

## 한국생산성본부 채용 직무 설명자료

<b>채용분야</b>	고객관계관리	<b>분류체계</b>	<b>대분류</b>	NCS 미개발	
			<b>중분류</b>		
			<b>소분류</b>		01. 고객관계관리
			<b>세분류</b>		01. 공공기관 담당 02. 민간기관 담당 03. 지역기관 담당

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

<b>일반요건</b>	<b>연 령</b>	공고문 참조
	<b>성 별</b>	무 관
<b>교육요건</b>	<b>학 령</b>	무 관
	<b>전 공</b>	무 관
<b>능력단위</b>	○ <b>(공공기관 담당/민간기관 담당/지역기관 담당)</b> 01. 사업 홍보·마케팅, 02. 고객 상담, 03. 고객불만관리, 04. 고객유지관리, 05. 협력업체 관리	
<b>필요지식</b>	○ 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	
<b>필요기술</b>	○ 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	

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