

국가공인 CS Leaders[관리사] 교육과정

**[KCS-MG] 한국 CS마인드 교육센터
박 정 민 대표**

국가공인 CS Leaders[관리사] 교육과정 강의계획서

개설강좌명	국가공인 CS Leaders[관리사]	지도강사	박정민 강사	수강인원	30명
개설기간	2014.07.12~2014.08.09 [토요일]	강좌시간	주1회-8시간 [09:00~18:00]	총시수	48
교재	PT교안 / CS Leaders[관리사]-한국CS표준교육센터				
교육목표	1)체계화된 실생활용 CS관리사 교육을 통한 CS서비스 활용능력 향상 2)전문이론교육과 실습활용교육을 병행한 창의적 CS서비스 응대능력 향상				
수업방법	이론교육 70% + 활용실습 교육 30%		과정이수	80%이상 출석	
주 차	학습목표 및 강의내용				교수방법
1주차	목표	[1차시] 새로운 도전 기분좋은 변화 - Service-1			이론: 교육내용 & 문제풀이 실습: R/P 실습
	내용	-1.Orientation [과정 오리엔테이션] -2.서비스 정의 및 21C 서비스 의미 -3.서비스의 3단계 분석			
	목표	[2차시] 새로운 도전! 기분 좋은 변화 - Service-2			
	내용	-1.서비스의 특징 -2.서비스 확장적용의 사례[관광서비스] -실습: 개인별 차별화 되어있는 대인 서비스 사례 발표 실습			
	목표	[3차시] 성공의 열쇠 고객만족 관리 - CS [Customer Satisfaction]-1			
	내용	-1.고객만족의 정의 -2.고객만족의 역사 -실습: 개인별 고객만족관리 우수경험사례 발표 실습			
	목표	[4차시] 성공의 열쇠 고객만족 관리 - CS [Customer Satisfaction]-2			
	내용	-1.고객만족 관리 프로세스 -2.프로세스 설계 구매 전- 구매 - 구매 후 -실습: 팀별 가상기업 서비스 접점 및 문제파악 피쉬본 다이어그램 제작 및 발표실습			
	목표	[5차시] '깨진 유리창을 보수하라' - 고객응대 에티켓			
	내용	-1.이미지 컨설팅 [대인응대 이미지][패션이미지 연출법] -2.인사매너 및 예절 -실습: 대인고객응대 CS 이미지전달 R/P 실습			
	목표	[6차시] CS의 시작과 끝 - 고객			
	내용	-1.고객의 정의 -2.고객의 성격유형[MBTI] 분석 -실습: 고객성격유형별 CS대응분석 R/P 실습			

2주차	목표	[7차시] CS 커뮤니케이션 - 고객상담-1	이론: 교육내용 & 문제풀이 실습: R/P 실습
	내용	-1.상황별 응대법과 인사말 -2.접객 자세와 안내[지시]동작 활용법 -실습: 고객대면 CS상황 응대 활용방법 R/P 실습	
	목표	[8차시] MOT의 기적 - 고객만족경영[SM]	
	내용	-1.고객만족경영 -2.고객만족경영 사례[노드스트롬 백화점] -실습: 팀별 가상기업의 주변시장 상황대비 SWOT 분석 발표 실습	
	목표	[9차시] CS 커뮤니케이션 - 고객상담-2	
	내용	-1.클레임과 컴플레인 분석 -2.고객 불만 처리원칙 [파워코칭] -실습: 불만고객 응대 CS상황 활용방법 R/P 실습	
	목표	[10차시] 1/4 비용의 고객관리 방법 - 고객관계관리[CRM]-1	
	내용	-1.고객관계관리[CRM]개념 -2.e-CRM 개념 및 효과 -실습: 팀별 가상기업의 CRM 활용 성공전략 발표 실습	
	목표	[11차시] 1/4 비용의 고객관리 방법 - 고객관계관리[CRM]-2	
	내용	-1.대인관계 개선 Skill -2.대인관계 소통 커뮤니케이션 Skill -실습: 대인관계형성 커뮤니케이션 교환활용방법 R/P 실습	
	목표	[12차시] 1/4 비용의 고객관리 방법 - 고객관계관리[CRM]-3	
	내용	-1.교류분석[TA] -실습: 교류분석에 기반한 대인코칭 커뮤니케이션 활용방법 R/P 실습	
3주차	목표	[13차시] 고객관계관리[CRM]의 시작점 - 전화서비스-1	이론: 교육내용 & 문제풀이 실습: R/P 실습
	내용	-1.상황별 전화응대 [전화 상황별 경어 사용법] -2.콜센터 운영 사이클 -실습: 상황별 전화응대 R/P 실습	
	목표	[14차시] 고객관계관리[CRM]의 시작점 - 전화서비스-2	
	내용	-1.콜센터 스크립트 -2.콜센터 모니터링 -실습: 콜센터 스크립터 작성 및 콜센터 전화응대 Skill R/P 실습	
	목표	[15차시] CS 내부고객 만족을 위한 리더십 - 서비스 리더십-1	
	내용	-1.리더십이란? -2.서비스 리더십의 특징 및 유형 -실습: CS기업의 CEO가 갖추어야 하는 최상의 리더십모델 R/P 실습	
	목표	[16차시] CS 내부고객 만족을 위한 리더십 - 서비스 리더십-2	
	내용	-1.서비스 리더의 역할 -2.체형 마케팅 -실습: 팀별 가상기업의 CS체형 마케팅 모델의 개발 발표 실습	
목표	[17차시] CS 체득화를 위한 기본교육 - 비즈니스 매너		
내용	-1.비즈니스 매너 -2.국제 비즈니스 에티켓 -실습: 대인응대 비즈니스 매너 활용 R/P 실습		

3주차	목표	[18차시] CS 차별화 전략기법 - 서비스 기법	
	내용	-1.서비스 청사진 -2.서비스 모니터링 기법 [MOT사이클 차트] -실습: 팀별 가상기업의 MOT기반 소비자 서비스접점 제작 및 발표 실습	
4주차	목표	[19차시] CS기업의 확장 전략기법 - 마케팅/서비스 차별화-1	이론: 교육내용 & 문제풀이 실습: R/P 실습
	내용	-1.서비스 마케팅의 개념 -2.틈새시장 [니치 마케팅] 개념 -실습: 개인별 특성[장점]을 틈새시장 마케팅전략 홍보 발표 실습	
	목표	[20차시] CS기업의 확장 전략기법 - 마케팅/서비스 차별화-2	
	내용	-1.서비스 패러독스의 개념 -2.애프터서비스의 중요성 -실습: 현재 시장의 서비스 패러독스의 사례와 CS개선사항 제안 발표 실습	
	목표	[21차시] CS기업의 대응 전략기법 - 소비자 기본법	
	내용	-1.소비자 기본법의 이해 -2.소비자 단체 -실습: 소비자기본법을 기반으로 블랙컨슈머 소비자 응대 스킬 R/P 실습	
	목표	[22차시] CS기업의 경쟁우위 전략기법 - 서비스 차별화 사례연구-1	
	내용	-1.고객인지 프로그램 -2.서비스 수익체인 -실습: 고객인지 프로그램/ 서비스 수익체인-개별 CS활용사례 발표 실습	
	목표	[23차시] CS기업의 경쟁우위 전략기법 - 서비스 차별화 사례연구-2	
	내용	-1.차별화의 개념 -2.의료경영의 개념 -실습: 팀별 가상병원의 의료CS서비스 차별화 전략사례 발표 실습	
	목표	[24차시] CS서비스 차별화의 시작 - 서비스 품질	
	내용	-1.서비스 품질의 개념 -2.서비스 품질 향상방안 -실습: 팀별 가상기업의 서비스 품질향상을 위한 내부마케팅 방법 발표 실습	
5주차	목표	[25차시] CS기업의 평가기준 - 고객만족 평가조사	이론: 교육내용 & 문제풀이 실습: R/P 실습
	내용	-1.고객만족지수[CSI] -2.CS평가 시스템 프로세스 -실습: 팀별 가상기업 전체 CS서비스 토너먼트 평가 R/P 실습	
	목표	[26차시] CS기업의 변화방향 - 고객만족 컨설팅	
	내용	-1.SEVQUAL의 다섯가지 GAP모델 -2.고객만족[CS] 플래닝 -실습: 팀별 가상기업 CS서비스 문제점 파악 후 개선 플래닝 제작 발표 실습	
	목표	[27차시] CS기업의 변화전략 - 고객만족 혁신전략-1	
	내용	-1.고객분석 -2.고객경험관리[CEM]의 이해 -실습: 팀별 가상기업 CS서비스 대상 고객분석 후 혁신적 서비스 제작 발표 실습	
	목표	[28차시] CS기업의 변화전략 - 고객만족 혁신전략-2	
	내용	-1.고객가치 제안전략 -2.고객만족[CS] 성과관리 -실습: 팀별 가상기업 CS서비스 제공의 전체적인 성과 결과물 도출 및 발표 실습	

5주차	목표	[29차시] CS고객 기본권리 - 개인정보보호법	이론: 교육내용 & 문제풀이 실습: R/P 실습
	내용	-1.개인정보보호법의 이해 -2.개인정보 피해구제 제도 -실습: 팀별 개인정보보호법 클레임 제기고객 응대 Skill R/P 실습	
	목표	[30차시] CS프리젠테이션	
	내용	-1.CS교육강의 Skill -2.프리젠테이션 활용방법 -실습: 팀별 CS교육강의 프리젠테이션 발표 실습	
6주차	목표	[31차시] CS Leaders[관리사] 교육 최종 마무리	교육내용 정리 & 모의고사 진행
	내용	-전체교육과정 중요 포인트 내용정리 -시험대비 모의고사 진행	
비고	<p>-전문이론으로 체계화된 CS관리사 교육과 실전형 CS서비스 실습교육을 병행하여 기업 및 개인의 CS서비스 활용능력을 향상시키는 전문 CS서비스 인력양성 교육과정입니다.</p> <p>-1차시~17차시: CS개론 + CS실무론 병합교육과정 [CS개론 교육과정 과 연관 있는 CS실무 교육과정을 교차로 실습 교육진행]</p> <p>-18차시~30차시: CS전략론 교육과정 [CS전략론은 [경영학 전문교육내용]으로 해당 교육사항 위주 실습 진행]</p> <p>-31일차: 전체교육과정 최종내용정리 및 모의고사 진행[시험대비]</p> <p>-매 교육차시 전문이론 진행 후 해당교육내용 활용 실습을 진행하여 CS서비스 체득화 교육진행</p> <p>*특이사항</p> <p>-방학특강 교육비용 1인-250.000원 [50% 할인 프로모션 적용] ***6주차 교육과정을 2014.08.10 정시 시험대비 5주차 교육과정으로 진행함</p> <p>-2014년판 국가공인 CS관리사 교육교재 활용[한국CS표준협회 제작교재-정가:43.000원] -2014년판 국가공인 CS관리사 기출 및 모의고사 출제집 교재-정가:25.000원] -CS강사 민간자격 취득가능[CS이미지 강사-[주]한국상담협회 발급 80.000원] -국가공인 CS관리사 자격시험 정시[2014.08.10시행] 응시대비 교육과정 [응시료: 70.000원]</p>		