

NCS 기반 채용 직무 설명자료 : 시간선택제(고객관리)

채용 분야	시간선택제 (고객관리)	대분류	중분류	소분류	세분류
		02. 경영·회계·사무	01. 기획사무 02. 총무·인사	03. 마케팅 01. 총무	01. 고객관리 01. 총무
기관 소개	<p>철도 건설 및 시설관리 전문 조직으로 탄생한 한국철도시설공단은 국민의 교통편의를 증진하고 국민경제의 건전한 발전에 이바지하기 위해 설립되었으며, 고속철도를 비롯한 국내의 철도 건설과 해외 철도 사업 진출 및 동북아 철도망 구성 등 다양한 철도사업을 지속적으로 추진하는 철도 전문 공공기관입니다.</p>				
능력 단위	경영기획	01. 고객관리 계획수립 02. 고객지원과 고객관리 실행			
	총무	01. 비품관리 02. 용역관리			
직무 수행 내용	고객관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공단 대표전화(콜센터) 상담 및 운영(데이터 관리 등 포함) ○ 자체 만족도 조사 등 조사 업무 ○ 실적증명 관련 업무 (접수, 절차 안내, 오류 해결, 모니터링 등) ○ 청렴고객지원실 및 부속 시설(회의실) 관리 및 운영 ○ 방문고객 안내·편의제공 및 민원 업무 			
필요 지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 철도건설 및 시설관리 등 공단업무에 대한 지식, 전화상담 방법, 전화응대 예절, 스트레스 관리, 위기 대응능력, 고객데이터 관리 방법, 고객 행동과 성향에 대한 이해, 고객응대 매뉴얼, 고객관리 전략 목표, 고객관계 관리 방법, 고객 분석방법, 자료(DB)관리 지식, 업무 절차 및 매뉴얼, 업무처리 지침, 개인정보보호법, 고객지원실 및 회의실 운영방법, 비품관리 규정, 고객과의 커뮤니케이션 절차 및 방안, 데이터 분석 능력, 데이터 활용 능력, 업무용 프로그램 활용능력, MS OFFICE 등 사무자동화 S/W 활용 등 				
필요 기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객만족/고객지원 등 서비스에 대한 기초지식, 유형별·상황별·지식수준별 고객상담기법(대민업무 처리능력), 고객상담 예절 및 대화 예절(전화응대 및 민원인 대응 기술 등), 고객 컴플레인 해결 능력, 고객 분석 및 모니터링 관련 지식, 사무자동화 및 고객관리 시스템 활용 기술(자료수집·분석·활용 등), 개인정보 보호 관련 지식 등 				

<p>직무 수행 태도</p>	<p>○ 고객지향적 태도, 경청하는 태도, 적극적·분석적 태도, 협업하는 자세, 유형별 고객의 특성을 이해하려는 태도, 객관적인 태도, 고객정보 보안에 대한 책임감, 데이터 보안 지침을 준수하고자 하는 태도, 신속하고 정확한 업무처리 자세, 요구사항에 대한 친절한 응대, 문제상황을 적극적으로 해결하고자 하는 주인의식, 고객과 공감하려는 자세, 고객의 다양성을 인정하는 자세, 고객에 대한 서비스 정신, 정확한 업무 처리 태도, 회사 규정을 준수하는 태도, 업무 특성 파악 노력, 정확한 자료 관리 태도, 민원창구 및 회의실 운영에 대한 주인의식</p>
<p>직업 기초 능력</p>	<p>○ 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 조직이해능력 등</p>
<p>참고 사이트</p>	<p>www.ncs.go.kr</p>