

# 2011년도

## 공개교육 **커리큘럼** 및 **교육 일정** 안내



# 2011년도 공개교육 일정

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
컨택센터 전문상담사과정 (2일 16H)			2일(수) ~ 3일(목)		3일(화) ~ 4일(수)		6일(수) ~ 7일(목)		1일(목) ~ 2일(금)		2일(수) ~ 3일(목)	
컨택센터 클레임처리전문가 과정 (2일 16H)		9일(수) ~ 10일(목)		6일(수) ~ 7일(목)		1일(수) ~ 2일(목)		3일(수) ~ 4일(목)		5일(수) ~ 6일(목)		7일(수) ~ 8일(목)
컨택센터 QAA기본과정 (2일 16H)	12일(수) ~ 13일(목)		9일(수) ~ 10일(목)		11일(수) ~ 12일(목)		13일(수) ~ 14일(목)		7일(수) ~ 8일(목)		9일(수) ~ 10일(목)	
컨택센터 QAA심화과정 (2일 16H)		16일(수) ~ 17일(목)				8일(수) ~ 9일(목)				12일(수) ~ 13일(목)		
컨택센터 실무관리자과정 (2일 16H)	19일(수) ~ 20일(목)		16일(수) ~ 17일(목)		18일(수) ~ 19일(목)		20일(수) ~ 21일(목)		21일(수) ~ 22일(목)		16일(수) ~ 17일(목)	
컨택센터 강사양성과정 (3일 21H)				13일(수) ~ 15일(금)				24일(수) ~ 26일(금)				14일(수) ~ 16일(금)
컨택센터 최고매니저과정 (1일 7H)				21일(목)						20일(목)		

# 공개교육프로그램 - 계층별 과정

구분		전문상담사	클레임처리 전문가	QAA기본	QAA심화	강사양성	실무관리자	최고매니저
최고 관리자	센터장							●
관리자	매니저						●	●
	SV				●	●	●	
중간 관리자	팀장/ 파트장		●	●	●	●	●	
Staff	사내강사	●	●	●	●	●		
	QAM		●	●	●	●		
	QAA		●	●		●		
상담사	3년이상	●	●	●				
	1~3년미만	●						
교육형태		집체교육 (16H / 21H _ 환급과정)						집체교육(7H)

# 공개교육 프로그램

## Contact Center 전문상담사과정

### 교육대상

In/Out-bound 신입/경력상담사, 고객접점 상담사, CS리더, 사내 강사

### 교육목적

Contact Center 고객접점에서의 고객응대 기본 스킬을 이해하고, 세련되고 유연하게 고객 응대에 대처할 수 있는 역량 향상하여 고객만족 실천 중심의 Process를 실행할 수 있도록 방향 제시

### 교육특징

실 사례 중심의 콜 청취 및 상황에 맞는 고객 중심 커뮤니케이션 스킬 훈련을 통해 현장 접점의 구체적인 행동지침을 스스로 만들고 상황에 맞는 순발력 강화 훈련

### 교육비용 - 노동부 환급과정

1인당 360,000원 / 1사 4인 이상 참가시 320,000원 (VAT별도)

### 교육일정 - 총 16시간

1월	2월	3월	4월	5월	6월
		2일(수) ~3일(목)		3일(화) ~4일(수)	
7월	8월	9월	10월	11월	12월
6일(수) ~7일(목)		1일(목) ~2일(금)		2일(수) ~3일(목)	

### 교육내용

구분	Module	주요 교육 내용
1 일 차	Contact Center 전문상담사 기본 갖추기	<ul style="list-style-type: none"> <li>전문상담사로서 갖춰야 할 Center내 기본 매너</li> <li>- 인사, 근태, 용모복장 등 이미지관리</li> <li>컨택센터 경쟁력 있는 일터 내자리 만들기</li> </ul>
	In /Out bound 상담스킬	<ul style="list-style-type: none"> <li>In/Out Bound 상담 개념 및 기본 MOT</li> <li>성공적인 In Bound를 위한 핵심가치</li> <li>성공적인 Out Bound Sales를 위한 핵심 가치</li> <li>Up/Cross-selling의 중요성 및 Sales 전략</li> </ul>
	보이스 트레이닝	<ul style="list-style-type: none"> <li>전화상담 전문가의 목소리 중요성</li> <li>목소리의 기본 원리 및 올바른 사용방법</li> <li>효과적으로 전달력을 높이는 훈련</li> <li>고객의 마음을 여는 음성 연출 Action</li> </ul>
2 일 차	텔레커뮤니케이션 스킬 I	<ul style="list-style-type: none"> <li>커뮤니케이션 vs 감성커뮤니케이션의 이해</li> <li>커뮤니케이션 기법을 활용한 상담 스킬 Up</li> <li>신뢰감을 주는 커뮤니케이션 Key point</li> <li>- 공감, 경청, 적절한 질문, 올바른 언어표현</li> <li>유연하게 대처하는 감성커뮤니케이션 스킬</li> </ul>
	텔레커뮤니케이션 스킬 II	<ul style="list-style-type: none"> <li>사례 청취를 통한 우리 상담 수준 엿보기</li> <li>시나리오를 활용한 R/P</li> <li>실 상담에 맞는 고객중심 화법 활용하기</li> </ul>
	전문상담사로서 목표세우기	<ul style="list-style-type: none"> <li>변화된 컨택센터의 새로운 역할</li> <li>컨택센터 전문상담사로서의 역할과 성공 비전</li> <li>컨택센터 전문상담사로서 목표 세우기</li> </ul>

# 공개교육 프로그램

## Contact Center 클레임처리전문가과정

### 교육대상

선임상담사, 2차 클레임 담당, QAA, 파트장

### 교육목적

컨택센터 불만고객의 중요성을 인식하고 전문상담사로서의 체계적인 고객불만 처리를 통해 고객만족 향상과 클레임 처리 전문가로서 성장

### 교육특징

불만고객의 중요성을 재인식하고 서비스마인드 함양 및 고객 유형별 응대 Skill을 습득하여 불만 고객 Care 및 사후관리를 통한 고객 재불만을 저하

### 교육비용 - 노동부 환급과정

1인당 380,000원 / 1사 4인 이상 참가시 340,000원 (VAT별도)

### 교육일정 - 총 16시간

1월	2월	3월	4월	5월	6월
	9일(수) ~10일(목)		6일(수) ~7일(목)		1일(수) ~2일(목)
7월	8월	9월	10월	11월	12월
	3일(수) ~4일(목)		5일(수) ~6일(목)		7일(수) ~8일(목)

### 교육내용

구분	Module	주요 교육 내용
1 일 차	Contact Center 고객불만이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 불만고객의 중요성 재인식</li> <li>• 시대의 변화에 따른 불만고객의 변화 이해</li> <li>• 고객의 변화에 맞는 불만상담 처리자의 역할 이해</li> </ul>
	불만고객 응대 프로세스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 불만고객 응대 프로세스 분석</li> <li>• 불만고객 공유와 신속한 대응 전략</li> <li>• 불만고객 재발방지를 위한 사후관리 방법</li> </ul>
	유형별 불만고객 응대 Point	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 불만고객 유형 파악하기</li> <li>• 유형별 불만고객 문제 해결을 위한 원인 분석 - 정확하고 신속한 문제해결 대책 제시</li> <li>• 유형별 불만사유에 따른 해결안 도출</li> <li>• 불만고객 유형별 화법 개발</li> </ul>
2 일 차	유형별 불만고객 행동화 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형별 불만고객 응대 Point를 활용한 행동화</li> <li>• 실사례를 통한 원인 분석 및 해결방안 공유</li> <li>• 유형별 고객응대 화법 Tip</li> </ul>
	실전! 불만고객 응대하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현장의 불만고객 체득화 훈련 - 강사와 함께하는 불만고객 전화응대 실습</li> <li>• 불만고객에 대한 신속한 대응 및 해결안 도출</li> <li>• 실전 연습에 대한 정리 및 F/B</li> <li>• 사례공유를 통한 불만고객 최소화</li> </ul>

# 공개교육 프로그램

## Contact Center QAA기본과정

### 교육대상

인바운드센터 QAA, 사내강사, 파트장, 팀장, 상담실무 관리자, 컨택센터 통화품질 책임자

### 교육목적

컨택센터 QAA (Quality Assurance Analyst)의 역할과 QA직무에 대한 제반사항을 충분히 습득하고 향상된 통화품질 관리를 통한 컨택센터의 나아갈 바람직한 방향 제시

### 교육특징

고객만족 트렌드 이해와 통화품질 향상을 위한 평가지표를 수립하고 개선 및 전반적 QA 업무에 대한 실무 활용 스킬 습득

### 교육비용 - 노동부 환급과정

1인당 460,000원 / 1사 4인 이상 참가시 420,000원 (VAT별도)

### 교육일정 - 총 16시간

1월	2월	3월	4월	5월	6월
12일(목) ~13일(목)		9일(수) ~10일(목)		11일(수) ~12일(목)	
7월	8월	9월	10월	11월	12월
13일(수) ~14일(목)		7일(수) ~8일(목)		9일(수) ~10일(목)	

### 교육내용

구분	Module	주요 교육 내용
1 일 차	Contact Center QAA 역할 정립	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 컨택센터 CS전문가로서 CS변화 트렌드 읽기</li> <li>• QAA역할 이해 및 핵심 역량</li> <li>• 실사례 중심 센터 QA업무 관리 방안</li> </ul>
	QA평가 및 분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In/Out Bound 평가표 살펴보기</li> <li>• 센터별 평가표 QPI 기준안 공유하기                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대/중/소항목 및 배점 차이</li> </ul> </li> <li>• 평가표에서 센터별 목표 찾기</li> <li>• 평가의 객관성 확보를 위한 효과적 관리 방안</li> </ul>
2 일 차	모니터링 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 모니터링 사이클 이해(PDCA Cycle)</li> <li>• 모니터링 기법                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 모니터링 방법, 모니터링 평가, 분석방법 결정</li> <li>- 피드백 방법 및 사후관리</li> </ul> </li> <li>• 문제점 개선을 위한 구체적인 방법도출                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인/기수별 성향, 장/단골, 문의유형, 주기문의 분석</li> </ul> </li> </ul>
	모니터링 결과를 통한 QA코칭	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최적의 Performance를 위한 코칭 프로세스 전략                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 업무부진 상담사 코칭 프로세스</li> <li>- CS부진 상담사 개선 코칭 프로세스</li> <li>- 상담사 그룹별(Level) 관리</li> </ul> </li> <li>• 코칭을 통한 QPI항목별 Level-up 훈련 워크샵</li> </ul>

# 공개교육 프로그램

## Contact Center QAA심화과정

### 교육대상

경력QAA, 교육/QA팀장, 사내강사, 파트장, 팀장, 상담실무 관리자,  
콜센터 통화품질 책임자  
**(QAA기본 과정 수료/타 기관 QAA과정 수료한 자에 한하여 참여 가능)**

### 교육목적

컨택센터 QAA (Quality Assurance Analyst)의 역할과 QA직무를 명확하게 이해하고, 향상된 통화품질 관리를 통한 컨택센터의 나아갈 바람직한 방향 제시

### 교육특징

고객만족 트렌드 이해와 컨택센터에서 현재 이슈화 된 통화품질, VOC 관계를 이해하고 보다 실질적인 업무에 적용할 수 있는 스킬 습득

### 교육비용 - 노동부 환급과정

1인당 520,000원 / 1사 4인 이상 참가시 480,000원 (VAT별도)

### 교육일정 - 총 16시간

1월	2월	3월	4월	5월	6월
	16일(목) ~17일(목)				8일(수) ~9일(목)
7월	8월	9월	10월	11월	12월
			12일(수) ~13일(목)		

### 교육내용

구분	Module	주요 교육 내용
1 일 차	Contact center CS변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 컨택센터 CS전문가로서 CS변화 이해</li> <li>• 업종별 통화품질 변화 및 트렌드 읽기</li> <li>• 타센터 통화품질 성공사례 공유하기</li> </ul>
	평가항목 개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>• QA평가의 이해 및 항목 설정, 검증 방법</li> <li>- 상담사 및 고객을 만족시키는 평가항목 신뢰성 쌓기</li> <li>- 업무별 평가 항목 및 가중치 정하기</li> </ul>
2 일 차	보고서 기본 작성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통계분석을 통한 오차 검증</li> <li>- 평가결과를 통한 QA보고서 작성요령</li> <li>- VOC 수집, 분석을 통한 업무 프로세스 개선 도출</li> <li>• QA결과를 통한 동기유발 프로모션 개발 및 제안</li> </ul>
	보고서 작성 워크샵	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성과 결과별 보고서 작성</li> <li>- 주기적 결과 보고서 (주, 월, 연간)</li> <li>- 분석유형별 보고서(내/외부 만족도 결과)</li> <li>• 운영계획 보고서 작성</li> <li>• 월간, 연간 Plan</li> <li>• 코칭 모니터링 프로세스별 Plan</li> </ul>

# 공개교육 프로그램

## Contact Center 실무관리자과정

### 교육대상

센터 실무관리자, Supervisor, QAA, 강사, 센터 초기 구축자 등

### 교육목적

컨택센터 관리자로서 자질 및 관리기법을 함양하고, 효율적인 센터 관리 운영을 통해 기업의 목적을 효과적으로 달성하고 센터 전문가로서 육성

### 교육특징

현장 중심의 최고 전문 강사진이 실 경험 사례를 바탕으로 노하우 전수 및 효율적인 성과관리 및 운영관리 기법을 통해 업무 활용도를 높임

### 교육비용 - 노동부 환급과정

1인당 520,000원 / 1사 4인 이상 참가시 480,000원 (VAT별도)

### 교육일정 - 총 16시간

1월	2월	3월	4월	5월	6월
19일(수) ~20일(목)		16일(수) ~17일(목)		18일(수) ~19일(목)	
7월	8월	9월	10월	11월	12월
20일(수) ~21일(목)		21일(수) ~22일(목)		16일(수) ~17일(목)	

### 교육내용

구분	Module	주요 교육 내용
1 일 차	컨택센터 리더십	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact Center 특성에 맞는 관리자 리더십</li> <li>• 센터 리더로서 역할 및 핵심 역량</li> <li>• 상담사와 갈등관리 해결을 위한 단계별 프로세스</li> <li>• 상담사가 원하고 관리자가 바라는 센터 리더</li> </ul>
	목표관리 (콜 생산성 관리)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 콜 생산성 관리</li> <li>- 통계관리를 통한 운영성과 측정</li> <li>- 개인별 성과목표 설정 및 특정</li> <li>- 예산 관리 및 비상계획 수립과 이해</li> </ul>
	목표관리 (통화품질 관리)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통화품질 관리</li> <li>- 상담품질 측정 및 업무 프로세스 개선</li> <li>- 보상과 인정</li> <li>- 교육/코칭 needs파악</li> </ul>
2 일 차	목표관리 (상담사 관리)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이직율 관리</li> <li>- 상담사 동기부여를 통한 이직율 관리</li> <li>- 근무연차별 코칭과 카운셀링</li> </ul>
	관리자 코칭	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관리자에게 필요한 코칭 역량</li> <li>• 코칭 프로세스 및 단계별 코칭 전략 포인트 학습</li> <li>• 실 사례를 통한 코칭 성공사례 공유하기 (콜코칭 사례 및 동영상 사례 활용)</li> <li>• 센터 조직활성화를 위한 유형별 다양한 방법 공유</li> </ul>

# 공개교육 프로그램

## Contact Center 강사양성과정

### 교육대상

사내강사, 교육 담당자, QAA, 파트장, TM 강사희망자

### 교육목적

Contact Center 교육과정 개발을 위한 방법론을 이해하고, 센터 실무 강사로서 세련된 강의 스킬 함양 및 효율적인 방법을 통해 실행할 수 있는 역량 함양

### 교육특징

Contact Center 활용 가능한 강의 툴을 제시하여 센터의 여건에 맞게 활용 할 수 있는 응용능력 향상 및 강사로서의 리더십 체득

### 교육비용 - 노동부 환급과정

1인당 580,000원 / 1사 4인 이상 참가시 540,000원 (VAT별도)

### 교육일정 - 총 21시간

1월	2월	3월	4월	5월	6월
				13일(수) ~15일(금)	
7월	8월	9월	10월	11월	12월
	24일(수) ~26일(금)				14일(수) ~16일(금)

### 교육내용

구분	Module	주요 교육 내용
1 일 차	Center 강사의 Image Consulting I	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현재 강사로서 나의 모습(촬영을 통한 이미지 진단)</li> <li>• Contact Center 실무강사의 역할과 핵심역량</li> <li>• Contact Center 실무강사의 목표 및 비전 제시</li> </ul>
	Center 강사의 Image Consulting II	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 강사의 기본 자세 및 이상적인 이미지메이킹</li> <li>• 첫인상의 중요성 / 호감가는 강사 표정연출 기법</li> <li>• 교육효과를 위한 정확하고 바른 강사의 음성연출</li> <li>• 촬영 피드백을 통해 학습 내용 체크 및 공유하기</li> </ul>
	Contact Center 교육체계개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교수 기획 설계 프로세스와 구성요소</li> <li>• 정보 수집 및 운영 방안 학습</li> <li>• 강의 계획서 작성 및 교육진행 Basic</li> </ul>
2 일 차	텔레커뮤니케이션 지도법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In/Out Bound 텔레마케팅 흐름 주요 요소 이해</li> <li>• 커뮤니케이션 이행 및 지도 요령</li> <li>• 상황별 응대 화법 지도</li> <li>• 효과적인 모니터링 F/B 방법</li> </ul>
	Contact Center Role Playing 지도법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Role Playing의 특징 및 목적</li> <li>• R/P 종류 및 Center 상황별 적용방법</li> <li>• Center 강사의 R/P 진행방법 및 스킬 체득</li> </ul>
	교안 작성법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact Center 교육에 필요한 콘텐츠 정리</li> <li>• 교안작성을 위한 자료 수집 및 활용 방법</li> <li>• 작성교안 실습 및 피드백</li> </ul>

# 공개교육 프로그램

## Contact Center 강사양성과정



### ● 교육내용

구분	Module	주요 교육 내용
3 일 차	강의 분위기 활성화 기법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육 효과증진을 위한 Ice Breaking &amp; Spot 기법</li> <li>• 구성원의 화합을 통한 학습분위기 활성화 훈련</li> <li>• 아침회의 진행 스킬 노하우</li> </ul>
	실전강의 실습 (2개 분반 진행)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연구강의 준비, 개인별 연습</li> <li>• 강의 발표 및 최종 피드백</li> </ul>
	강의 경진대회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 우수 강사 선발 강의 경진대회 (우수 강사 선발의 경우 당사 객원강사 활동)</li> <li>• 시상식 및 수료식</li> </ul>

# 공개교육 프로그램

## Contact Center 최고매니저과정

### 교육대상

부서내 차,부장급 이상 센터 총괄매니저, 센터장, 센터 운영실무관리자 등

### 교육목적

타 센터 현장 사례 중심 체험을 통해 효율적인 운영 노하우 공유 및 상호 네트워크를 통한 정보교류

### 교육특징

우수센터 현장을 직접 보고, 듣고, Q&A를 통해 성과내용을 직접 공유, 현장 벤치마킹 가능

### 교육비용

1인당 360,000원 / 1사 4인 이상 참가시 320,000원 (VAT별도)

### 교육일정 - 총 7시간

1월	2월	3월	4월	5월	6월
			21일(목)		
7월	8월	9월	10월	11월	12월
			20일(목)		

### 교육내용

구분	Module	주요 교육 내용
1 일 차	공유하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>과정 소개 및 참가자 니즈 파악</li> <li>우리센터 및 타 센터 기본 현황 알아보기</li> </ul>
	컨택센터 변화 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객센터의 변화 흐름 이해하기</li> <li>앞으로 나가야 할 고객센터 방향제시</li> </ul>
	센터운영 사례발표	<ul style="list-style-type: none"> <li>우수사례 발표를 통한 운영관리 노하우 공유                             <ul style="list-style-type: none"> <li>효율적인 인력관리(채용-&gt;교육-&gt;성장)</li> <li>이직율 최소화</li> <li>이직율 관리</li> </ul> </li> </ul>
	센터 벤치마킹	<ul style="list-style-type: none"> <li>우수기업 고객센터 현장 견학</li> <li>운영전략 및 우수사례 노하우 공유하기</li> <li>현장체험 Q&amp;A</li> </ul>