

한국생산성본부 채용 직무 설명자료

| | | | | | |
|-------------|--------|-------------|-----|---------|---|
| 채용분야 | 고객관계관리 | 분류체계 | 대분류 | NCS 미개발 | |
| | | | 중분류 | | |
| | | | 소분류 | | 01. 고객관계관리 |
| | | | 세분류 | | 01. 공공기관 담당 02. 민간기관 담당 03. 지역기관 담당 |

| | |
|-------------------------|--|
| 한국생산성본부 주요사업 | <ul style="list-style-type: none"> ○ (교육 사업) 교육 수요자 요구 반영을 위한 직무별·수준별 공개 및 맞춤형교육 사업 ○ (컨설팅 사업) 기업 및 기관의 전략, 정책/평가, 고객만족 경영 및 브랜드, 조직/인사, 생산/에너지, ICT, 지속가능경영 등 종합 컨설팅 사업 ○ (지수 사업) 기업 및 기관의 국가고객만족도(NCSI), 국가브랜드경쟁력지수(NBCI), 다우존스 지속가능경영지수(DJSI) 등 지수 운영 사업 ○ (자격인증 사업) 국가공인자격 ITQ, GTQ, ERP, MAT, IEQ 등과 국제자격 ICDL, 자격시험 운영 및 인증, 기타 자격유관사업 운영·관리 ○ (생산성 연구 사업) 국가 및 기업의 생산성을 위한 국가생산성대상(NPA), 생산성경영체제(PMS) 등의 포상 및 인증 사업 |
| 직무 수행내용 | ○ (공공기관 담당/민간기관 담당/지역기관 담당) 공공/민간/지역기관을 대상으로 홍보 및 상담을 통해 계약을 체결하며, 불만사항을 관리하고, 고객의 이탈을 방지함 |
| 전형방법 | ○ 서류전형 - 필기전형 - 1차 면접전형(실무 면접) - 2차 면접전형(인사위원회 면접) - 신체검사 - 최종 합격 |

| | | |
|-------------|--|--------|
| 일반요건 | 연 령 | 공고문 참조 |
| | 성 별 | 무 관 |
| 교육요건 | 학 령 | 무 관 |
| | 전 공 | 무 관 |
| 능력단위 | ○ (공공기관 담당/민간기관 담당/지역기관 담당) 01. 사업 홍보·마케팅, 02. 고객 상담, 03. 고객불만관리, 04. 고객유지관리, 05. 협력업체 관리 | |
| 필요지식 | ○ 상담 관련 지식, 제공 가능한 상품 영역에 대한 이해, 고객관련 산업의 이해, 상품 특성과 고객니즈에 대한 이해, MOU 체결에 대한 지식, 소비자기본법, 소비자 불만처리 사례, 고객관계관리(CRM)이론, 고객유지전략 사례 | |
| 필요기술 | ○ 자료 수집 능력, 커뮤니케이션 능력, 스토리텔링 기법, OA 활용능력, MOU 관련 문서 작성 능력, 고객의 호감을 얻을 수 있는 말씨와 화술, 협상기술, 법 해석 능력, 고객불만처리 능력, 불만 고객 응대 기술 | |

| | |
|---------------|--|
| 직무수행태도 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 수요자와의 적극적인 의사소통 노력, 목표 달성을 위한 태도, 유관기관과 협력 분위기 조성을 위한 노력, 고객 불만사항을 해결하고자 하는 자세, 고객의 소리를 적극적으로 수용하려는 자세, 다양한 접근을 시도하려는 태도, 지속적으로 고객과 소통하려는 태도 |
| 필요자격 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 컨설팅/교육 사업 경력 3년 이상 |
| 권장자격 | <ul style="list-style-type: none"> ○ ITQ, GTQ, ERP, MAT, IEQ, ICDL |
| 직업기초능력 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 조직이해능력, 직업윤리 |
| 참고사이트 | <ul style="list-style-type: none"> ○ www.kpc.or.kr ○ www.ncs.go.kr ○ 위 직무설명서는 현재 개발된 NCS 중 한국생산성본부의 채용직무와 연계하여 작성되었으며, 일부 용어는 본부의 직무 내용과 연계하여 변경되었음 |