

CS 컨설턴트 양성과정

- 과정명: [CS강사 업그레이드] CS 컨설턴트 양성과정
- 일 시: **일정은 홈페이지에서 확인해 주세요. | 10:00-18:00(7H)**
- 강 사: 고정연 대표 (서비스 플러스 컨설팅)
- 교육비: 320,000원 (2인 이상 참석시 인당 2만원 할인)
- 제공사항: 교재, 교육 후 강의용 PPT 제공
- 교육장소: 서울시 중구 퇴계로 197 충무빌딩 5층 러너코리아 (3,4호선 충무로역 7번 출구에서 1분 거리)

[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. (가점수 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.

※ 서비스 전문가로서 갖추어야 할 **3가지 서비스 컨설팅 역량의 기초와 활용법을 익혀 점점에 바로 적용** 할 수 있는 프로그램입니다.

1. 교육배경

- 변화된 서비스 트렌드에 따른 점점직원 역량강화 방안의 이해
- 서비스품질 표준화 개발 및 활용 기술 부족
- 기업 서비스 수준의 객관적 측정 및 서비스 코칭 부재

2. 교육목표

- 점점직원의 CS 역량강화를 위한 서비스 진단설계, 평가, 관리 방법을 알 수 있습니다.
- 서비스 품질 개선을 위한 다양한 방법을 습득할 수 있습니다.
- 점점 서비스를 향상시킬 수 있는 교육 및 워크샵 등을 진행할 수 있습니다.

3. 기대효과

- 점점 서비스 프로세스를 평가하고 관리할 수 있습니다.
- 업종별로 가장 바람직한 서비스 운영방안을 수립할 수 있습니다.
- 이론과 실무가 겸비된 서비스 전문가가 될 수 있습니다.

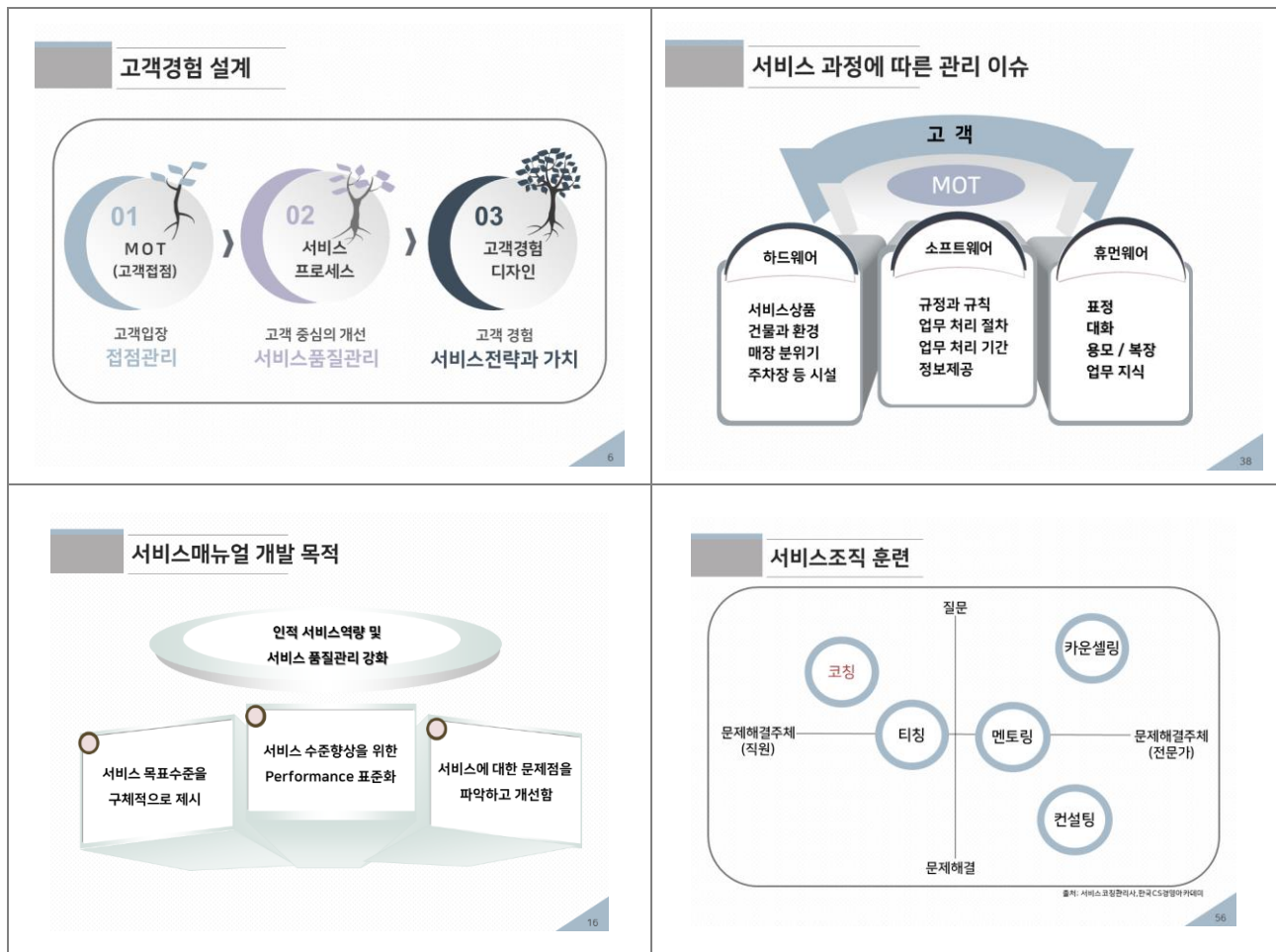
4. 교육대상

- 서비스 강사 및 기업 교육담당자, 서비스 점점 관리자 및 직원, 서비스 코치

5. 발전방향

- 수료 후, CS 강사를 넘어 컨설팅 역량을 갖춘 CS 전문가로 거듭날 수 있습니다.

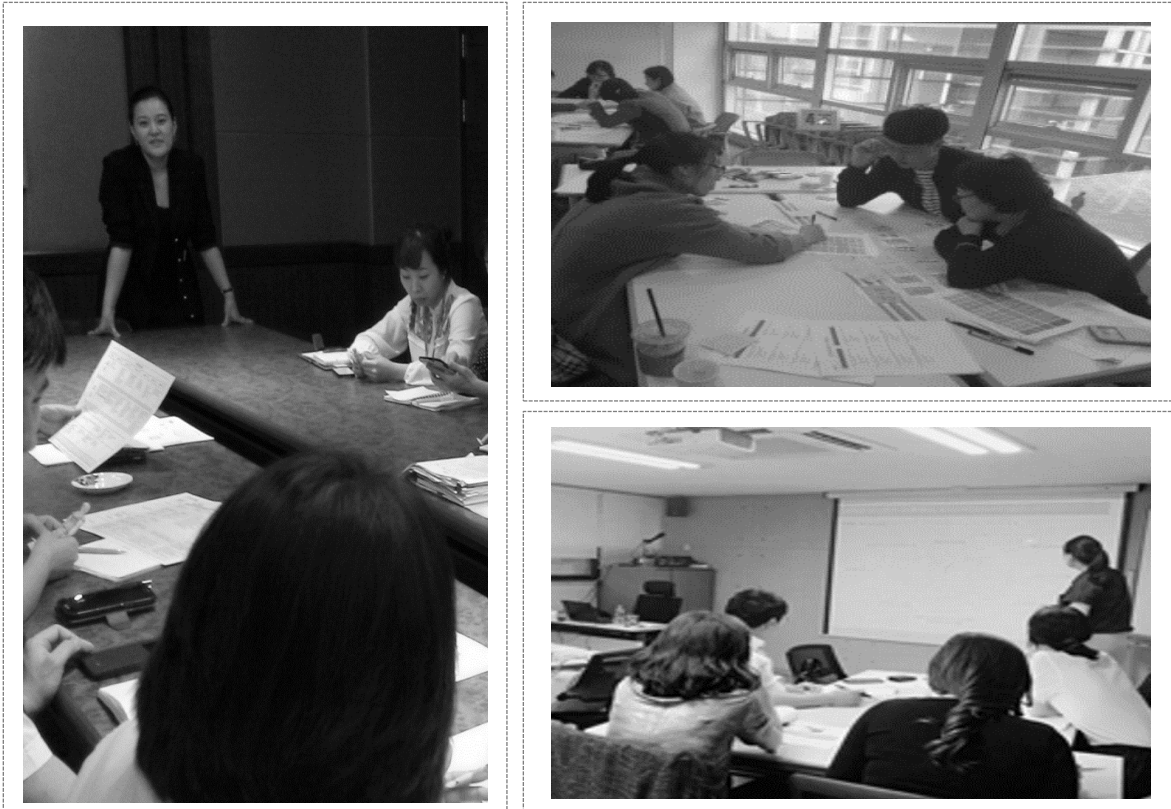
※ 학습내용 중



6. 교육내용 (총 7H)

모듈	상세내용	방법	시간
서비스 컨설턴트의 역할과 비전	- 4차 산업혁명과 고객센터의 진화 - 기업내 차별화된 서비스 경쟁력 확보 방안 - 서비스 조직내 점점직원 역량강화 방법의 변화 - 디지털시대 서비스 컨설턴트의 역할과 기대역량	강의 사례	1H
CS 모니터링 설계 및 진단	- 서비스 모니터링(진단)의 목적과 효과 - 서비스 진단의 인지적 오류 - 서비스 진단지 개발의 기준과 원칙 - 서비스 진단지 항목 개발 - 진단 방법의 이해 (정량 및 정성 진단, 공개 및 비공개 진단) - 진단 보고서 작성 방법 - [실습] 서비스 진단지 개발, 사례를 통한 진단 실습	강의 사례 실습	2H
CS 매뉴얼 개발과 활용	- CS컨셉에 의거한 CS매뉴얼 개발 - CS매뉴얼 프로세스의 이해 - SME와 서비스 전문가 W/S 구성 방법 - MOT분석 및 피드백 - CS매뉴얼의 범위 설정 (기본 응대, 업무특성별, 특수상황별) - CS매뉴얼 작성 방법 및 유의사항 - CS매뉴얼 활용방안 및 사례 - [실습] 매뉴얼 작성 실습 및 피드백	강의 사례 실습	2H
현장코칭 & 서비스클리닉	- 현장코칭과 클리닉의 특징 및 차이점 - 현장코칭/서비스클리닉 운영기법과 활용 - 현장코칭/서비스클리닉 보고서 작성 - [실습] 현장지도 (서비스클리닉) 및 피드백 스킬 실습	강의 사례 실습	2H

7. 교육현장



8. 교육후기

- 현장에서 적용할 수 있는 풍부한 사례와 콘텐츠를 얻을 수 있는 우수한 교육이었습니다.
- 현장 지도기법을 통해 코칭의 어려움을 해소하고, 적절한 코칭을 할 수 있게 되었고, 서비스 매뉴얼 제작에서 큰 도움을 얻고 갑니다.
- 서비스 현장에서 서비스 전문가의 역할의 기반을 제공해 주신 것 같습니다!
- 서비스 전반적인 이해가 가능했습니다. 교육 시간 더 길었으면 합니다!!
- 너무 좋은 교육해 주셔서 감사합니다, 현업에 잘 활용할 수 있을 것 같습니다.
- 전문가 양성을 위해 만들어진 체계적인 수업을 들은 것 같아 좋았습니다.
- 역량 강화에 있어 좋은 교육이었습니다.
- 현장에서 코칭시 어떻게 해야 되는지 여러 가지 상황과 방법을 알게 되어 적용할 점이 많은 과정이었습니다.
- 현업으로 돌아가 활용 가능해서 유익했습니다. 알고 있던 기본적인 것들도 정리되는 느낌입니다.
- 실제 사례를 들어서 좋았고 니즈를 정확히 파악해서 잘 활용할 수 있어서 유익했습니다!
- 현장에서 때로는 막연히 느낀 적도 많았는데 정리가 되고 바로 컨설팅이 가능하게 해주셔서 감사합니다.
- 업무활용도가 매우 높은 교육이었고 서비스 경쟁력에 대해 다시 생각해보는 시간이었습니다.

9. 강사소개

프로필

서비스 플러스 컨설팅 고정연 대표

現. 서비스플러스컨설팅 대표
現. 서비스엑셀런스연구소 부원장
現. 러닝원 파트너 강사
現. 헬스와이즈 파트너 컨설턴트

[학력]

경기대학교 서비스경영대학원 서비스경영 석사

[저서]

서비스 KS인증 실무서비스 품질경영체계 수립(2025)



[최근 컨설팅 이력]

LG전자 콜센터, SE 감성스크립트 개발
필립스코리아 서비스매뉴얼 개발, 진직원 체득화 교육
일산병원 서비스 모니터링, 모니터링 피드백 교육
당당한방병원 네트워크 서비스매뉴얼 개발
예다함 서비스매뉴얼 개발, 전 직원 매뉴얼 체득화 교육
전남대병원 서비스 매뉴얼 개발, 환자경험 개선 인터뷰, 서비스 모니터링 외
부민병원 서비스 디자인 컨설팅, 진료면담 컨설팅, 서비스매뉴얼 개발, CS 교육 외
단원병원 서비스 모니터링, 진료 면담 모니터링, 모니터링 피드백 교육
미르치과네트워크 서비스 표준화 컨설팅 (진단, 매뉴얼개발, 체득화, 코칭, 평가)
분당잡월드, DL이앤씨 CS센터, 웨라톤 워커힐, 서비스모니터링

