

[20년 이상의 역사와 전통이 있는, 선배가 후배에게 적극 추천하는 CS강사 입문교육]

신임 CS(고객만족)강사 양성과정

- 일 시: 홈페이지 일정을 확인해 주세요. | 09:30 - 17:30(2일/14H)
- 강 사: 러너코리아 CS교육 전문강사진
- 교육비: 550,000원 (2인 이상 참석시 인당 3만원 할인)
- 제공사항: 교재, 수료증, CS강의 도움되는 PPT 자료 일부
- 교육장소: 서울시 중구 퇴계로 197 충무빌딩 5층 러너코리아 (3,4호선 충무로역 7번 출구에서 1분 거리)
- 문의처: [Tel] 02-6959-9763~5 or 카카오톡 플러스친구 [러너코리아] or hrder@learnerkorea.co.kr

[추천대상]

1. CS 강사로 활동하고자 하는 예비 강사
2. 서비스 업종 종사자
 - 백화점, 호텔, 병원, 항공, 외식, 프랜차이즈 등
 - 서비스 품질 향상, 고객 응대 스킬 강화가 필요한 직무 종사자
3. 기업 교육 담당자 및 사내 강사로 직무 전환 예정인 분
 - 고객 만족/응대 교육을 직접 기획·진행해야 하는 인사·교육 담당자
 - 사내 서비스 매뉴얼 개발 및 직원 교육을 담당하는 실무자
4. 콜센터·CS센터 관리자 및 상담사
 - 고객 응대 품질 향상, VOC 처리능력 강화가 필요한 상담사 및 관리자
 - 팀 관리, 코칭을 위한 전문적 커뮤니케이션 기법이 필요한 리더

[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.

[교육 상세안내]



1. CS강사가 꼭 필요한 이유는?

1) 직원은 매뉴얼만으로는 성장할 수 없습니다.

고객 응대는 상황마다 다르고, 감정이 오가기 때문에 단순 매뉴얼이나 규정만으로는 제대로 작동하지 않습니다. CS강사는 상황별 대응, 감정관리, 고객심리 이해 같은 실전 스킬을 직원들이 체화 할 수 있도록 도와줍니다.

2) 고객 경험(CX, Customer eXperience)의 핵심은 '사람'이기 때문입니다.

서비스의 차이는 결국 직원의 태도와 말투, 행동에서 나옵니다. 기술·시스템이 아무리 좋아도 직원의 한마디로 감동을 줄 수도, 불만이 생길 수도 있습니다. 고객 경험은 곧 기업의 매출과 신뢰로 직결됩니다. (고객 재방문율/후기/브랜드 평판/CS비용감소) CS강사는 이 '사람의 영향력'을 관리하고 키우는 전문가입니다.

3) 기업에 객관적 시각을 제공하는 전문 코치

기업 내부에서는 보이지 않는 문제를 차별화된 시각으로 진단하고 개선 방향을 제시합니다.

4) 직원의 감정 회복과 동기부여가 필요합니다.

고객 응대는 감정 소모가 많습니다. CS강사는 단순히 스킬을 가르치는 사람을 넘어 직원들의 마음을 회복시키는 정서적 지지자·코치 역할도 합니다. “잘하고 있다”, “이렇게 하면 더 편해진다”고 정확하게 안내해 주는 사람이 필요합니다.

2. 교육목표

1) 전문 CS강사의 핵심 역량 함양 - 지식(Knowledge), 기술(Skill), 태도(Attitudes)

- 고객응대·서비스 마인드·고객심리 등 CS 기본 지식을 체계적으로 습득합니다.
- 실제 현장에서 활용 가능한 강의 기법과 전달 스킬을 익힙니다.

2) 강의 기획·콘텐츠 제작 능력 강화

- 교육 대상 분석, 강의 흐름 구성, 교안 및 콘텐츠 제작 방법을 학습합니다.
- 현장 사례를 활용한 스토리텔링 및 실전형 강의 구성 능력을 확보합니다.

3) 커뮤니케이션 & 코칭 역량 향상

- 상황별 응대 스킬, 클레임 대처, 감정노동 관리 기법을 습득합니다.
- 직원들을 코칭하고 동기부여 할 수 있는 지도력을 강화합니다.

4) 강사로서의 퍼스널 브랜딩 구축

- 강사 이미지, 말투, 제스처, 자신감 향상 등 강사다운 존재감을 갖추니다.
- 강사 활동을 위한 준비를 체계화합니다.

3. 러너코리아 <신임 CS강사 양성과정> 교육특징

- 20년 이상의 역사와 전통이 있는, 선배가 후배에게 적극 추천하는 CS강사 입문교육입니다.
- 다년간의 강의 경력으로 노하우가 쌓인 전문 강사로부터 강의에 대한 철저한 준비&방법을 상세히 배울 수 있습니다.
- 모의 강의시연 및 전문강사&학습자 간의 피드백을 통해 단점은 보완하고 강점은 강화하여 강의스킬을 더욱 향상시킵니다.
- 현업에서 실제 강의를 준비할 때 본 교재 및 제공자료를 최대한 활용할 수 있습니다.

4. 교육내용

분류	주제	세부내용	시간
Ⅰ) 고객만족과 서비스 강사	CS와 강사의 이해	-Ice break time -CS 기본 개론 -AI 시대 CS 트렌드	1H
	CS 마인드	-CS 강의 시 대상에 따른 방향성 설정 -CS 마인드 교육 시 활용되는 콘텐츠 -CS 마인드 샘플강의 3개 및 자료 공유	2H
Ⅱ) 서비스 스킬(Skill)습득	CS 기본 스킬	-고객 응대를 위한 기본 자세 표현 -호감을 주는 표정 연출 -마음을 열게 하는 인사 -음성품질 & 언어표현 관리 -전화응대	2H
	CS 커뮤니케이션	-커뮤니케이션의 정의 및 중요성 -비언어 & 언어 커뮤니케이션 -커뮤니케이션의 다양한 유형 및 기법 -효과적인 서비스 커뮤니케이션 스킬 및 사례	2H
	고객불만관리	-고객불만의 정의 및 중요성 -고객불만의 유형 및 핵심포인트 -불만의 발생 원인 및 처리기법 -고객불만 시 직원의 태도의 중요성 -효과적인 컴플레인 처리 사례 및 활용	3H

Ⅲ 교수전략 학습	강의 스킬 (전달/참여/몰입)	-CS강사로서의 이미지 정립 -전달력 향상을 위한 음성/바디랭귀지 -상황에 따른 강의 준비(자세/포지션 등) -다양한 교수기법(질문/토의/Activity 등) -참여와 몰입을 높이는 스팟&게임	2H
	강의 기획 및 교안 작성법	-강의 계획 시 체크해야 할 사항 -강사로서 필요한 준비사항 -교수 설계 -학습 대상 분석 및 매체활용법 -AI를 활용한 교안 작성법	1H
Ⅳ 실전 모의 강의 실습	강의 실습 및 피드백	-개별 모의강의 (1인 10분~15분) -전문강사의 현실적인 Feedback	1H

※ <강의 기획 및 교안 작성법>은 1일차에 진행되며, <강의 실습 및 피드백>은 2일차에 진행됩니다.

※ 본 커리큘럼은 2026년 최신 버전으로 리뉴얼 되었습니다.

5. 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