전달할 수 있으며, 기업에게는 효율적인 서비스 체계 도입 및 서비스 질 향상, 고객만족도 상승, 수익 창출로 기업경영의 성장을 기대할 수 있을 것입니다.

■ 교육목표

- 사내 CS강사로서 갖추어야 할 지식(Knowledge), 기술(Skill), 태도(Attitudes)를 습득할 수 있습니다.
- 강의 대상자의 참여도, 몰입도 향상기법을 습득하여 현장에서 바로 활용할 수 있습니다.
- 본 과정 종료 후 첫 강의 시부터 활용 할 수 있습니다.

■ 교육특징

- 전문강사로부터 강의에 대한 철저한 준비&방법을 상세히 배울 수 있습니다.
- 사내 CS강사의 마인드 정립 및 기본적인 고객응대 지도방법에 초점을 맞춥니다.
- 모의 강의시연 및 전문강사&학습자 간의 피드백을 통해 단점은 보완하고 강점은 강화하여 강의스킬을 더욱 향상 시킵니다.
- 현업에서 실제 강의를 준비할 때 본 교재를 최대한 활용할 수 있습니다.

■ 교육내용

I. 고객만족과 서비스 강사	
[모듈1] 서비스 강사의 이해와 비전	- 서비스강사의 비전과 R&R - 서비스강사로서의 성장 로드맵(road map) - 서비스강사의 Do & Don't
[모듈2] 서비스 마인드	- 서비스 마인드 강의를 위한 Key-word - 서비스 마인드 강의 시 대상에 따른 방향성 설정 - 서비스 마인드 교육 시 활용되는 콘텐츠
II. 서비스 스킬(skill) 습득	
[모듈3] 서비스 기본매너	- 호감을 주는 표정연출 - 마음을 열게 하는 인사 - 고객 응대를 위한 기본자세 표현 - 음성품질&언어표현 관리 - 상황별 전화응대 강의법
[모듈4] 서비스 커뮤니케이션	- 커뮤니케이션의 정의 및 중요성 - 비언어 & 언어 커뮤니케이션 - 커뮤니케이션의 다양한 유형 및 기법 - 효과적인 서비스 커뮤니케이션 스킬 및 사례
[모듈5] 고객불만관리	- 고객불만의 정의 및 중요성 - 고객불만의 유형 및 핵심 포인트 - 불만의 발생 원인 및 처리 기법 - 고객불만 시 직원의 태도의 중요성 - 효과적인 컴플레인 처리 사례 및 활용
III. 교수전략 학습	
[모듈6] 강의스킬(전달/참여/몰입)	- 전달력 향상을 위한 음성/바디랭귀지 - 상황에 따른 강의 준비(자세/포지션 등) - CS강사로서의 이미지 정립 - 다양한 교수기법(질문/토의/ Activity 등) - 참여와 몰입을 높이는 스팟&게임
[모듈7] 강의기획 및 교안작성법	- 강의계획 시 체크해야 할 사항/강사로서 필요한 준비 사항 - 교안작성의 필요성 및 작성법 - 학습 대상 분석 및 매체 활용법
IV. 실전 모의 강의 실습	
[모듈8] 강의 실습 및 피드백	- 개별 모의강의 - 전문강사의 Feedback

■ 시간표

시간	1일차(7H)	2일차(7H)
09:30-10:30	서비스 강사의 이해와 비전(1H)	서비스 커뮤니케이션(2H)
10:30-11:30	강의기획 및 교안작성법(2H)	
11:30-12:30		전달/참여/몰입 강의스킬(1H)
12:30-13:30	중식	중식
13:30-14:30	서비스마인드&기본매너(2H)	전달/참여/몰입 강의스킬(1H)
14:30-15:30		강의실습 및 피드백(3H)
15:30-16:30	고객불만관리(2H)	
16:30-17:30		

■ 교육생 후기



- 다른 회사의 교육생 분들과 함께 교육을 받아 배울 점이 참 많았습니다. 강사님들도 최고였어요!
- 교육에 대한 자신감이 부족했는데, 앞으로 강의를 하는 데 있어 도움이 될 것 같습니다.
- 너무 흥미롭고 짧은 시간 동안 이해하고 집중할 수 있었습니다.
- 재미있을 뿐만 아니라 회사에서 실무에 쓸 수 있는 내용을 많이 가르쳐주셔서 좋았습니다.
- 강의가 재밌고 스스로의 행동을 변화시킬 수 있었습니다. 큰 깨달음을 얻어 도움되었습니다.
- 많이 배웠고, 앞으로 많은 분야에서 활용할 수 있을 것 같아요. 강사과정을 듣길 잘했네요~!
- 쉽게만 생각했던 CS에 대해서 더욱 책임감을 가지게 되는 교육이었습니다.
- 교육이 매우 체계적이었고 CS에 대한 편견을 깰 수 있었던 귀한 시간이었습니다.

■ 교육개설 참고사항

공개과정 일정이 맞지 않을 경우, 원하시는 날짜에 교육 개설해 드립니다. (단, 교육생 4명 이상)

관련 문의. 02-6959-9763