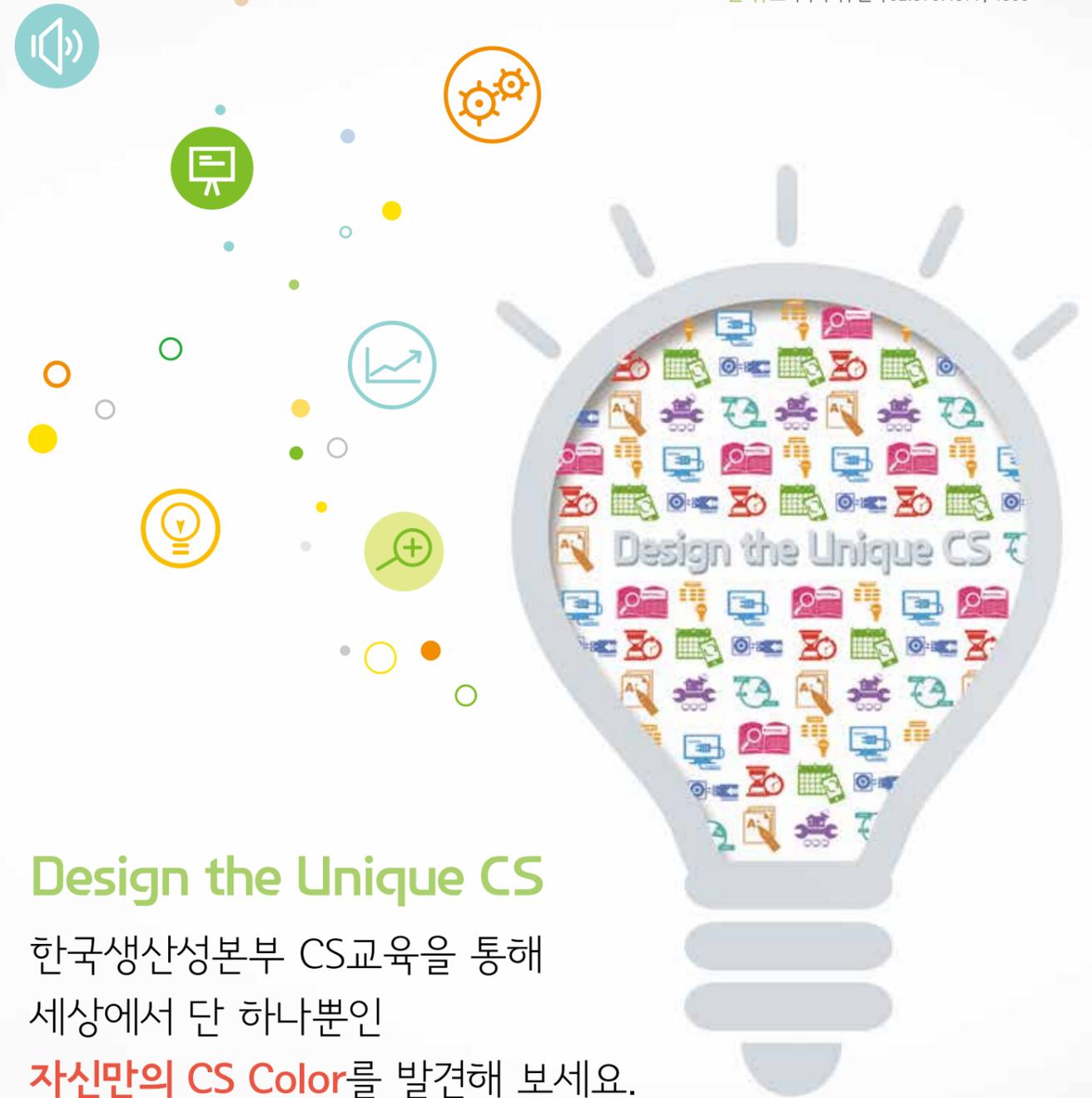


더 이상 천편일률적인 방법으로 고객을 감동시킬 수 없습니다.

이젠 **기업 자신만의 CS Color** 를

고객에게 전할 수 있어야 합니다.

Design the Unique CS



Design the Unique CS

한국생산성본부 CS교육을 통해
세상에서 단 하나뿐인
자신만의 CS Color를 발견해 보세요.



공개교육
공개교육 67개 과정 172회차 강좌운영



사내교육
고객의 니즈에 부합하는 맞춤형 프로그램 개발 및 운영



해외 현장교육
해외 CS 우수기업 벤치마킹 프로그램 운영 (싱가포르, 미국, 유럽의 CS 우수 기업)

2015년 연간교육일정

과정명	교육기간		교육비(만원)		교육 일정											
	일수	시간	회원	일반	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
CS 경영					문의(02)3984-379, 386											
[자격과정] CS컨설턴트	9	70	171	190					5.15-7.10					10.16-12.11		
[자격과정] 고객만족도조사 분석전문가	5	36	99	110						13-17						
고객만족도조사 실무기초	3	21	59	65			1-3						1-3			
고객의 마음을 읽는 정성조사기법	2	16	46	50				27-28			26-27					
NCSI 1위기업 CS우수사례 벤치마킹	1	8	23	25			6		21		26			12		
CS전략수립실무	3	21	59	65				13-15		22-24				16-18		
Five Model 실천 고객만족경영	2	16	46	50					8-9				12-13			
진정으로 고객중심 경영을 위한 CEM전략	3	21	59	65					11-13						15-17	
고객니즈 분석을 통한 고객가치 창출 전략	2	16	46	50			16-17						14-15			
CS리더 역량 강화	2	16	46	50				18-19				7-8		5-6		
VOC(Voice of Customer)운영 프로세스 이해	2	16	46	50			9-10		29-30				28-29			
고객만족을 위한 전화 모니터링 실무	2	16	46	50					15-16				3-4			
전략적 CS교육체계수립	2	16	46	50							24-25			23-24		
인문학, 고객 통찰의 눈	1	8	23	25					27					11		
CSIG 싱가포르 CS선도 기업 체험 교육	4박 5일		350	350			24-28									
ACSI 미국 CS우수기업 현장 교육	9박 10일		850	850					11-20							
EPSI 유럽 CS우수기업 현장 교육	9박 10일		850	850									15-24			
서비스					문의(02)3984-379, 386											
[자격과정] 서비스 컨설턴트	5	40	108	120					6.12-7.10					11.13-12.11		
[자격과정] Five Star CS강사	5	37	100	110			23-27				17-21					
[자격과정] 이미지 메이킹 강사	3	24	63	69			7-21				20-22					
[자격과정] NLP Practitioner for CS	5	35	89	99			1-29		5.30-6.27	27-31				11.7-12.5		
Service & Sales TA 감사양성	3	24	63	69	26-28				9-23	13-15			17-31			
[국제자격과정] 컬러코칭 강사양성	2	16	63	69	5-6		4-11			27-28			5-6	1-2		
Service Branding을 통한 서비스 문화 구축	2	16	39	43			20-21						14-15			
창의적 서비스접점 관리	2	16	39	43			16-17						1-2			
고객 가치를 높이는 서비스 디자인	2	16	39	43					15-16					2-3		
후배직원을 키우는 서비스 코칭 스킬	3	21	51	55		2-4			11-13					2-4		
컴플레인 Recovery	3	21	51	55			4-6		20-22				9-11	24-26		
고객불만 프로파일링 전략	2	16	39	43					10-11				19-20	1-2		
서비스 멘토링 커뮤니케이션	2	16	39	43				23-24					26-27			
서비스, 설득의 기술	2	16	39	43				6-7						7-8		
감성터치! 서비스커뮤니케이션 스킬업	2	16	39	43			12-13		17-18				12-13	14-15		
마음을 움직이는 상담스킬(NLP)	2	16	39	43			13-14		1-2					16-17		
36.9도 서비스 열정 조직 만들기	2	16	39	43					3-4				19-20			
접점 품질향상을 위한 CS리더 코칭 및 서비스클리닉	1	8	23	25			24		22				15			
에듀매직으로 고객마음 사로잡기	1	8	23	25					29			8		10		
[야간]명품 보이스 만들기 (심화)	8	16	51	55				1-27					6-29			
나만의 보이스 트레이닝	1	8	23	25			20					11		23		
CS강사를 위한 스토리형 파워포인트 스킬법	1	8	23	25		6				9			23			
스트레스 Down 힐링 Up	1	8	23	25				17			28			19		
접점고객서비스 기본	2	16	35	37			10-11		8-9			17-18	9-10			
서비스 트렌드 리더	1	8	23	25	28		10					7		3		
하루에 완성하는 서비스 스탠다드	1	8	23	25	22	27	24	14		16	21		22	26		
하루에 완성하는 감성 서비스	1	8	23	25			19		25			18		14		

과정명	교육기간		교육비(만원)		교육 일정											
	일수	시간	회원	일반	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
병원 서비스					문의(02)3984-379, 386											
[자격과정] Medical Q.C 전문가(병원)	4	28	55	59								9-17		5-13		
[자격과정] 병원 상담 전문가	4	28	55	59								5-26		4-25		
Healthcare Service Design(병원)	3	21	35	39								14-28		11-25		
고객을 만들어 나가는 병원 브랜드전략	2	16	27	29								19-26			1-8	
에이징 스타일리스트 전문가(병원)	3	21	35	39								14-28		1-15		
간호사의 의료 서비스 커뮤니케이션(병원)	2	16	27	29								13-20			7-14	
감.성.메.디.컬? 1Day OK!(병원)	1	7	10	10							30		25		4	
대학 서비스					문의(02)3984-379, 386											
대학교의 고객 만족 향상 전략	2	16	35	39										23-24		
교수 강의 스킬 업그레이드	2	16	35	39										23-24		
학생의 미래를 위한 교수(교직원) 상담 스킬 업그레이드	2	16	35	39										20-21		
콜센터					문의(02)3984-379, 386											
후배를 돕는 콜센터 멘토양성	2	16	37	41								14-15		9-10		16-17
성과를 높이기 위한 콜센터 면담스킬	2	16	37	41									3-4			18-19
콜센터 슈퍼바이저 리더십	2	16	37	41								12-13		8-9		11-12
상담품질을 높이는 콜 피드백	2	16	37	41								15-16			16-17	
콜센터 서비스 회복을 위한 컴플레인	2	16	37	41								19-20		19-20		4-5
고객관점에서 바라본 QAA 실무	2	16	37	41								2-3		1-2		14-15 9-10
조직활성화를 위한 행복한 콜센터 만들기	2	16	37	41								8-9				6-7
고객만족을 위한 텔레커뮤니케이션	2	16	37	41									10-11			21-22
전화모니터링 하루만에 100점 맞기	1	8	23	25								26	23	25		25
브랜드					문의(02)3984-379, 386											
[자격과정] Excellent Brand Manager	6	42	89	99								3.4-4.8			9.16-10.28	
브랜드 커뮤니케이션 & IMC 전략	3	24	51	55								20-22		6-8		7-9
브랜드 개발 실무 및 감성 디자인	2	16	39	43									23-24		26-27	
실패하지 않는 브랜드 육성화 전략	1	8	23	25								18			4	3
쉽게 배우는 브랜드 입문	2	16	39	43									17-18			9-10

* 상기 내용은 개설여부, 고용보험 적용여부 등 변경이 있을 수 있으므로 교육 신청시 www.kpc.or.kr에서 확인하시기 바랍니다.
* 상기 과정은 고객사의 요청시 상호협의를 거쳐 맞춤형 위탁교육으로도 실시할 수 있습니다.

CS경영 부문

KPC CUSTOMER VALUE INDEX CENTER

체계도

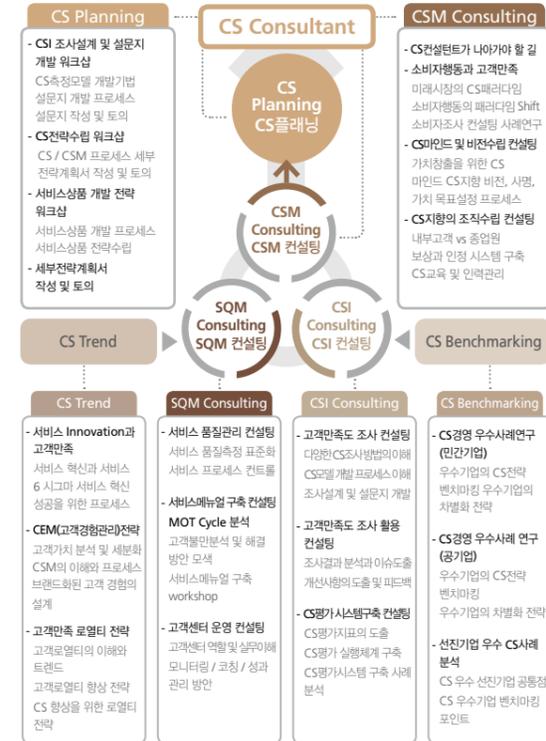
	CSI	CSM
고급	[자격과정]CS컨설턴트	
	[자격과정]고객만족도 조사 분석전문가	진정으로 고객중심 경영을 위한 CEM 전략
심화	NCSI 이해 - 측정방법론과 활용사례	NCSI 1위 기업 CS우수사례 벤치마킹
	고객의 마음을 읽는 정성 조사기법	VOC(Voice of Customer) 운영 프로세스 이해
기초	고객만족도조사 실무기초	Five Model 실전 고객 만족경영
		CS리더 역량 강화
		CS우수기업 해외현장 교육

교육과정안내

· CS컨설턴트	07p
· 고객만족도조사 분석전문가	08p
· 고객만족도조사 실무기초	08p
· 고객의 마음을 읽는 정성조사기법	09p
· NCSI 1위 기업 CS우수사례 벤치마킹	09p
· CS전략수립실무	10p
· Five Model 실전 고객만족경영	10p
· 진정으로 고객중심 경영을 위한 CEM전략	11p
· 고객니즈 분석을 통한 고객가치 창출 전략	11p
· CS리더 역량 강화	12p
· VOC(Voice of Customer)운영 프로세스 이해	12p
· 고객 만족을 위한 전화 모니터링 실무	13p
· 전략적 CS교육체계 수립	13p
· CS우수기업 해외현장 교육(싱가폴,미국,유럽)	15p

❖ [자격과정]CS컨설턴트 _ 9월 70시간

교육대상	· CS(고객만족)서비스/마케팅 기획부문 관리자 및 실무경력 3년 이상자
교육목적	· 기업의 CS경영을 기획하고 관리하기 위한 지식 및 실무능력을 겸비한 CS경영전문가 양성 · CSM, CSI, SQM 등 전문역량 강화 · CS이론의 체계적 습득을 통한 CS경영실무자로서 기본자질함양 · 사례연구와 실무실습을 통해 실천적 CS전략수립 능력제고 · 민간자격 등록과정



수강생 후기

70시간이 교육과 현업을 병행해야 하는 직장인에게는 짧지 않는 시간인데, 매 강의가 알차게 이루어져서 유익한 시간을 보냈습니다. 여러 전문가들의 강의를 통해 체계적이고 효율적인 교육을 수강할 수 있었으며 관련 업계 CS리더 분들과 교육하고 소통할 수 있는 소중한 기회를 갖게 되어서 뜻했습니다. 새로운 서비스의 관심을 고민하게 된 계기가 되었고, CS컨설턴트로 성장할 수 있는 좋은 기회였습니다.

강사's Edu Tip

고객으로부터 사랑 받기 위한 CS경영은 과감한 목표를 설정하고 지속적인 개선 프로세스를 유지해야 올바른 기업문화로 정착되어 강한 경쟁력으로 발휘됩니다. 이벤트가 아닌 CS경영의 본원적 경쟁력을 확보하기 위해서는 이러한 프로세스를 앞에서 이끌고, 함께 갈 수 있는 CS컨설턴트가 꼭 필요합니다. CS컨설턴트 과정은 CS의 기본을 이해하고, 어떻게 할 것인가를 생각하면서, 성공적인 실행으로 가기 위한 컨설턴트의 Mind, Skill, Habit Set을 학습하면서 자신의 Action Plan까지 도출하는 과정입니다. 이 학습 과정을 통해 자신의 CS전략과 실행을 진단, 교육, 지도하는 컨설턴트로서 CS 프로젝트 운영의 자신감을 배가할 수 있습니다. CS컨설팅을 위한 고객 연구, Solution 탐색 등의 다양한 방법론과 사례가 준비되어 있으며, 자사 맞춤형 전략수립과 실행 프로세스의 구축이 가능합니다.

교육비용 [비회원] 1인 190만원 2인이상 181만원 / [회원] 일반 171만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
						5.15 - 7.10					10.16 - 12.11	

1일차	· [특강] 고객만족의 새로운 패러다임 · 소비자 행동과 고객만족 - 소비자의 변화 트렌드와 소비자 행동, 고객만족 역량강화 모델
2일차	· CS목표 설정 및 프로젝트 매트릭스 설계 - CS컨설팅의 목적과 CS컨설턴트의 역할 - CS컨설팅 목표의 정의 - CS목표달성을 위한 Matrix설계 및 자사 실습 - 상호진단 및 Spot 컨설팅
3일차	· CS프로젝트를 위한 내부역량 진단 - CS Matrix관련 내부역량 진단 - Project Main Item 선정 및 일정 계획 - 교육, Workshop, Event 설계 · CS프로젝트 Planning - CS조직문화를 위한 공유가치 설계 - One Page Project Manager 설계 - 상호진단 및 Spot 컨설팅
4일차	· CS프로젝트 실행을 위한 7 Tools - 7 Tools운영의 포인트 (Dashboard미팅, 진단, 보상, 교육, 이벤트 등) - 상호진단 및 Spot 컨설팅 · CS프로젝트 Wrap-Up Skill - 7 Tools 운영의 Role & Responsibility - CS프로젝트 Wrap-up Planning - 프로젝트 성과에 따른 대응 Skill
5일차	· 고객만족도조사 컨설팅 - 다양한 CS조사 방법의 이해 - CS모델 개발 프로세스 이해 · 고객만족도조사 조사설계 및 설문지 개발 - CS측정모델 개발 기법 - 설문지 개발 프로세스 - 설문지 작성 및 토의
6일차	· 고객만족도조사 활용 컨설팅 - 조사 결과 분석과 이슈 도출 - 개선상황의 도출 및 피드백 · CEM(고객경험관리)전략 - 고객가치 분석 및 세분화 - CEM의 이해와 프로세스 - 브랜드화 된 고객경험의 설계
7일차	· 고객만족도 로열티 전략 - 고객로열티의 이해와 트렌드 - 고객로열티 향상 전략 - 고객만족 향상을 위한 고객로열티 전략 · 서비스 품질관리 컨설팅 - 서비스 품질 측정 표준화 - 서비스 프로세스 컨트롤
8일차	· VOC운영 및 활용 컨설팅 - VOC관리 시스템과 담당자의 역할 이해 - VOC운영 프로세스의 이해 · CS경영 우수사례연구(민간기업) · CS경영 우수사례연구(공기업)
9일차	· CS Project Planning Workshop Round 1,2 - CS컨설팅 프로젝트 기획 - 자사 CS컨설팅 프로젝트 제안서 작성 - 자사 CS컨설팅 프로젝트 제안서 Presentation 1,2 & Spot Consulting

프로그램



❖ [자격과정] 고객만족도조사 분석전문가 _ 5일 36시간

교육대상	· CS(고객만족)서비스/마케팅부문 관리자 및 실무경력자	프로그램	1일차	· 고객만족도 조사의 기본 개념 이해하기 · 고객만족도조사 설문항목 및 설문 · 고객만족도조사 지수 산출 방법 유형 · 고객만족도 지수 유형 · 최적의 고객만족도 산출 방법
교육목적	· 기업의 CS경영에 있어서 CSI조사의 중요성을 인식 · 고객만족도 조사설계, 결과해석 및 분석보고서 작성 등 학습 · 민간자격 등록과정		2일차	· 고객만족도 조사 진행 절차 · 조사 계획서 작성 · 표본 구성 및 표본 추출 방법 · 설문지 작성 시 유의사항 · 조사 진행 방법 및 중점 관리 사항 · 비표본 오차 사례
수강생 후기	자세히 배우고 싶어도 전문적인 강의를 찾기 힘든 분야였는데, 좋은 정보를 체계적으로 배우고 갈 수 있어서 기쁩니다. 조사에 대한 기본과 기본적인 내용을 익힌 다음 데이터 분석 프로그램을 이용하는 실습을 하니, 전반적인 이해도를 높일 수 있었습니다. 특히, 데이터 분석 과정의 경우 엑셀을 활용하여 기본적인 개념과 절차뿐 아니라 실제 데이터를 기반으로 한 분석 과정을 실습할 수 있어, 업무에서의 활용도가 높을 것으로 예상합니다.		3일차	· 보고서 작성방법 · 고객만족도 조사 관련 주요 이슈 · 조사 계획서 작성 WORKSHOP
강사's Edu Tip	고객만족도 조사에 필요한 기본적인 이해는 물론 분석과 활용, 실무 진행의 세부적인 사항까지 오랜 실무적 경험을 전달하고 이론적인 개념을 학습할 수 있습니다. 더불어 조사 업체와의 co-work를 가장 효율적으로 진행할 수 있는 노하우와 개별적으로 실무를 진행하는 입장에서 실무적인 사례들을 풀어줍니다.		4일차	· CS 분석을 위한 기초 통계 이해 · 엑셀을 이용한 CS분석 방법
			5일차	· CS조사 데이터 분석 및 보고서 작성 워크샵 · 자격시험

교육비용 [비회원] 1인 110만원 2인이상 105만원 / [회원] 일반 99만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
							13 - 17					

❖ 고객만족도조사 실무기초 _ 3일 21시간

교육대상	· CS(고객만족)서비스/마케팅부문 실무자	프로그램	1일차	· 고객만족도 조사 개념 · 고객만족도 조사 유형 및 특징 - 외부 고객과 내부 고객별 조사 유형 - 조사 유형별 주요 조사 항목 · 고객만족도 조사 모형 구축 - 고객만족도 조사의 주요 항목 - 고객만족도 지수 측정 방법 - 고객만족도 측정 모델의 개발 · 고객 만족도 조사 진행 방법
교육목적	· CS경영에서 CSI 조사의 의미를 이해하고 고객만족도조사 및 결과분석에 대한 전략적 활용 방안을 제시함으로써 실무담당자의 CSI결과에 대한 활용점을 높이고 기업의 CS향상에 대한 가이드라인 제공		2일차	· 고객만족도 조사 설계 및 계획서 작성 · CS설문지 작성시 유의 사항 · 실사 진행 방법 및 관리 사항 - 면접원 / CS 조사 진행 시 유의사항 - CS 조사 시 발생 가능한 문제점 및 관리 방안 · 자료 처리 방법 및 유의사항 - 검증 / 코딩 / 에디팅 / 편정시 비표본 오차 발생 유형 및 최소화 방안 · 분석 및 보고서 작성
수강생 후기	과정을 이수하면서 고객만족도조사의 전반적인 흐름을 파악하고 다양한 실제 사례들을 접할 수 있었습니다. 제가 통계학 비전공자이기 때문에 통계 실습강의에 대해 걱정을 했는데, 강사님께서 비전공자들을 배려해 주셔서 CSI의 개념을 구체적으로 이해하는데 어려움이 없었습니다. 또한, 실제 조사 업계의 구체적인 이야기를 들을 수 있었던 점도 좋았습니다. 고객만족도조사의 중요성과 활용도에 대해 새로이 알게 되어서, 다음에는 조금 심화된 과정도 들어보고 싶습니다.		3일차	· CS 분석을 위한 기초 통계 개념 - 평균, 분산, 신뢰구간, 표준 오차, 표본 분포 - 통계적 유의성과 CS 조사에서의 순위 - 비표본 오차와 CS 조사 결과의 연관관계 - 2개 이상 브랜드의 점수 비교(T-test, 분산분석) · 엑셀을 이용한 기초 통계 분석 방법 · 엑셀을 이용한 CS 데이터 분석 실습

교육비용 [비회원] 1인 65만원 2인이상 62만원 / [회원] 일반 59만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
				1 - 3					1 - 3			

❖ 고객의 마음을 읽는 정성조사기법 _ 2일 16시간

교육대상	· CS(고객만족)서비스/마케팅부문 실무자	프로그램	1일차	· 고객의 속마음을 파악하는 다양한 방법 제시 · 질문지/시나리오 작성법 - 심층 면접/ 토론편 전 사전준비 요소 소개 - 고객 속마음 파악을 위한 질문/시나리오 작성법 - 심층면접/토론의 문제점 및 그 해결방법 제시 · 다양한 주제를 바탕으로 한 일대일 면접/상담 참관 및 Role play 실습 · 개인 일대일 심층 면접 방법 코칭
교육목적	· 정성 조사 수법인 Focus Group Interview에 대해 체계적으로 이해하고 이를 활용할 수 있는 방법들을 습득함으로써 성공적인 고객의 Needs 파악 수행능력을 향상시키고자 함		2일차	· 고객니즈 파악을 위한 토론 Role play 실습 · 전달력을 높이는 보고서 작성법 강의 및 실습 - 정성기법을 활용한 보고서나 PT자료 작성법 - 정성기법을 활용한 보고서 활용의 예와 장점 - 그룹별 간단 보고서 작성 · 팀별 모의 보고서 시연 및 포인트 코칭

수강생 후기

현업에서 사용할 수 있는 실용적인 정보를 습득할 수 있었던 유익한 시간이었습니다. FGI를 실시하고 리뷰하는 과정에서 실무에 도움이 되는 이야기들을 많이 들었기 때문에 정성조사 기법인 FGI의 개념을 더욱 확실히 이해할 수 있었습니다. 앞으로 현업에 복귀하여 더 효과적으로 고객의 숨은 니즈를 파악할 수 있을것 같습니다.

강사's Edu Tip

고객의 마음을 읽는 정성조사 기법 강의의 초점은 고객, 상사 혹은 주변 사람들과 소통하는 방법을 몰라 당황하는 분들께 노하우를 전수하는 것입니다. CS나 정성조사나 어려운 전문용어보다는 사람과 사람간의 소통하는 방법을 실습을 통해 익히는 과정이라 생각해주시고 도전해 주세요! 이 과정을 끝낸 뒤 다양한 정성조사 기법을 활용해 고객의 마음을 읽게 되시는 것은 덤일 것 같습니다.

교육비용 [비회원] 1인 50만원 2인이상 48만원 / [회원] 일반 46만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
					27 - 28			26 - 27				

❖ NCSI 1위 기업 CS우수사례 벤치마킹 _ 1일 8시간

교육대상	· CS(고객만족)서비스/마케팅부문 실무자	프로그램	1일차	· 매 분기, NCSI 조사결과 리뷰 - 1위 기업 전사적 차원에서 CS향상을 위한 전략 및 활동 사례 벤치마킹 · 예정 우수기업 사례 강의 부문 - 2월: 대학교, 병원, 은행, 대형할인점 부문 등 - 5월: 인터넷, 국내항공, 포털사이트 부문 등 - 8월: 냉장고, 컴퓨터, 승용차, 아파트 부문 등 - 11월: 호텔, 음료, 패밀리 레스토랑 부문 등
교육목적	· 고객만족도 우수기업의 CS 담당자로부터 생생한 실무 경험과 노하우를 전수, 현실적이며 실질적인 CS 사례 공유를 통하여 자사의 CS 수준 향상을 도모			

수강생 후기

CS실무와 관련하여 궁금했던 부문에 대한 간접적인 경험을 할 수 있었으며 실제 사례위주로 강의를 진행되어서 업무관련도가 매우 높았습니다. 각 회사의 CS실무자들에게 직접 고객만족사례를 들을 기회가 흔하지 않는데, 우수사례에 대하여 자세히 알 수 있어서 배울 점이 많았습니다. 또한, 가장 최근에 발표된 NCSI우수사례를 접하면서 고객만족의 트렌드를 읽을 수 있었습니다. 개인적으로는 기업들이 CS 기업으로서의 고민에 초점을 맞추게 된 과정이 매우 흥미로웠습니다. 앞으로도 분기별로 이 강의를 수강하며 끊임 없이 고객만족의 트렌드를 파악하고 싶습니다.

강사's Edu Tip

NCSI 조사기관 전문컨설턴트의 명쾌한 분석으로 분기별 조사결과와 특징과 이슈를 파악하고 산업별 1위 기업의 Best CS 활동사례를 통해 고객 트렌드에 대한 통찰력과 실무적 활용 방안을 찾아낼 수 있도록 기획되었습니다. 기업 내 핵심 CS담당자들과의 생생한 소통을 통해 자사의 지속적이며 체계적인 CS전략 구축에 적극 활용해 보시기 바랍니다.

교육비용 [비회원] 1인 25만원 2인이상 24만원 / [회원] 일반 23만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
			6		21			26			12	

❖ CS전략수립실무 _ 3일 21시간

교육대상	· 고객 접점 전략 관리 실무자, CS부서, 영업/마케팅 부서 실무자
교육목적	· 자사환경에 맞는 CS의 목적을 이해하고, 고객에 대한 체계적 이해 및 전략 수립을 위한 청의적 CS전략 역량향상 및 자사의 활동 정리

📖 수강생 후기

CS전략수립의 전반적인 프로세스와 사례를 배우면서 CS에 대한 개념을 보다 넓은 시각에서 재점검할 수 있었습니다. 목표를 작성하고 강령하는 시간이 가장 유익했으며 우수사례를 분석하고 실천 워크샵을 진행함으로써 실무적인 측면에 초점을 맞춘 점이 유익했습니다. 또한, 수강생들의 흥미를 유발할 수 있는 적절한 예시를 제시하여 관심을 집중한 후 이론을 소개하셔서 이해도가 높았습니다. 이외에도 CS전략 수립을 위한 이론적 이해와 다양한 Tool의 이해가 소개된 점이 좋았습니다. 이러한 점에서 CS전략수립실무는 실무에 반영하여 효과를 직접적으로 볼 수 있는 동기부여를 해준 강의였습니다.

📖 강사's Edu Tip

많은 기업들이 CS교육을 실시하지만 교육 후 현장에서 제대로 적용을 하지 못하는 것이 늘 고민이 되고 합니다. 본 과정은 현장 경험이 많은 전문 컨설팅사에서 컨설턴트로 활동하는 전문가에 의해서 현장적용 중심적인 CS 전략으로 구성되어 있습니다. 또한, 교육과 실습을 통해 교육생의 이해도를 높이고 활용도를 극대화하는데 초점을 두고 있습니다.

프로그램	1일차	<ul style="list-style-type: none"> CS 전략수립 개요 고객만족 패러다임의 이해 실전 사례를 통한 고객만족 <ul style="list-style-type: none"> - 고객의 가치구조 이해 - 사례를 통한 고객중심적 전략 수립 방법 - 고객만족경영의 KSF - 성과향상을 위한 전략 정렬 CS전략수립을 위한 7 Process
	2일차	<ul style="list-style-type: none"> 고객니즈 및 전략적 CS진단 방법 <ul style="list-style-type: none"> - 고객 니즈 이해 - 고객의 만족과 불만족 요인에 대한 성과분석 - 고객만족과 고객희생에 대한 이해 - 고객만족도와 재구매 의사에 대한 이해 - CS전략 향상 구조 이해 성과를 위한 실행방안 <ul style="list-style-type: none"> - 고객 구매행동과정에 따른 만족과정 이해 - 자사 CSM 진단 / 분석 - 자사 CSI 이슈 도출 - 전략적 우선고객 도출 - 과업의 우선순위 도출
	3일차	<ul style="list-style-type: none"> 자사 CS과업 및 이슈도출 (실습1) 자사 CSM 세부분석 및 전략실행 방안 도출 (실습 2)

교육비용 [비회원] 1인 65만원 2인 이상 62만원 / [회원] 일반 59만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
				13 - 15		22 - 24					16 - 18	

❖ Five Model 실전 고객만족경영 _ 2일 16시간

교육대상	· CS기획추진부서, CS추진 담당 및 책임자
교육목적	· 고객만족경영에 대한 트렌드 이해 및 우수사례 벤치마킹 고객만족경영방법론을 이해하고 자사에 맞게 적용

📖 강사's Edu Tip

기업의 고객만족경영 실천을 위한 five Model은 아래와 같습니다.

- 모델1. 먼저 기업의 서비스 방향이 될 수 있는 아이덴티티를 명확히 하고,
- 모델2. 지속적으로 고객이 소리를 제대로 듣고 활용하며 (수집-분석-가공-활용)
- 모델3. 이를 고객접점에서 잘 실천할 수 있도록 점점품질관리 방법을 이해합니다.
- 모델4. 또한 현장의 인재를 체계적으로 육성하고 이를 문화로 정착합니다.
- 모델5. 이 모든 것이 잘 되고 있는지를 지속적인 c평가를 위해 관리하는 모델입니다.

현장컨설팅의 경험을 담아 함께 공유하고 고민하는 자리입니다. 오셔서 즐거운 마음으로 함께 해요~

프로그램	1일차	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 핵심가치 <ul style="list-style-type: none"> - CI, BI, SI의 체계 및 Service Identity 전략, 구축 방법론 실습 - SI와 연계된 서비스 핵심 가치 도출 - 서비스핵심가치를 반영한 CS비전 수립 방법론 - 사례벤치마킹 : 제조업사례, 유통업 사례 VOC 시스템 <ul style="list-style-type: none"> - VOC 시스템 구축 개요 및 운영 방법 이해 - 사례벤치마킹 : 통합 콜센터 운영 사례 CS평가시스템 <ul style="list-style-type: none"> - CS평가시스템 구축 및 방법 실습 - 기존 KPI와의 연계점 이해 - 사례벤치마킹 : 엔터테인먼트 기업 사례
	2일차	<ul style="list-style-type: none"> 고객접점 품질관리 <ul style="list-style-type: none"> - 고객요구품질 도출 및 서비스 표준 정립, 실습 - 점점서비스 품질관리 지표(SQI) 정립, 실습 - 사례벤치마킹 : 공기업/공공기관 사례 체계적인 CS교육 <ul style="list-style-type: none"> - 전략적 CS교육체계 수립의 이해 - CS교육 체계수립/과정개발 방법론 이해, 실습 - 사례벤치마킹 : 연수원 서비스아카데미 사례

교육비용 [비회원] 1인 50만원 2인 이상 48만원 / [회원] 일반 46만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
						8 - 9				12 - 13		

❖ 진정으로 고객중심 경영을 위한 CEM전략 _ 3일 21시간

교육대상	· 고객중심의 경영혁신 기획자 및 마케팅, 세일즈, 서비스 기획자
교육목적	· 새로운 서비스 혁신 트렌드의 이해 · 고객중심 경영을 위한 CEM 방법론의 이해 · CEM사례를 통한 우리 조직의 적용점 모색

📖 수강생 후기

고객경험관리를 학습함으로써 고객이 진정 원하는 것이 무엇인지에 대한 간결한 해답을 얻을 수 있게 되어 뿌듯합니다. 모든 이론과 사례가 실무에 적용 가능한 것이었으며 업무 적용방향이 명확했기 때문에 매우 유익했습니다. 이전까지는 모든 고객에게 단정한 모습으로 친절하게 응대하는 것이 고객이 원하는 서비스라고만 생각했지만 이제는 고객의 경험을 바탕으로 앞으로 고객이 어떤 경험을 하기를 원하는지에 초점을 맞추어 서비스를 제공할 것입니다. 서비스에 대한 패러다임의 전환을 할 수 있었던 좋은 기회였습니다.

📖 강사's Edu Tip

기업들이 변화와 혁신을 이야기 하지만 구호에 끝나고, 제대로 성공하지 못하는 이유는 방향성에 문제가 있습니다. 변화와 혁신은 '효율성'을 위한 것보다 '혁신성'에 초점을 맞추어야 합니다. 혁신성이란? 고객에게 지속적으로 가치를 창출하는 것을 말합니다. 수강자는 본 교육을 통해서 고객과 시장에 대한 마켓 센싱 역량 강화를 통해 신속하게 대응할 수 있는 새로운 패러다임과 방법론을 배우는 기회가 될 것입니다.

교육비용 [비회원] 1인 65만원 2인 이상 62만원 / [회원] 일반 59만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
					11 - 13							15 - 17

프로그램	1일차	<ul style="list-style-type: none"> 새로운 CS Trend- CEM <ul style="list-style-type: none"> - CEM 도입의 필요성 및 사례연구 CEM 개념의 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 경험적 가치 - 브랜드 고객경험 CEM 구성요소 및 접근전략 <ul style="list-style-type: none"> - CEM Framework - CEM 구성요소 - CEM 추진절차
	2일차	<ul style="list-style-type: none"> 고객가치분석 및 타깃전략 <ul style="list-style-type: none"> - 고객정의 및 분류 - 고객가치 분석 - 고객 세분화 및 타깃고객 선정 고객경험 이해 (실습 1) <ul style="list-style-type: none"> - Customer Touchline Map - Customer Expectation Map - Critical Loyalty Drivers 새로운 고객경험 설계 <ul style="list-style-type: none"> - 브랜드 고객경험 약속 - 가치제안 컨셉 개발
	3일차	<ul style="list-style-type: none"> CEM 사례 연구(1) - 프로세스별 성공 사례 CEM 사례 연구(2) - 분야별 성공 사례 서비스 현장 적용을 위한 Action Plan

❖ 고객니즈 분석을 통한 고객가치 창출 전략 _ 2일 16시간

교육대상	· 고객분석 담당자, 고객만족 및 마케팅 전략 기획자
교육목적	· 고객니즈의 분석 및 고객가치를 파악하는 방법을 통해 기업들이 고객 가치를 창출하고 제공할 수 있는 방법을 제안할 수 있도록 가이드라인 제공

📖 수강생 후기

고객니즈 분석 및 고객가치를 파악하는 방법을 통해 고객가치를 창출하고 전략적으로 실무에서 활용하는 방법을 배울 수 있었습니다. "잠재된 고객 가치를 찾아라" 부문에서 고객을 세분화하고, 이탈고객을 분석할 수 있었던 시간이 유익했으며 즐거웠습니다. 또한, 마지막에 교육의 전반적인 내용을 갈무리하는 "고객가치 창출 방안 수립" 워크샵을 진행하여 이를 통한 학습한 내용을 실무에 적용해볼 수 있는 시간이 좋았습니다.

📖 강사's Edu Tip

고객의 잠재되어 있는 니즈를 발굴하여 이를 제품화하여 히트제품을 만들 수 있습니다. 잠재된 고객의 니즈를 발견하기 위해서는 관심과 관찰이 절대적으로 필요합니다. 보다 체계적으로 분석하기 위해서는 전문적인 분석방법을 사용할 필요가 있습니다. 그리고 성공적인 비즈니스를 위해서는 통찰력을 갖춘 고객분석 및 마케팅 전문성이 필요합니다. 마케팅과 브랜딩을 전략적으로 기획하기 위해서는 고객니즈의 분석이 절대적으로 필요하며, 이를 바탕으로 고객의 가치를 창출할 수 있는 방법을 찾아야 합니다. 따라서 진정으로 고객가치를 창출하고자 고민하는 실무자들에게 현업에서 바로 사용할 수 있는 분석방법과 가치창출 방안을 찾을 수 있도록 도움을 드리고자 합니다.

교육비용 [비회원] 1인 50만원 2인 이상 48만원 / [회원] 일반 46만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
			16 - 17						14 - 15			

프로그램	1일차	<ul style="list-style-type: none"> 고객이 진짜 원하는 것은 무엇일까? <ul style="list-style-type: none"> - 표현된 니즈와 표현되지 않은 니즈 - 고객니즈의 원천들 고객니즈의 분석 및 발굴방법 <ul style="list-style-type: none"> - 관찰을 통한 고객니즈 분석 - 고객의 목소리(VOC)를 통한 고객니즈 분석 고객의 핵심요구 품질 파악 <ul style="list-style-type: none"> - 고객의 이슈와 요구사항 - 고객요구 핵심품질의 파악 고객의 핵심요구 품질의 도출(실습 1)
	2일차	<ul style="list-style-type: none"> 잠재된 고객가치를 찾아라 <ul style="list-style-type: none"> - 고객 세분화 - 이탈고객 분석 고객 가치 평가의 전략적 활용 <ul style="list-style-type: none"> - 고객이탈 예측 - 고객전환 전략 고객의 경험을 통한 고객 가치 창출 <ul style="list-style-type: none"> - 고객경험의 제공 - 고객획득과 고객수익, 고객유지 고객가치 창출 방안 수립(실습 2)

❖ CS리더 역량 강화 _ 2일 16시간

교육대상	· CS(고객만족)서비스/마케팅부문 실무자	1일차 · 시대변화와 새로운 역할 · CS리더 필수 역량1-CS실천 중심! - CS리더의 역할과 사명 - CS리더의 핵심역량 도출 및 진단 · CS리더 필수 역량2-CS 성과 중심! - CS성과달성을 위한 정보수집 및 분석 - CS성과 달성의 답 “고객의 결핍” 예측 및 충족 - CS성과 달성을 위한 전략 및 전술 · CS 리더 필수 역량3-CS문제해결중심! - 성공 CS문제해결을 위한 준비 - CS문제해결을 위한 전략적 도구 및 활용 - 실천 창의적 CS 문제해결 실습
교육목적	· 전사적 CS전략 추진을 위한 사내 CS추진리더로서의 기본 역량을 함양하고 성공적 CS추진을 위한 방안을 모색	
수강생 후기 CS리더로서 함양해야 할 리더십을 배우며 저만의 CS 스타일을 구축해 나 갈 수 있었다는 강한 자신감이 생겼습니다. 자기진단 및 코칭 시간을 통해 기준에 반한 상담 스킬과 관련된 교육들과는 달리 시야를 폭넓게 확장시킬 수 있었습니다. 이외에도 적절한 예시와 적극적인 강사님의 토론참여 유도 덕분에 지루하지 않고 활기차게 수업에 참여할 수 있었습니다.		프로그램 2일차 · CS 리더 필수 역량4-CS 표현 중심! - CS리더로서의 대표적인 성공/실패요인 분석 - Self-Image 스케치를 통한 CS리더 살펴보기 - 사회적 착각을 통한 마케팅과 PR · CS 리더 필수 역량5-CS코칭 중심! - 커뮤니케이션의 오해 - CS 코칭유형의 분류와 인정 · CS 리더 필수 역량6-CS가치 중심!
강사's Edu Tip 21세기는 리더보다는 코치를 원한다고 합니다. 단순한 리더십에서 벗어나 21세기형 코치형 리더로서 갖추어야 할 리더의 이미지와 커뮤니케이션을 개발하고 조직원의 역량과 역할에 따른 코칭형 리더로 거듭날 수 있는 기회를 찾을 수 있습니다.		

교육비용 [비회원] 1인 50만원 2인 이상 48만원 / [회원] 일반 46만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
					18 - 19				7 - 8		5 - 6	

❖ VOC(Voice of Customer) 운영 프로세스 이해 _ 2일 16시간

교육대상	· CS(고객만족)서비스VOC 실무자	1일차 · VOC를 통한 고객 섬김 · VOC관리 시스템과 담당자의 역할 이해 · VOC 8단계 운영 프로세스 이해(목표, 수집) - VOC 목표수립을 위한 기준 및 필요 요소 이해 - VOC 수집 기준 및 필요 요소 이해 - VOC 성과지표 도출 워크숍 및 전문가 피드백 · VOC 8단계 운영 프로세스 이해(배분, 처리) - VOC 배분 기준 및 필요 요소 이해 - VOC 처리 기준 및 필요 요소 이해 - VOC 사례를 통한 처리 프로세스 도출 워크숍 및 전문가 피드백
교육목적	· 고객가치 중요성의 증대에 따른 VOC담당자의 역할과 핵심역 량을 이해하고, VOC 통합관리 프레임워크를 진단하여 개선이 필요한 부분을 도출하고 실천할 수 있는 역량을 개발	
수강생 후기 적절한 사례 제시와 토론식 수업으로 VOC운영 프로세스에 대해 체계적으 로 알 수 있는 좋은 기회였던 것 같습니다. 특히, VOC코드를 분류하고 설정 하는 활동이 전체 내용을 이해하는데 큰 도움이 되었고, 실무 적용도도 높은 것으로 기대합니다. VOC 운영 업무를 수행하고 있던 하지만, VOC 프로세스에 대해 체계적으로 정리할 수 있는 기회를 가짐으로써 앞으로 업무의 완 성도를 높일 수 있을 것 같습니다. 전반적으로 강사님의 공감대형성 및 강의 능력이 매우 우수해서 즐겁게 교육에 임할 수 있었습니다.		프로그램 2일차 · VOC 8단계 운영 프로세스 이해(분석, 공유) - VOC 분석기준 및 필요 요소 이해 - VOC 공유기준 및 필요 요소 이해 - VOC 공감대 형성을 위한 공유 프로세스 도출 워크숍 및 전문가 피드백 · VOC 8단계 운영 프로세스 이해(활용, 활성화) - VOC 활용 기준 및 필요 요소 이해 - VOC 활성화 기준 및 필요 요소 이해 - VOC 활용 및 활성화 방법 도출워크숍 및 전문가 피드백 · VOC 8단계 운영 프로세스 개선 방안
강사's Edu Tip 다양한 채널을 통해 수집되는 고객의 소리는 가장 중요한 기업의 자산입니다. 이번 과정은 기업의 경쟁력 확보를 위한 전략수립에 있어 근간이 되는 VOC 의 중요성을 이해하고, VOC 8단계 관리프로세스에 따른 세부 관리방안을 실 사례를 통해 익힐 수 있는 과정으로 준비되었습니다. 특히 VOC가 단순한 민 원처리가 아닌 고객과의 관계 회복과 기업에게는 마케팅 기회를 창출할 수 있는 고객의 니즈를 인사이트할 수 있는 기회를 경험할 수 있게 되실 겁니다.		

교육비용 [비회원] 1인 50만원 2인 이상 48만원 / [회원] 일반 46만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
				9 - 10		29 - 30				28 - 29		

❖ 고객 만족을 위한 전화 모니터링 실무 _ 2일 16시간

교육대상	· 전화 모니터링 담당자 및 CS관리책임자	1일차 · 전화모니터링의 중요성 - 온라인 시대에 전화접점의 중요성 - 전화모니터링의 이해 및 특성 · 전화모니터링 프로세스 - 전화모니터링 조사방법 및 유형 이해 - 전화모니터링 5단계 프로세스
교육목적	· 온라인 시대에 전화접점의 중요성을 알 · 전화모니터링의 5단계 프로세스를 이해함 · 전화모니터링 5단계 프로세스에 대한 세부 실행방법 학습	
수강생 후기 강사님의 전문성 및 교인의 충실성이 돋보이는 교육이었습니다. 새로운 정보 습득 은 물론 실무에 바로 활용할 수 있는 컨텐츠가 특히 도움이 많이 되었습니다. 그 동안 의문이 가는 부분이 많았는데 명쾌해진 느낌입니다. 실무자들에게 적극 추천합니다.		프로그램 2일차 · 전화모니터링 실습 1 - 전화모니터링 대상선정 및 표본구성 - 전화모니터링 평가표 작성 및 기준이해 · 전화모니터링 실습 2 - 미스터리콜을 위한 시나리오 작성법 - 미스터리콜 녹취 및 평가 실습 - 녹취 결과 분석 및 보고서 작성법 - 결과에 따른 사후관리 및 피드백 방법
강사's Edu Tip 온라인 시대에 전화접점은 고객의 입장에서 기업의 서비스 수준을 체감하 는 매우 중요한 순간이라 할 수 있습니다. 이에 기업은 고객과 가장 빈번히 일어나는 고객 접점인 전화서비스의 품질을 관리하고 지속적으로 개선하 는 노력을 통해 서비스 경쟁력을 갖추어야 합니다. 따라서, 전화모니터링은 전화서비스 품질 수준을 진단하고 개선함으로써 서비스 경쟁력을 갖추어 고객만족도를 제고할 수 있는 중요한 서비스 개선 활동이라고 할 수 있습니 다. 이번 과정은 다년간의 실전 경험을 갖춘 전문강사로부터 다양한 현장사 례와 함께 전화모니터링의 업무에 대해 중요성을 인식하고, 전화모니터링 5단계 프로세스에 따른 구체적 실행과제를 실전 연습을 통해 습득해 봄으 로써 전화모니터링 전문가로서 역량을 개발할 수 있는 기회가 되실 겁니다.		

교육비용 [비회원] 1인 50만원 2인 이상 48만원 / [회원] 일반 46만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
						15 - 16			3 - 4			

❖ 전략적 CS교육체계 수립 _ 2일 16시간

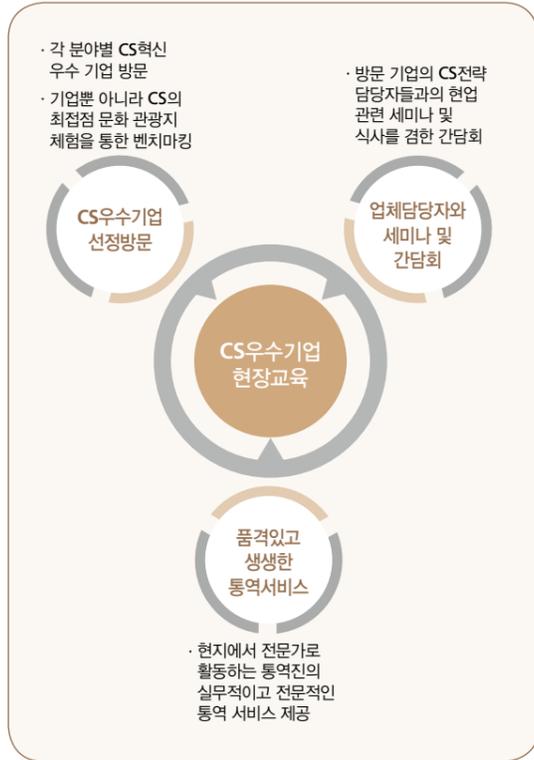
교육대상	· CS교육체계수립을 수립 기획자, 고객접점 매니저	1일차 · 첫 번째 열쇠: CS전문가 되기 - HRD 역할모델과 CS HRD 담당자의 필요 역량 - Logical Thinking의 정의와 효과 · 두 번째 열쇠: 전략적 CS하기 - 경영환경의 변화 이해 및 조직의 이슈 파악 - 내 / 외부 환경분석 - ASTD의 변화와 전략적 기업교육 - 전략과 연계된 CS 기능 · 세 번째 열쇠: CS HRD 만들기 - 기업의 요구분석(사업요구, 수행문제) - 경영진 & 구성원 인터뷰 - 교육니즈 조사 설문 만들기 - CS HRD 과제 추출 및 분석
교육목적	· 전략적 CS교육체계수립 트렌드 이해 및 우수사례 벤치마킹 · 전략적 CS교육체계수립 방법론을 이해하고 자사에 맞게 적용	
수강생 후기 본 과정의강사님은 기업의교육담당자로서 직무경험과 컨설턴트로서 다양한 프로젝트 사례를 갖추고 있어 CS교육체계수립을 위한 실제적 지식들을 많이 전달해 주었습니다. 교육내용이 필요한 부분에 초점이 맞춰진 맞춤형 교육 이었고, 자세한 설명으로 내용 이해에 어려움이 없었습니다. 향후 회사 업 무를 수행함에 있어 큰 도움이 되리라 여겨집니다.		프로그램 2일차 · 네 번째 열쇠: CS역량 진단하기 - CS역량 도출, 진단, 설계하기 · 다섯 번째 열쇠: 2015년 교육계획 수립하기 - 직무별 로드맵 - 역량별 로드맵 - 교육계획 수립 · 워크숍 & 타사 벤치마킹 (공공/제조/유통 등)
강사's Edu Tip 기업경영에서 중요한 3가지가 있습니다. 경영의 기본인 사람, 시스템과 문화 라고 합니다. 그러나 우수한 사람을 뽑고 키우고 평가 보상하는 것도 사람이고 시스템을 구축하고 실행하는 것도 사람이고 신뢰의 문화를 만들어가는 것도 사람입니다. 결국 기업경영에서 가장 중요한 요소는 사람입니다. 우수한 인재를 체계적으로 양성함으로써 팀은 일에 몰입하게 하고 역량을 마음껏 발휘하게 하여 좋은 직장을 만들어 나가도록 하는 것이 제일 중요한 일입니다. 우리는 그런 일을 하는 사람들입니다. 기업에서 교육담당자로서, 그리고 컨설팅 에서 컨설턴트로 경험했던 교육의 노하우와 경험을 공유하고자 합니다. 오셔서 즐거운 마음으로 함께 해요~		

교육비용 [비회원] 1인 50만원 2인 이상 48만원 / [회원] 일반 46만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
								24 - 25			23 - 24	

❖ CS우수기업 해외현장 교육

교육대상	<ul style="list-style-type: none"> CS, 서비스 우수직원/ CS(고객만족)/서비스/마케팅부문 실무자 CS/서비스 부문 책임급 실무자(관리자 또는 3년 경력이상)
교육목적	<ul style="list-style-type: none"> 국내 기업의 고객만족경영 확립과 CS혁신 마인드 확산을 위해 해외의 CS우수기업들을 직접 방문하여 해당기업의 성공적인 고객만족전략과 서비스 마인드, 품질관리전략 등 CS 우수 전개 사례를 담당 임직원들과의 세미나 등 현장교육과 체험 글로벌 벤치마크 지수(ACSI, EPSI, CSISG 등)를 통한 지역 및 국가별 CS트렌드를 탐구하고 우수사례를 학습



📖 수강생 후기

이번 프로그램은 미국 내에서만 아니라 전 세계적으로 유명한 CS기업들을 탐방할 수 있었던 좋은 기회였습니다. 모든 기업의 CS전략이 본받을 만 했으며, 특히 유니버설스튜디오가 가장 기억에 남습니다. 유니버설 스튜디오를 체험한 후 CS전략에 대해 알아보면서 벤치마킹을 할 만한 전략들이 많다는 생각이 들었습니다. 또한, 시카고에서 CS전문가들과 함께 CS전략 세미나를 하며 서로의 의견을 공유할 수 있는 시간을 가진 것도 의미 있었습니다.

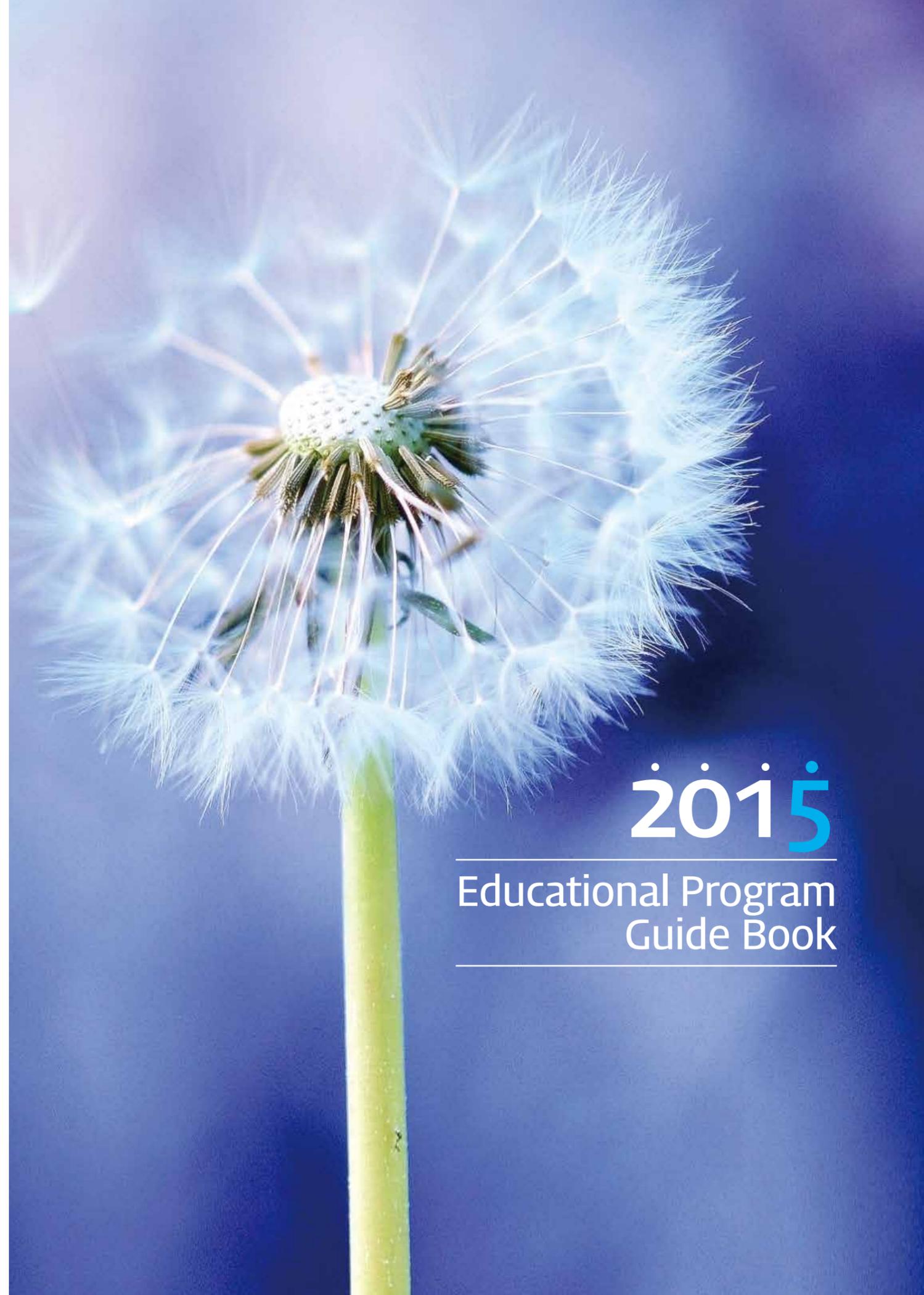
👨‍🏫 강사's Edu Tip

본 교육과정은 CS우수기업 및 문화관광지들을 공식 방문하여 실질적인 CS 수준을 경험하고 벤치마킹 할 수 있도록 기획되었습니다. 또한 모든 방문 기업들과 세미나실을 갖추어 CS전략 세미나를 함께 진행함으로써 실질적인 CS관련 궁금 점을 해소하며 이후 자연스러운 협조관계를 만들어 갈 수 있도록 준비하였습니다.

프로그램	싱가폴	<ul style="list-style-type: none"> 전략세미나 <ul style="list-style-type: none"> - 싱가포르 CSISG 이해 및 CS우수기업 트렌드 방문지역 및 기업 <ul style="list-style-type: none"> - 싱가포르: 마리나베이센즈호텔, 싱가포르항공, 센토사, 주룽새공원 2015년 <ul style="list-style-type: none"> - 아시아 최신 트렌드 주제 및 기업으로 재선정
	미국	<ul style="list-style-type: none"> 전략세미나 <ul style="list-style-type: none"> - ACSI에 대한 이해 및 미국의 CS흐름 방문지역 및 기업 <ul style="list-style-type: none"> - 시애틀: 스타벅스, 노드스트롬 - 달라스: 사우스웨스트항공 - 시카고: 모토롤라, 스테이트팜, MB뱅크 - 디트로이트: 포드 자동차 - L.A.: BoA, 뉴욕생명, 유니버설스튜디오 - 라스베이거스: 컨벤션, 미라지, 재포스 - 샌프란시스코: 휴렛패커드, 버진아메리카 2015년 <ul style="list-style-type: none"> - 미국 최신 트렌드 주제 및 기업으로 재선정
	유럽	<ul style="list-style-type: none"> 전략세미나 <ul style="list-style-type: none"> - EPSI 유럽 선진기업들의 고객만족경영 방문지역 및 기업 <ul style="list-style-type: none"> - 스웨덴, 핀란드: SAS, 이케아, 한델스방크 - 영국: ICS, 맥도날드호텔 - 독일: BMW, 크로네스 - 스위스: 스위치, 마노백화점, 네슬레, 빅토리노스 - 이탈리아: 페라리, 바릴라 2015년 <ul style="list-style-type: none"> - 유럽 최신 트렌드 주제 및 기업으로 재선정

교육비용 [싱가폴(5일)] 1인 350만원 3인이상 350만원 / [미국(10일)] 1인 850만원 3인이상 830만원 / [유럽(10일)] 1인 850만원 3인이상 830만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
			24 - 28 (싱가폴)			11 - 20 (미국)				15 - 24 (유럽)		



2015

Educational Program Guide Book

서비스 부문

KPC CUSTOMER VALUE INDEX CENTER

체계도

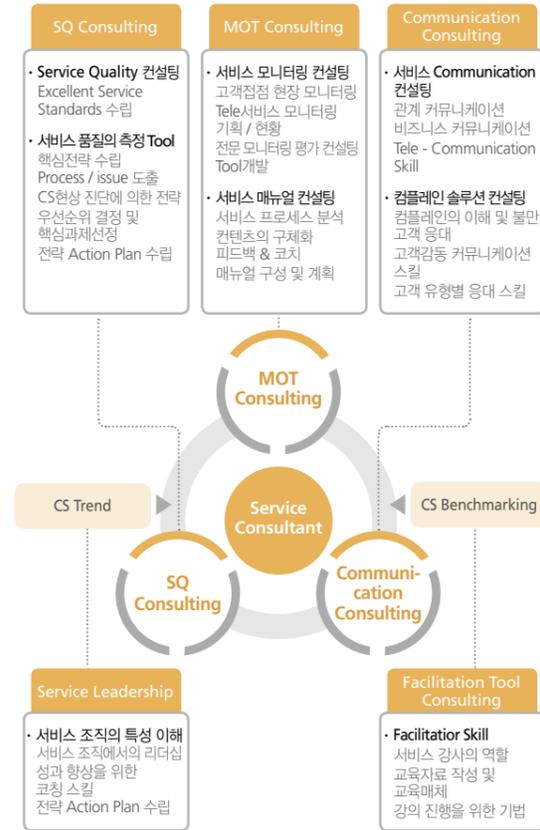
	관리자	서비스 강사	서비스 접점(MOT)
근거	[자격과정]서비스 컨설턴트		
	창의적 서비스 접점 관리	[자격과정]Five Star CS 강사	
	Service Branding을 통한 서비스 문화 구축		
	고객 가치를 높이는 서비스 디자인		
	[자격과정]NLP Practitioner for CS		
스화	Service & Sales TA 강사양성		
	후배직원을 키우는 서비스 코칭스킬		
	고객불만 프로파일링 전략	접점 품질 향상을 위한 CS리더 코칭 및 서비스 클리닉	
	마음을 움직이는 상담스킬(NLP)		
	서비스 멘토링 커뮤니케이션		
	서비스, 설득의 기술		
	36.9도 서비스 열정 조직 만들기		
	감성터치! 서비스커뮤니케이션 스킬업		
	[국제자격과정]컬러코칭 강사양성		
	[아간] 명품 보이스 만들기 (심화)		
기초	서비스 트렌드 리더		
	이미지 메이킹 강사		
	CS강사를 위한 스토리형 파워포인트 스킬		
	컴플레인 Recovery		
	스트레스 Down 힐링 Up		
	나만의 보이스 트레이닝		
	에듀매직으로 고객마음 사로잡기		
	접점고객서비스 기본		
	하루에 완성하는 감성서비스		
	하루에 완성하는 서비스 스탠다드		

교육과정안내

- 서비스 컨설턴트 17p
- Five Star CS강사 18p
- 이미지 메이킹 강사 18p
- NLP Practitioner for CS 19p
- Service & Sales TA 강사 19p
- 컬러코칭 강사양성 20p
- Service Branding을 통한 서비스 문화 구축 20p
- 창의적 서비스 접점 관리 21p
- 고객 가치를 높이는 서비스 디자인 21p
- 후배직원을 키우는 서비스 코칭 스킬 22p
- 컴플레인 Recovery 22p
- 고객 불만 프로파일링 전략 23p
- 서비스 멘토링 커뮤니케이션 23p
- 서비스, 설득의 기술 24p
- 감성터치! 서비스 커뮤니케이션 스킬업 24p
- 마음을 움직이는 상담스킬(NLP) 25p
- 36.9도 서비스 열정 조직 만들기 25p
- 접점 품질 향상을 위한 CS리더 코칭 및 서비스 클리닉 26p
- 에듀매직으로 고객 마음 사로잡기 26p
- 명품 보이스 만들기(심화) 27p
- 나만의 보이스 트레이닝 27p
- CS강사를 위한 스토리형 파워포인트 스킬 28p
- 스트레스 Down 힐링 Up 28p
- 접점고객서비스 기본 29p
- 서비스 트렌드 리더 29p
- 하루만에 완성하는 서비스 스탠다드 30p
- 하루에 완성하는 감성 서비스 30p

❖ [자격과정] 서비스 컨설턴트 _ 5일 40시간

교육대상	• 고객만족/서비스마케팅 부문 관리자 및 사내강사 실무경력 3년 이상자
교육목적	• 고객과의 접점에서 고객만족을 실현하기 위해 필요한 서비스 품질 경영기법, 의사소통기법, 고객접점 응대 기법을 기업의 환경에 맞도록 진단 및 컨설팅 할 수 있는 방안을 제시함 • 민간자격 등록과정



프로그램

- 1일차**
 - 워너비 «Best Consultant»
 - 서비스 컨설턴트와 비전과 미션
 - 컨설턴트의 역량 3Set(Mind-Skill-Habit) 로드맵
 - 존경 받는 서비스 컨설턴트의 비밀
 - 커뮤니케이션 Skill 컨설팅을 위한 진단기법 개발
 - 커뮤니케이션 왜 중요한가?
 - 인간행동과 성격
 - TA유형별 커뮤니케이션 스타일
 - 접점 서비스에 필요한 Communication 전략
 - 상황 별 서비스 커뮤니케이션 전략
 - 커뮤니케이션 업그레이드 전략
 - 컴플레인에 따른 응대안 도출 능력 배양
 - 컴플레인의 이해 및 불만고객 응대 Skill
 - 컴플레인의 원인과 성격분석 및 대응기법
 - 컴플레인에 대한 관점 바꾸기
- 2일차**
 - 고객을 끌어들이는 고품질 접점 서비스란?
 - 사례로 알아보는 고품질 서비스
 - 서비스 접점의 이해
 - Excellent Service Standards의 수립
 - 접점 서비스품질의 측정과 관리
 - 서비스 유형 분류방법
 - 서비스 유형별 서비스 자원관리방법
 - 고객유형별 서비스 제공의 차별화 방법
 - 고품질 접점 서비스로 향하는 실천 Workshop
 - 서비스 프로세스의 혁신방법
 - 고품질 서비스전달 체계 수립
 - 서비스청사진의 작성과 분석
 - 고객 불만족 원인 개선을 위한 액션 플랜 제시
- 3일차**
 - 서비스 모니터링의 정의와 방법
 - 모니터링의 필요성과 효과 및 활용법
 - 서비스 모니터링 프로세스
 - 서비스 모니터링 사전기획, 사전조사 수행 방법
 - 본 조사를 위한 필수사항과 유의점
 - 결과보고를 위한 접수 산출법 및 보고서 작성법
 - 서비스 매뉴얼 제작 'Step by Step'
 - 사전 기획 단계 단위 업무
 - 업(業)특성 이해, MOT분석 및 특화서비스 반영
 - Case by case에 따른 매뉴얼 제작 방법
 - 서비스 매뉴얼 제작 시 유의사항
 - 서비스 매뉴얼 제작 사례 공유 및 실습
- 4일차**
 - 서비스 문화 중요성 및 핵심 요소
 - 서비스 문화의 중요성 및 문화 형성 3요소
 - 서비스 문화 BP사례 공유
 - 서비스문화 핵심 "인재"관리
 - 교육방향설정 및 체계 수립
 - 교육과정 설계 및 개발부터 운영까지
 - 서비스 혁신 문화 조성의 필요성 인지
 - 고객지향적 조직문화 형성
 - 내/외부 고객 동기부여 방안 이해
- 5일차**
 - Workshop I: Workshop Process / Issue 도출
 - Workshop II: 전략 Action Plan 수립
 - Workshop III: 발표 및 Feedback

수강생 후기

이렇게 좋은 교육을 받게 된 것이 감사하고 시간이 너무 빠르게 지나갔다는 생각이 들 만큼 즐거운 시간이었습니다. 모니터링 컨설팅과 핵심 전략 수립 컨설팅 내용은 꿈꾸고 철저한 피드백과 함께 배울 수 있어, 현업에 적용할 수 있는 부분들을 많이 얻고 갑니다. 또한, 소통의 방향에 대해 정확하게 알 수 있어서 애매하게 생각했던 부분들이 많이 해결되었습니다. 전 체적으로 서비스 컨설턴트의 의미를 다시 알게 되어 업무 마인드를 새로하게 된 계기가 되었습니다.

강사's Edu Tip

본 교육과정은 KPC에서 수 년간의 기업 고객만족 컨설팅 및 진단 노하우를 바탕으로 하여 교육생이 고객접점에서 실질적으로 적용 가능한 솔루션을 도출 할 수 있도록 기획되었습니다. 교육을 통해 고객 접점에서 고객만족을 실현하기 위해 필요한 서비스 품질경영기법, 고객과의 의사소통기법, 고객접점(MOT)대응기법, 서비스 인적자원관리들을 적용하여 고객만족 실현 중심의 서비스 전략을 수립할 수 있는 진정한 고객서비스 전문가로 성장할 수 있습니다.

교육비용 [비회원] 1인 120만원 2인이상 114만원 / [회원] 일반 108만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
						6.12 - 7.10					11.13 - 12.11	



❖ [자격과정] Five Star CS강사 _ 5일 37시간

교육대상	· CS강사, 사내강사, 고객접점 관리자, 자격인증이 필요한 강사	프로그램	1일차	· CS강사 Concept 잡기 · 변화하는 서비스 트렌드 이해하기 · 호감 주는 전문가의 이미지 메이킹 · 개인 스피치 Point 코칭
교육목적	· CS/서비스 분야 교육을 이끌어갈 전문 강사를 양성하고자 개설된 과정으로 전문 강사로서의 기본적인 자질 향상 및 다양한 지식과 체계를 습득하고, 오랜 실무 경험을 지닌 강사로서의 전문적 지도를 통해 실전 강의능력을 배양시킬 수 있음 · 민간자격 등록과정		2일차	· 센스 있는 Face to Face 응대 전략 · 고객접점(MOT)'진실의 순간' 공략법 · 고객접점(MOT)활용법 '현장 매뉴얼 만들기' · 개인 스피치 Point 코칭
수강생 후기	CS강사로서 머리 끝부터 발 끝까지 서비스마인드를 갖추어야 하는데, 세심한 부분을 모두 신경 쓰는 것이 쉽지는 않았습니다. 그런데 이번 강의를 통해 현장에서 활용 가능한 이론과 실기를 학습하며 자세와 눈빛, 인사, 악수 등 세부적인 부분까지도 연습해 볼 수 있어서 뿌듯합니다. 또한, 장기과정이라는 장점 덕분에 기본적인 개념을 이해한 후 나만의 콘텐츠를 개발하는 연습까지 단계별로 배울 수 있어서 좋습니다. 앞으로는 고객만족을 최대로 하는 방법을 자신 있게 제시하는 당당한 CS강사가 될 것입니다.		3일차	· 성격 유형별 고객 파악하기 · 위기를 기회로 바꾸는 컴플레인 해결하기 · 전화기 너머의 숨은 고객만족 찾기 · 개인 스피치 Point 코칭
강사's Edu Tip	서비스 산업이 큰 비중을 차지한 만큼 높은 성장을 이룬 가운데 소비자의 기대는 점차 변화하고 욕구는 점점 다양해지고 있습니다. 소비자의 마음을 사로잡기 위한 서비스와 서비스 전문가가 필요합니다. 전문강사의 경쟁력을 갖추고 차별화된 강의 콘텐츠를 개발하여 서비스 강사로서 발돋움을 꿈꾸는 분, 커리어를 쌓고 싶은 분들에게 경쟁력 있는 출발을 도와드리겠습니다.		4일차	· 생각을 여는 창의적 교수기법 · 마음을 여는 참여적 SPOT 기법 · 전달력을 높이는 강의 교안 작성법 · 서비스 강의 프로포절 Point 코칭
			5일차	· 강의 이해력을 높이는 표현력 훈련기법 · 강의시연 준비 및 코칭하기 · CS강사 자격 필기시험 및 실기시험(강의시연)

교육비용 [비회원] 1인 110만원 2인이상 105만원 / [회원] 일반 100만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
			23 - 27					17 - 21				

❖ [자격과정] 이미지 메이킹 강사 _ 3일 24시간

교육대상	· 서비스 센터, 대리점, CS교육 담당자, CS 강사, 점점 관리자 등	프로그램	1일차	· IMAGE CONSULTING? - Personal Identity의 개념과 중요성 - 이미지 컨설턴트의 역할과 비전 - 이미지 컨설턴트의 성공 단계 확립 · PERSONAL COLOR SYSTEM - 퍼스널 컬러 이론 소개 및 진단 - Man's Grooming · PERSONAL MAKE-UP - 퍼스널 컬러 드레이핑 스킬 훈련 - 퍼스널 컬러 메이크업 실습
교육목적	· 자신의 이미지를 확립하고 그 능력을 배가시켜주며 더 나아 가서는 잠재하고 있는 내면의 잠재능력을 밖으로 표출시켜 줌으로써 활동력 있고 자신감과 호감 있는 사람으로의 변화를 갖게 함 · 자격증 과정		2일차	· STYLE & IMAGE - Individual Style의 정의 - 디자인의 원리 이해 - Body Analysis : 바디 측정 및 타입 분석 - 체형에 따른 디자인 요소 파악 및 연출법 훈련 · Personal Image Portfolio 제작 - 자신만의 이미지&스타일 포트폴리오 완성 (2일간의 코칭 내용 정리 및 피드백) · DRESSING THE MAN - 비즈니스 정장 - 비즈니스 캐주얼 - 남성 스타일 전략
수강생 후기	강사에게 강의 내용만큼이나 이미지메이킹도 중요하다는 사실을 평소에도 인지하고 있었지만, 이미지메이킹에 대한 구체적인 실천방법은 잘 알지 못했습니다. 그렇지만, 이번 교육을 통해 저의 체형과 이미지를 객관적으로 분석할 수 있었고, 어떤 컬러나 패션, 메이크업이 저의 이미지에 도움이 되는지 알 수 있었습니다. 이제는 아침마다 옷이나 화장에 대한 고민을 덜 수 있게 되었고, 강의도 더 잘할 수 있을 것 같은 자신감이 생깁니다.		3일차	· BODY LANGUAGE IMAGE · BUSINESS ATTITUDE TRAINING · BUSINESS COORDINATION

교육비용 [비회원] 1인 69만원 2인이상 66만원 / [회원] 일반 63만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
			7 - 21				20 - 22					

❖ [자격과정] NLP Practitioner for CS _ 5일 35시간

교육대상	· CS강사, 사내강사, 고객접점 관리자, 자격인증이 필요한 강사 · 최고의 고객 만족과 서비스를 제공하여 조직/팀/부서 성과를 극대화하기를 원하는 분	프로그램	1일차	· CS NLP 탁월성 추구 원리와 대전제 · CS 탁월성 추구 경로 행동화와 대전제 심기 실습 · 탁월한 CS NLP 커뮤니케이션 모델 - 브레인 언어 · 삭제 왜곡 일반화, 선호표상, VAK 믹스, 외적 단서 활용
교육목적	· NLP의 기본 원리를 학습하고 자기변화를 느끼게 하는 과정으로서 CS 분야의 상담, 교육, 조직체 변화에 활용 · NLP의 최첨단 탁월성 테크닉과 스킬을 서비스 필드에서 활용하여 서비스 성과를 극대화함 · 자격증 과정		2일차	· 간절한 CS NLP 성과 모델 · 7 스텝 CS 소망 성과 만들기 · 고객과 라포(Rapport) 형성 전략 · 매칭, 미러링, 백 트래킹, 페이싱과 리딩 · 최고의 CS 상태 만들기 - 앵커링
수강생 후기	세일즈의 생태가 많은 변화를 겪고 있습니다. 면대면의 전통적인 필드 세일즈에서 전화, 인터넷, SNS등을 통한 인사이트 세일즈의 비중이 빠르게 높아지고 있습니다. 이 같은 세일즈 트렌드를 반영하여 본 과정은 국내 최초로 탁월성과 성과를 만들어 가는 최첨단 심리학 체계인 신경언어프로그래밍(NLP)의 테크놀로지와 스킬 파워를 마케팅과 셀링의 열쇠로 도입하는 셀링 프로세스로 디자인하였습니다. 고객의니즈를파악하여고객의언어로,고객의마인드셋으로,고객의관점으로,고객의프레임으로,고객의상태로지금여기에서소통하여셀링이이루어지는의식적무의식적프로세스를제시하고교육장에서프랙티스하여마음과몸이정렬된세일즈프로페셔널을양성하고자합니다. CS NLP 프랙티스의 성공적인 수행을 통해 CS NLP Practitioner의 자격증을 취득함으로써 조직에서 CS NLP 강사로서, 마케팅러서, 매니저로서, 세일즈 프로로서의 차별적인 어드밴티지를 누릴 수 있습니다.		3일차	· 나와 고객의 앵커 설정하기, 최고의 나 만들기 · CS 언어 모델 - 메타 모델/밀턴 모델, 행동 언어 · 구체성 질문과 모호성 질문, 행동 언어 내장시키기 · 탁월한 CS 프레임 만들기
강사's Edu Tip			4일차	· 성과 달성과 프레임, 상황 리프레이밍과 의미 리프레이밍 · 고객의 레벨/관점과 반대 다루기 · 6단계 정렬과 다중 관점, 반대와 어려운 사람 다루기 · 마인드셋 - 메타프로그램 파악 활용하기
			5일차	· 6가지 사고 스타일 맞추기와 이끌기, 소통 전략 · CS NLP 자격 부여 · PT 시연, 문필 테스트, 자격 인터뷰

교육비용 [비회원] 1인 99만원 2인이상 94만원 / [회원] 일반 89만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
			1 - 29		5.30 - 6.27		27 - 31				11.7 - 12.5	

❖ Service & Sales TA 강사양성 _ 3일 24시간

교육대상	· CS강사, 사내강사, 고객접점 관리자, 교육담당자	프로그램	1일차	· 교류분석과 인간 행동의 이해 - 나를 알고, 타인을 알고 - 자아의 구조(PAC)와 기능 분석 - 자아상태 구조분석을 통한 인간행동 이해방법 · 행동유형 분석 - 에고그램 진단 - 개선 목표설정 - 나의 자아상태 분석과 에고그램 해석 방법
교육목적	· 현장 경험과 강의 지도 노하우를 전수받고, 대화분석을 통한 커뮤니케이션, 심리개입을 통한 갈등관리, 스토리크를 통한 동기부여 등의 활용과 교수방법론을 학습할 수 있음		2일차	· 스토리크와 동기부여 - 고객행동과 동기부여의 수단 - 스토리크의 종류와 전개 포인트 - 스텝 콜렉션과 마음관리방법 - 적극적 동기부여를 위한 효과적인 방법 · 인생태도와 갈등관리 - 4가지 기본 태도 - 인생태도의 형성과정과 태도별 특징 - 자신의 인생태도 진단과 주변과의 관계 - I'm OK, you're OK를 실현하는 방법
수강생 후기	TA(교류분석)라는 도구를 통해 Sales 현장에서 고객 행동유형, 대화패턴을 분석하고, 고객과의 관계를 파악하는 방법을 습득합니다. Sales에 영향을 주는 사고방식, 감정처리, 행동의 개선을 가져올 수 있으며, 특히, 알기 쉬운 이론과 분석시스템을 통해 자신과 상대방에 대한 통찰력을 키우고, 이를 바탕으로 신뢰로운 관계를 구축함으로써 궁극적으로 Sales성과를 향상시키는 가장 효과적인 과정입니다		3일차	· 게임분석과 협력적 관계 구현 - 현실에서 발생하는 고객과의 심리게임의 유형 - 게임의 공식과 게임의 특징 - 인생 태도와 게임의 관계 분석 - 고객과의 심리게임에서 탈출하는 방법 - 트라이앵글 심리게임 드라마(실제 사례 활용) · 시간의 구조화와 성공적 인생설계 - 시간 구조화의 6가지 방법 - 시간관리의 적 - 인생각본의 형성과정 - 3가지 인생각본

교육비용 [비회원] 1인 69만원 2인이상 66만원 / [회원] 일반 63만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
					9 - 23		13 - 15			17 - 31		

❖ [국제자격과정] 컬러코칭 강사양성 _ 2일 16시간

교육대상	· CS강사, 사내강사, 고객접점 담당자 및 관리자																								
교육목적	· 고객서비스 환경에서 컬러 코칭 진단을 통해 변화와 위기의 상황에 유연하게 대처하는 스킬과 방안 제시																								
수강생 후기	진단지를 통한 코칭기술로 CS강사로서 저의 부족한 점과 자신감을 얻게 되어 만족스러우며 휴먼트리 그리기, 컬러인 포스 실습하기 등의 활동을 하며 막연하던 컬러의 특징 및 활용방법에 대해 이해하기 쉽게 배울 수 있었습니다. 컬러심리를 통한 의사소통이 너무 재미있었고 컬러코칭 국제자격증까지 취득할 수 있어서 일석이조의 효과를 거둔 것 같습니다. 컬러코칭 심화 과정이 있다면, 다시 한번 듣고 싶은 "컬러" 강의입니다.																								
강사's Edu Tip	컬러코칭 과정은 '日本JCLTA 협회'의 정식 진단지를 사용하여 컬러 휴먼트리를 작성하고 자신이 알지 못했던 내면의 컬러를 찾아 갈등의 원인을 바라보고 구체적인 스스로의 해결 방안을 찾을 수 있으며 컬러로 스트레스를 관리하고 조직 성과 창출을 코칭기법을 익히는 과정입니다. 많은 분들이 진단을 통하여 자신을 인식하고 개별 목표를 설정하여 스스로 동기부여를 할 수 있었고 타인을 코칭하고 리더하는데 도움이 되었다고 하였습니다. 기존에 있는 코칭기법이 아닌 컬러심리도 배우며 현대의 감정과 소통을 자연스럽게 익힐 수 있어 더욱 좋았다는 피드백을 받았습니다. 자신감을 높여 의욕과 업무의 성과를 향상시키고 긍정적인 코칭의 스킬이나 마인드를 유지하고자 하시는 분들께 적극 권해드립니다. 또한, 컬러에 대한 이해를 바탕으로 컬러심화과정을 원하는 분이나 컬러코칭 기법을 활용한 강의 및 컨설팅을 하고자 하는 현장강사 및 컨설턴트, 컬러를 통한 자기진단과 셀프스트레스 관리를 희망하는 분들께 도움이 될 것 입니다.																								
교육비용	[비회원] 1인 69만원 2인이상 66만원 / [회원] 일반 63만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th> <th>2월</th> <th>3월</th> <th>4월</th> <th>5월</th> <th>6월</th> <th>7월</th> <th>8월</th> <th>9월</th> <th>10월</th> <th>11월</th> <th>12월</th> </tr> <tr> <td></td> <td>5 - 6</td> <td></td> <td>4 - 11</td> <td></td> <td></td> <td>27 - 28</td> <td></td> <td></td> <td>5 - 6</td> <td></td> <td>1 - 2</td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월		5 - 6		4 - 11			27 - 28			5 - 6		1 - 2
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
	5 - 6		4 - 11			27 - 28			5 - 6		1 - 2														

❖ 창의적 서비스 접점 관리 _ 2일 16시간

교육대상	· 서비스접점 직원 및 관리자																								
교육목적	· 서비스접점에서 새로운 패러다임의 적용 · 서비스접점의 문제를 해결하기 위한 현실적 해결책 활용																								
수강생 후기	기존의 흔하고 뻔한 서비스 접점 관리방법에서 벗어나서, 창의적 서비스의 이론적 근거와 필요성에 대한 이해를 하는데 도움이 되었습니다. 서비스 관리자로서 친밀감적인 서비스가 아니라, 타사와 차별화되고 참신한 서비스 접점 관리를 하기 위하여 스스로 서비스 트렌드를 알아가야 되겠다는 강한 동기부여를 받았습니다.																								
강사's Edu Tip	모든 것은 고객의 평가에 의해 결정된다. 접점에서의 상호작용은 고객의 성과평가에 직접적인 영향을 준다. 본 과정은 서비스접점에서 발생하는 다양한 문제와 상황에 대해 창의적 문제해결 접근방법을 학습하게 됩니다. 창의적 서비스접점관리는 단순히 문제를 해결하는 것에 그치지 않고 성과를 향상시키는 것을 목적으로 다룰 것 입니다.																								
교육비용	[비회원] 1인 43만원 2인이상 41만원 / [회원] 일반 39만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th> <th>2월</th> <th>3월</th> <th>4월</th> <th>5월</th> <th>6월</th> <th>7월</th> <th>8월</th> <th>9월</th> <th>10월</th> <th>11월</th> <th>12월</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>16 - 17</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1 - 2</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월			16 - 17						1 - 2			
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
		16 - 17						1 - 2																	

❖ Service Branding을 통한 서비스 문화 구축 _ 2일 16시간

교육대상	· 서비스접점 직원·관리자																								
교육목적	· 지속가능하고 탁월한 서비스문화 창조 · 고객과 함께하는 공동체로서 서비스문화 개발																								
강사's Edu Tip	'평범한 서비스'와 '잘하는 서비스'를 넘어서 '브랜드화된 서비스'를 만들어 내는 서비스 제공자만이 생존한다. '브랜드화된 서비스'는 접점과 비접점을 아우르는 전체적인 서비스문화를 의미합니다. 본 과정에서는 탁월한 업무의 수행이 아닌 탁월한 서비스의 수행으로 도전하는 문화를 구축하는 방법을 터득하게 될 것 입니다.																								
교육비용	[비회원] 1인 43만원 2인이상 41만원 / [회원] 일반 39만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th> <th>2월</th> <th>3월</th> <th>4월</th> <th>5월</th> <th>6월</th> <th>7월</th> <th>8월</th> <th>9월</th> <th>10월</th> <th>11월</th> <th>12월</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>20 - 21</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>14 - 15</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월				20 - 21					14 - 15			
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
			20 - 21					14 - 15																	

❖ 고객 가치를 높이는 서비스 디자인 _ 2일 16시간

교육대상	· 서비스접점 직원·관리자 및 서비스기획자																								
교육목적	· 새로운 패러다임의 서비스기획 · 공동목표를 달성하는 서비스개발																								
수강생 후기	제품 중심의 서비스 개념에서 고객경험 중심의 서비스 개념을 새롭게 정립하고, 서비스를 통하여 고객로열티를 높이고 매출을 높이는 서비스 디자인 방법론을 이해하고 배우야 한다는 서비스에 대한 새로운 접근이 배울만 했습니다. 강사님께서 이를 교육시간 동안 강조하셨던 것처럼 현업에 복귀하여 "돈 쓰는 서비스가 아니라, 고객로열티 제고를 통해 돈 버는 서비스"를 디자인하겠습니다.																								
강사's Edu Tip	서비스에 대한 명확한 이해를 통하여 서비스 디자인의 활용범위를 넓힐 수 있으며, 고객경험 중심의 서비스 디자인 방법론을 배우고 실습해 봄으로써, 디자인적 사고 및 창의적 사고의 역량을 높일 수 있습니다.																								
교육비용	[비회원] 1인 43만원 2인이상 41만원 / [회원] 일반 39만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th> <th>2월</th> <th>3월</th> <th>4월</th> <th>5월</th> <th>6월</th> <th>7월</th> <th>8월</th> <th>9월</th> <th>10월</th> <th>11월</th> <th>12월</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>15 - 16</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2 - 3</td> <td></td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월						15 - 16					2 - 3	
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
					15 - 16					2 - 3															

❖ 후배직원을 키우는 서비스 코칭 스킬 _ 3일 21시간

교육대상	· CS(고객만족)서비스 부문 관리자 및 실무경력자	프로그램	1일차	· 서비스 환경변화와 서비스 코칭
교육목적	· 서비스는 인적, 상황적 이질성으로 인해 숙련자와 비숙련자의 성과차이가 극명하게 드러나므로, 숙련자를 통한 서비스 기법 전수를 활성화함으로써 궁극적으로 조직의 성과를 향상시킴			· 후배직원을 키우는 코칭모델 "SM KIUM" - 리더십과 서비스 코칭의 차이 - 서비스 코칭 모델 SM(Service Manager) KIUM
수강생 후기	· 이번 교육을 통해 제가 속한 조직 전체의 발전을 위해서 후배직원을 키우는 것의 중요성을 깨달았습니다. 조직 내에서의 제 모습을 되돌아볼 수 있게 되었고 코칭 스킬에 대해 익힐 수 있게 되어 기쁩니다. 제가 배운 내용들을 우리 부서원들과 함께 공유하고 더 나은 조직을 만들어 가야겠다는 생각이 듭니다. 다음에 모든 부서원들과 함께 꼭 다시 듣고 싶은 교육입니다.			· SM KIUM 코칭 1단계 : Know(상황진단) - 후배직원의 서비스 역량 진단 및 상황진단
강사's Edu Tip	· 우리 회사의 서비스를 제공하는데 있어 자신들의 역량, 의욕, 환경 등에 따라 각자 다른 수준을 가지고 있습니다. 하지만 대부분 동일한 리더십과 코칭을 적용하고 있습니다. 이럴 경우 개별 구성원의 상황에 따라 받아들이는 정도가 다르고 성과도 극명하게 차이가 발생하게 됩니다. 본 과정은 후배 직원들의 상황을 면밀하게 분석하고 후배 직원들에게 적합한 코칭을 할 수 있는 skille를 전달하여, 서비스 현장에서 바로 활용할 수 있습니다.	2일차	· SM KIUM 코칭 2단계 : Issue(코칭목표) - KIUM 코칭의 성패는 코칭목표에서 결정된다 - 서비스 코칭 목표 정하기 - 후배를 키우는 GROW 코칭 목표 실습	
교육비용	[비회원] 1인 55만원 2인이상 53만원 / [회원] 일반 51만원	3일차	· SM KIUM 코칭 3단계 : Uptake(체득화) - 후배의 유형과 맞춤 코칭 매칭 - 서비스 코칭 체득화를 위한 COACH 실습	
교육일정	1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월			· SM KIUM 코칭 4단계 : Move(재동기부여) - 효과적인 코칭 질문과 피드백 스킬 3 - 코칭 카드를 활용한 실습
				· 맞춤 코칭과 서비스 현장 적용 - 자사 서비스 현장 사례 연구 - 후배직원 성장을 위한 서비스 코칭 현장적용 실습 - 실습을 통한 효과성과 유연성 제고 - 효과적인 서비스 코칭 발휘를 위한 Action Plan

교육비용	[비회원] 1인 55만원 2인이상 53만원 / [회원] 일반 51만원
교육일정	1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월
	2-4 11-13 2-4

❖ 컴플레인 Recovery _ 3일 21시간

교육대상	· CS/서비스 고객접점 직원, 서비스 강사	프로그램	1일차	· 현대사회의 CS와 불만
교육목적	· 컴플레인의 진정한 의미와 가치를 이해하고, 충성고객을 확보할 수 있는 불만고객 응대스킬을 향상시킴			· 컴플레인의 이해 · 21C의 변화하는 고객의 욕구 - 고객의 변화에 따른 고객불만의 변화 - 불만 고객의 위력과 중요성 - 왜 우리는 컴플레인을 해결하지 못할까?
수강생 후기	· 지금까지 수강했던 다른 CS강의와는 차별화되는 내용으로 구성되어 있어서 만족스러웠습니다. 평소에 컴플레인 고객을 응대하면서 컴플레인 고객의 가치에 대해 깊이 생각해 본 적이 없었는데, 그들이 우리에게 관심이 많은 고객이고 잠재적인 충성 고객이라는 인식을 하게 되니 업무의 중요성을 깨닫고 제 업무에 대한 자부심이 생겼습니다. 강사님께서 실제로 컴플레인에 응대하는 사례를 구체적으로 들어주셔서 이해하기 쉬웠으며 현업에서도 이번에 배운 대로 다양한 고객의 유형에 따라 잘 대응할 수 있을 것 같습니다.			· 컴플레인 발생원인 분석 - 고객 컴플레인의 구조화 - 판매/고객/사회환경 측면에서의 컴플레인 요인분석
강사's Edu Tip	· 컴플레인 고객을 응대하면서 많은 성공의 경험이 있음에도 불구하고 컴플레인 고객에 대해 두려움이 많고 힘들다는 생각을 하게 됩니다. 자신감을 회복하기 위해서는 그동안의 노하우를 체계화하고 새로운 기법을 통해 스킬업 해야 합니다. 본 과정은 어제와는 다른 오늘을 만들기 위해 긍정적 경험을 구조화하는 작업을 하게 됩니다.	2일차	· 고객 컴플레인을 기업혁신의 단서로 활용 - 불만사례를 시스템 변화와 연결한 사례 찾기 - CRM과 마케팅의 연관구조 이해 - 마케팅으로 연결하기 위한 방안 모색	
교육비용	[비회원] 1인 55만원 2인이상 53만원 / [회원] 일반 51만원	3일차	· 고객의 심리 파악을 통한 이해의 폭 넓히기 - 대화분석을 통한 나와 고객의 자아상태 분석 - 불만을 받아들이는 마음크기 check	
교육일정	1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월			· 대화분석과 패턴에 따른 불만고객응대 스킬 올리기 - 고객의 자아상태(마음상태)에 따른 적절한 응대 - 최상의 컴플레인 리커버리 매뉴얼 만들기
				· 컴플레인 해결을 위한 역할 인식 - High Touch 서비스를 할 수 있는 나의 역할인식 - 화난 나를 정리하고 역할에 몰입하기
				· 컴플레인 해결을 위한 다양한 기법 개발 - 반론고객을 응대하는 기법 HAAC - 온라인 고객 컴플레인의 상담 및 메일, 서술 기술
				· 불만사례 연구를 통한 고객만족 완성 - 감정의 3가지(우불만을 만족으로 전환하기) - 컴플레인을 '충성 고객'으로 이어지게 하는 기법

교육비용	[비회원] 1인 55만원 2인이상 53만원 / [회원] 일반 51만원
교육일정	1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월
	4-6 20-22 9-11 24-26

❖ 고객 불만 프로파일링 전략 _ 2일 16시간

교육대상	· CS(고객만족)서비스/마케팅부문 관리자	프로그램	1일차	· 고객 불만 프로파일링이란
교육목적	· 효율적으로 불만고객을 해결하기 위하여 체계적으로 정보를 수집하고 불만의 유형에 따른 적합한 응대 스킬을 익힘으로써 불만고객을 회복하는 실제적인 방법을 배울 수 있음			· 고객 불만 프로파일링 핵심역량 1.논리적 직관 - 고객불만 VS 불만고객 · 고객 불만 프로파일링 핵심역량 2.정보 수집 - why, what, who - 핵심은 고객이 아닐 수 있다: 불만의 원인 수집 - 현장에서 얻을 수 있는 고객의 인적 정보 / 1st Case Study
수강생 후기	· 근무하며 불만고객의 유형에 대해 체계적으로 정리가 되지 않아서 적절한 대응방법을 선택하는데 어려움이 있었는데 교육을 받고 불만고객에 대하여 유형별로 체계적인 응대 방법을 알게 되었습니다.			· 고객 불만 프로파일링 핵심역량 3.데이터 분석 - 의미있는 데이터 vs 의미없는 데이터 - 데이터의 우선순위 (고객정보, 원인정보, 상황정보 우선순위) · 고객 불만 프로파일링 핵심역량 4.단서포착 - 판례 없이는 해결이 힘들다 / 2nd Case Study
강사's Edu Tip	· 프로파일링이란 일반적으로 해결되기 힘든 사건에 대해서 데이터를 수집하고 분석하여 성격이나 유형을 분석, 추론하는 기법입니다. 이런 기법을 비즈니스에 활용해 본다면 고객과의 관계, 더 나아가 불만고객의 프로파일링 자료를 불만고객의 심리적, 행동적 단서로서 활용할 수 있고, 결국 어려운 불만고객 문제 해결의 실마리를 찾아 고객과 직원 모두 Win-Win 할 수 있을 것입니다.	2일차	· 고객 불만 프로파일링 핵심역량 5.자료 재구성 - 고객불만이 먼저? 불만고객이 먼저? 처리 순서 구성 - 고객 심리에 따른 처리 순서 구성 · 고객 불만 프로파일링 핵심역량 6.문제해결 - 불만고객이 진짜 원하는 것은 무엇일까? / 3rd Case Study - 실천응대 스킬 업 그레이드 Role Playing · 고객 불만 프로파일링 핵심역량 7.프로파일만들기 - 효과적으로 우리의 파일 만들기 / 4th Case Study	
교육비용	[비회원] 1인 43만원 2인이상 41만원 / [회원] 일반 39만원			
교육일정	1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월			
				10-11 19-20 1-2

교육비용	[비회원] 1인 43만원 2인이상 41만원 / [회원] 일반 39만원
교육일정	1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월
	10-11 19-20 1-2

❖ 서비스 멘토링 커뮤니케이션 _ 2일 16시간

교육대상	· 팀과 조직의 리더, 매니저, 코칭전문가와 멘토가 되고 싶은 분	프로그램	1일차	· 서비스 멘토링 이해하기
교육목적	· 서비스 멘토링 기본 개념을 이해하고 리더십과 커뮤니케이션 스킬향상 · FIRO-B 분석 진단을 통해 자기 자신의 대인관계성 확인 · 후배양성에 필요한 멘토링 프로세스 운영사례 학습 및 설계			· 서비스 멘토링 접근하기(프로세스 접근) - 조직은 사람이다 - 서비스 멘토링 프로세스 설계 - 서비스 멘토링 프로세스 운영 소개 - 서비스 멘토링과 커뮤니케이션의 접근
수강생 후기	· 조직은 인간입니다. 단순히 반복되는 훈련과 교육으로 서비스에 지치셨다면 조직 내 지혜롭고 신뢰할만한 안내자이자 나의 직업 분야에 능통한 사람으로서 조언과 격려를 해주는 친구, 그리고 다른 사람의 학습과 성장을 기꺼이 도와주는 사람이 하는 역할을 할 수 있는 서비스 멘토의 문화를 만들어 보시면 어떨까요? 조직 내에서 변화와 개발을 위해, 멘토를 육성하기 위해, 또는 멘토가 되고 싶으신 분들 모두 참여해 보시길 바랍니다. 대인관계 분석도구 FIRO-B로 대인관계 향상의 커뮤니케이션까지 업그레이드 될 수 있습니다.			· 서비스 멘토링 진단하기(FIRO-B대인관계 스킬) - 자기 진단을 통한 자기 이해하기 - 대인관계 속 관계성 분석과 이해
강사's Edu Tip		2일차	· 서비스 멘토링 체험하기 (대인관계스킬 속 멘토링 커뮤니케이션) - 소속과 통제 정서의 이해 - 소속 통제 정서별 대인관계 커뮤니케이션 - 표출과 욕구의 대인관계 커뮤니케이션	
교육비용	[비회원] 1인 43만원 2인이상 41만원 / [회원] 일반 39만원			
교육일정	1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월			
				23-24 26-27

교육비용	[비회원] 1인 43만원 2인이상 41만원 / [회원] 일반 39만원
교육일정	1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월
	23-24 26-27

❖ 서비스, 설득의 기술 _ 2일 16시간

교육대상	· CS/서비스 고객접점 직원
교육목적	· 설득의 화법으로 고객에게 나의 의도를 명확하게 전달 · 설득을 통해 부정적인 태도를 '긍정'으로 바꿀 수 있음 · 설득의 기술을 통해 고객만족도를 향상시키고, 공감을 이끌어 냄 · 설득이라는 키워드를 가지고 서비스 종사자들이 고객을 보다 효과적으로 응대할 수 있는 스킬 함양

📖 강사's Edu Tip

고객과의 소통은 그것이 어떠한 방식이든 설득의 과정이라 할 수 있습니다. 고객의 마음을 얻는 것도, 우리를 좋아하지 않는 고객을 우리 편으로 바꾸는 것도, 또한 불만고객을 충성고객으로 바꾸는 것도, 영업활동을 하는 것도 모두 설득의 과정입니다. 그렇다면 어떻게 설득할 것인가? 설득을 잘하려면 어떤 역량이 필요한가? 궁금하지 않으신가요?
고객 서비스를 위한 설득을 위한 기본 개념부터, 설득자의 역량, 설득을 위한 스킬까지 그 모든 것을 종합적으로 다루어 봅니다. 이 과정을 통해 여러분은 설득 전문가가 될 수 있습니다.

프로그램

- 1일차**
- 설득의 이해
 - 설득이란 무엇인가?
 - 설득의 대상과 활용
 - 설득이 필요성
 - 설득을 통한 Business 성공사례
 - 설득의 법칙
 - 사람을 설득하기 위한 설득의 6대 법칙
 - 설득의 힘 기르기
 - 심리적 우위를 점하는 방법
 - 사고의 방향을 정하는 방법
 - 자부심을 향상시키는 방법
- 2일차**
- 설득력 강화의 조건
 - 설득 할 것인가? 설득 당할 것인가?
 - 설득을 잘 하기 위한 조건
 - 설득스킬 활용법
 - 설득을 통해 공감을 얻는 방법
 - 고객으로부터 오해를 피하는 방법
 - 싫은 사람과도 원만하게 잘 지내는 방법
 - 별 생각 없는 사람을 동조하게 하는 방법
 - 설득! 서비스 현장에 적용하기
 - 상황별 설득 스킬 발휘하기 (팀활동)

교육비용 [비회원] 1인 43만원 2인이상 41만원 / [회원] 일반 39만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
				6 - 7								7 - 8

❖ 감성터치! 서비스 커뮤니케이션 스킬업 _ 2일 16시간

교육대상	· CS/서비스 고객접점 직원
교육목적	· 21C 고객들과 원활한 커뮤니케이션을 할 수 있도록 감성을 통한 서비스 커뮤니케이션 스킬을 향상하고자 함

📖 수강생 후기

서비스업 종사자로서 효과적으로 서비스 커뮤니케이션을 하는 방법을 배울 수 있었던 유익한 시간이었습니다. 지금까지 서비스 업무를 수행하면서 나의 노하우와 이론을 터득했지만, 체계적이지 않았습니다. 그러나 이번 과정을 통해 감성을 키우고 효과적으로 대화하는 스킬을 체계적으로 익힐 수 있어서 서비스 업무의 완성도가 높아질 것으로 기대합니다. 교육내용과 연계된 상황 실습을 통해 나 자신의 업무에 대해 정확하게 분석할 수 있어 실무 적용도가 높을 것이라고 확신합니다.

📖 강사's Edu Tip

21C 고객들은 인정받고 싶은 욕구가 매우 크며 자신의 감정을 알아봐주기를 원합니다. 이러한 고객들과 원활한 커뮤니케이션을 하려면 서비스직원은 감성능력을 꼭 가지고 있어야 합니다. 본 과정은 고객과 행복한 관계를 형성할 수 있도록 자신의 감정을 제대로 파악하고 타인의 감정을 받아 줄 수 있는 힘을 만들어 문제해결능력을 향상시킬 수 있는 의미 있는 시간 이 될 것입니다.

프로그램

- 1일차**
- 21C의 서비스 패러다임
 - 감성 커뮤니케이션의 이해
 - 관계중심사회 속의 커뮤니케이션
 - 감성커뮤니케이션의 기본역량 분석
 - 감성커뮤니케이션의 5가지 역량
 - 커뮤니케이션의 유형 분석
 - 감성터치 1단계-감정인식
 - TA(교류분석)로 자아상태 진단하기
 - 다양한 커뮤니케이션 상황에서 자아인식하기
- 2일차**
- 감성터치 2단계-자기감정관리
 - 이상적인 자아상태를 위한 자아관리전략
 - 감성터치 3단계-대인관계능력
 - 대화의 3가지 방법
 - 교류분석을 통한 대화의 규칙
 - 고객과의 Rapport 형성(Pacing/BMW Matching)
 - 감성커뮤니케이션 능력향상
 - 긍정적 스토리트를 통한 커뮤니케이션
 - 효과적인 감성커뮤니케이션 기법
 - 감성을 향상시키는 다양한 활동실습
 - Game으로 알아보는 커뮤니케이션 장애요인
 - 대화의 핵심을 만드는 자신의 사고! 콤플렉스 이해

교육비용 [비회원] 1인 43만원 2인이상 41만원 / [회원] 일반 39만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
			12 - 13			17 - 18				12 - 13		14 - 15

❖ 마음을 움직이는 상담스킬(NLP) _ 2일 16시간

교육대상	· CS/서비스 고객접점 직원, 상담사, CS/서비스 강사
교육목적	· NLP를 기본으로 문제점을 파악하고 분석하여 개선점을 찾는 전략적인 상담 프로세스 습득을 목적으로 함

📖 수강생 후기

이번 과정을 통해 나의 무의식을 긍정적으로 바꾸고 진정성 있는 소통을 하는 방법을 배웠습니다. 평소에 고객과의 전화 상담 업무를 하며 고객의 입장에서 이해하는 것의 중요성을 깊이 깨달았는데, 이번 과정을 통해 그 중요성을 업무에 반영하여 실천할 수 있겠다는 자신감이 생겼습니다. 효과적인 질문기법으로 긍정을 유도하는 질문을 함으로써 스스로 해결책을 찾는 실습 경험을 실제 업무에도 그대로 적용할 수 있을 것 같습니다.

📖 강사's Edu Tip

상대방의 마음을 움직이는 상담 스킬은 무엇일까요? NLP (Neuro Linguistic Programming) 를 바탕으로 기존의 교육과 다른 소통과 상담기법을 배울 수 있습니다. 이 과정에서는 상담 스킬은 물론 나의 의식전환을 통해 무의식을 긍정적으로 바꿈으로써 상대의 입장을 이해하고 인정하며 진정성 있는 소통을 기본으로 진행되며, 친밀감과 신뢰감을 주는 대화를 통해 문제해결능력을 극대화 할 수 있는 과정입니다.

교육비용 [비회원] 1인 43만원 2인이상 41만원 / [회원] 일반 39만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
				13 - 14			1 - 2				16 - 17	

❖ 36.9도 서비스 열정 조직 만들기 _ 2일 16시간

교육대상	· CS(고객만족)서비스 고객 접점 실무자 및 관리자, 사내강사
교육목적	· 즐거운 일터에서 나오는 에너지를 통해 열정 조직의 의미를 알 수 있음 · 다양한 활동을 통해 열정 조직을 만드는 방법을 익힐 수 있음

📖 수강생 후기

효과적으로 열정과 활기가 넘치는 조직문화 조성을 위하여 실행할 수 있는 서비스 조직 관리법에 대하여 학습할 수 있어서 좋았습니다. 36.6도~36.9도로 한단계씩 업그레이드 하며 보다 상위의 조직문화 관리법을 학습할 수 있던 점이 매우 침심하게 생각되었으며, ZAPPOS와 같은 우수한 조직문화를 갖고있는 해외의 선진사례를 다양하게 간접경험 할 수 있어서 유익했습니다.

📖 강사's Edu Tip

세계 최고의 기타회사 후지켄의 요코우치 유이치로 회장 자서전'열정이 운명을 이끈다' 에 보면 이런 이야기가 나옵니다. -내가 뜨거워지면 세상도 뜨거워진다.-"자운에서 구운 도자기에 비해 곤운에서 구운 도자기는 비교할 수 없을 만큼 강하다네. 도자기를 곤운에서 구우면 석영을 비롯한 도자기 원료들이 완전히 녹으면서 융합하여 하나의 강력한 덩어리가 되네. 물 한 방울 세지 않는 강한 도자기가 되는 거지." "이게 바로 자네가 배워야 할 점이야. 자네가 뜨겁게 불타올라야 자네를 따르는 사람들도 그 힘을 빌려 하나로 뭉칠 수 있대네. 리더가 스스로 뜨거워지지 않으면 그 조직은 약한 외부 충격에도 쉽게 깨지는 허약한 조직이 되고 말지. 자네를 뜨겁게 하는 것이 무엇인지는 스스로 생각해보게 나."라는 메시지는 깨달음을 줍니다. 이번 과정에서는 열정 온도인 36.9도의 최고의 서비스 조직을 만들기 위해 뜨거워지는 비법을 찾아 함께 열정을 떠나보도록 하겠습니다.

교육비용 [비회원] 1인 43만원 2인이상 41만원 / [회원] 일반 39만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
						3 - 4				19 - 20		

- 1일차**
- NLP서비스의 이해
 - Neuro Linguistic Programming 이란?
 - NLP의 원리 및 말의 공식
 - 나 자신을 최적화 시키기 위한 앵커링 기법
 - 더 나은 삶을 위한 나를 알고 타인 알기
 - 오감(시각, 청각, 촉각)이란?
 - 나와 타인의 대표 시스템 찾기
 - 관찰 식별을 통한 타인의 행동 양식 파악
 - 신뢰감을 주는 서비스 커뮤니케이션 실습
 - 진정한 커뮤니케이션이란?
 - 말의 전달과정에서 생기는 오류 제거하기
 - 갈등을 부르는 대화 vs 갈등을 해결하는 대화
 - 신뢰감을 주는 래퍼(Rapport) 형성하기
- 2일차**
- 마음을 여는 NLP 상담 서비스 노하우
 - 고객의 심층을 보는 방법은?
 - 욕구 불만에 따른 방어기재
 - 인정을 통한 타인의 입장 되어보기
 - 마음을 움직이는 NLP 상담 서비스 노하우
 - 퓨쳐 페이스를 통한 효과적인 질문기법이란?
 - 부정/ 긍정의 통합
 - 비평 극복을 위한 질문기법
 - 구체화 질문기법
 - NLP 상담스킬 실습
 - 사람의 포지션 체인지를 통한 지각위상 바꾸기
 - 8단계 목표 설정 및 실습
 - 말씀의 사위

❖ 점점 품질 향상을 위한 CS리더 코칭 및 서비스 클리닉 _ 1일 8시간

교육대상	· 현장 점점 관리자 및 점점 CS리더
교육목적	· 점점 관리 능력을 향상시킬 수 있는 방법론을 제시하고 서비스 리더십 능력 향상을 직원들에게 공감력 있는 코칭과 현장 점점의 문제점을 MOT파악과 MOT문제점 파악 스킬을 익힘

수강생 후기

단 하루만에 고객점점 품질을 관리하고 코칭을 하는 워크샵을 통해 팀원들과 다양한 의견교류를 할 수 있었던 부분이 유익했습니다. 현업에 복귀하여 조직원 코칭과 관계형성에 도움이 될 것 같습니다.

강사's Edu Tip

현장에서 고객을 직접 응대하는 직원들의 서비스 교육은 주입식 교육으로 진행하기가 힘들고 리더로서 어느 부분을 코칭해야 할지 막막할 때가 있습니다. 이 교육에서는 현장에서 고객을 응대하는 직원들의 서비스 응대 모습을 직접 코칭하는 방법과 리더로서 현장직원과의 소통을 어떻게 해야 하는지 알려주고, 현장의 환경을 고객중심적으로 개선하는 방법을 알려드립니다

프로그램 1일차

- 급변하는 시대 고객의 변화와 현장의 변화파악
 - 시대의 흐름 파악하기
 - 고객의 변화 분석하기
 - 소통의 변화 알아보기
- MOT에 따른 문제점 분석 및 개선하기
 - 환경문제점 분석 및 개선 도출
 - 직원의 문제점 분석 및 개선 도출
- 현장 리더의 코칭 능력 향상하기
 - 직원과 리더와의 관계형성하기
 - 직원의 고객응대 향상을 위한 클리닉 계획하기
 - 직원의 고객응대 향상을 위한 코칭 하기

교육비용 [비회원] 1인 25만원 2인이상 24만원 / [회원] 일반 23만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
			24			22				15		

❖ 에듀매직으로 고객 마음 사로잡기 _ 1일 8시간

교육대상	· CS(고객만족)서비스 부문 관리자 및 CS 강사, 고객접점 직원
교육목적	· 주의집중, 발표력, 리더십 함양 등의 탁월한 효과를 보이고 있는 매직을 배움으로써 교육 중 주위 환경 효과와 서비스 접점에서 고객 만족을 위한 남과는 차별된 서비스 방식으로 활용

수강생 후기

에듀매직을 배우며 고객을 만족시키는 나만의 차별화된 서비스를 갖게 되어서 뿌듯했습니다. 강사님의 마술을 보고 저를 비롯한 교육생 모두가 매우 신기해해서 고객들도 좋아할 것이라는 기대감이 생깁니다. 특히, 단 3개의 줄이 저를 남들과 차별화된 특별한 강사로 만들어준다는 사실에 뿌듯함을 느꼈습니다. 투자한 시간에 비하여 활용도가 매우 높고, 교육시간 내내 유쾌하게 다양한 기술을 배우고 가게 되어서 수강하길 잘했다는 생각이 듭니다.

강사's Edu Tip

요즘 마술은 남녀노소 누구나 좋아하고, 함께 즐길 수 있는 문화로 자리잡아 가고 있습니다. 에듀매직은 이 신기한 마술에 트릭보다는 원리와 메시지를 담아내서 신기함과 함께 상대방에게 감동까지 선물할 수 있는 내용으로 알차게 구성했습니다. 또한, 원하는 분야에 활용할 수 있는 다양한 멘트와 기법 등을 연구해서 생활 속에서 바로 활용할 수 있고, 더 나아가 비즈니스에도 바로 응용할 수 있는 교육적인 내용으로 구성했습니다. "그냥 매직이 아닙니다. 고객감동 에듀매직입니다."

프로그램 1일차

- 마음을 열어주는 매직
 - 고객을 대면했을 때 적합한 마술
 - 주의집중 매직 기법
 - 명함을 이용한 다양한 마술
- 시선을 사로잡는 매직
 - 분위기 전환에 적합한 마술
 - 나를 소개하는 마술
 - 원하는 것을 마술로 나타내는 마술
- 화합을 위한 매직
 - 함께하는 매직으로 공감대 형성
 - 상대방과 함께하는 파트너 매직
 - 마술의 원리를 찾아내는 퍼즐 매직
- 스토리텔링 매직
 - 마술에 담아내는 나만의 이야기 마술
 - 마술 속에 나만의 이야기 풀어내기
 - 원하는 것을 마술로 포장하는 기법

교육비용 [비회원] 1인 25만원 2인이상 24만원 / [회원] 일반 23만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
						29			8			10

❖ [야간]명품 보이스 만들기(심화) _ 8일 16시간

교육대상	· CS강사, 사내강사, 고객접점 직원, 전화상담원 등
교육목적	· 호감있는 목소리에 관심이 많고 좋은 목소리를 갖고 싶은 직장인 · 체계적인 단계별 보이스 코칭 프로그램을 습관화함으로써 목소리를 바꿀 수 있는 1:1 개인별 맞춤형 보이스 코칭 과정임

강사's Edu Tip

'마음에서 우리나는 말 한마디...' 제가 추구하는 말의 가치입니다. 말이란 '마음의 알갱이'라고 하죠. 말을 표현하는 목소리아말로 우리의 정신과 육체, 영혼의 발현이라고 생각합니다. 목소리에 담겨있는 정보들은 우리의 심리상태나 신체상태를 대변하게 되니까요. 때문에 고객을 대할 때 가장 먼저 체크해야 될 것이 바로 목소리입니다. 경쟁력 있는 목소리로 자신감을 강화하고 고객을 맞이한다면 불만고객도 내 편으로 만들 수 있습니다!

프로그램

- 1일차
 - 나에게 적합한 목소리 찾기
 - 자신에게 맞는 목소리 톤 찾기
 - 개인별 음성 및 스타일 점검, 개선 방법 코칭
- 2일차
 - 좋은 목소리의 비밀
 - 자연스러운 발성법 익히기, 단계별 발성법
 - C spot을 이용한 발성 훈련, 발음 모니터링
- 3일차
 - 고객을 사로잡기 위한 목소리 만들기(1단계)
 - 낭독을 통한 말하기, 3분 스피치를 통한 말하기
 - 공명을 활용한 울림 있는 목소리 연출법
- 4일차
 - 고객을 사로잡기 위한 목소리 만들기(2단계)
 - 소리의 깊이와 윤기의 비결 - 공명발성
 - 목소리의 결점을 극복하는 훈련방법
- 5일차
 - 고객을 사로잡기 위한 목소리 만들기(3단계)
 - 대본을 통한 스피치, 제스처 실습
 - 호감 있는 목소리 연출을 위한 음속, 억양, 강세
- 6일차
 - 고객과의 원활한 소통을 위한 스피치 기법 배우기
 - 설득 화법, 감성 화법을 통한 의사소통 기법
 - 말의 생기를 불어넣어주는 강조기법
- 7일차
 - 목소리 나도 바꿀 수 있다(1단계)
 - 올바른 호흡, 발성, 발음의 3박자를 습관화하기
 - 즉흥 스피치를 통한 목소리 점검
- 8일차
 - 목소리 나도 바꿀 수 있다(2단계)
 - 주제별 스피치를 통한 다양한 목소리 연출
 - 다양한 방송 멘트를 통한 순발력, 발표력 증대

교육비용 [비회원] 1인 55만원 2인이상 53만원 / [회원] 일반 51만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
				1 - 27						6 - 29		

❖ 나만의 보이스 트레이닝 _ 1일 8시간

교육대상	· CS강사, 사내강사, 고객접점 직원, 콜(컨택)센터 상담사
교육목적	· 코칭을 통해 목소리를 건강하게 사용하는 법을 숙지하고, 현재 목소리의 문제점을 진단 및 해결 하는데 교육의 목적을 돕으로써 올바른 건강한 목소리 사용을 실현함

수강생 후기

평소에 남들이 듣기 좋아하는 목소리를 내기 위해 많은 노력을 해왔지만, 이번 교육에서처럼 호흡부터 단계별로 차근차근 트레이닝을 받은 적은 없었습니다. 직접 개인별 목소리를 녹화하여 들어보니 제 문제점을 보다 객관적으로 파악할 수 있었고, 강사님께서 교육생 모두에게 꼼꼼하게 일대일 코칭을 해주셔서 유익했습니다.

강사's Edu Tip

우리가 의사전달의 도구로 사용하는 우리의 목소리는 단순히 의사전달만이 아니고 우리가 전혀 전달하고 싶지 않은 우리 안에 많은 요소들이 상대방에게 전달이 됩니다. 문제는 우리가 스스로 전혀 그 사실을 모르고 있다는 사실입니다. 건강한 목소리는 단순히 듣기 좋은 목소리가 아닙니다. 물론 청각적으로도 좋은 소리이지만 듣는 사람에게 심리적으로도 전혀 불편하지 않은 소리를 말합니다. 이 과정을 통해서 수강자분들은 자신의 건강한 목소리에 대한 올바른 이해와 방법을 알게되고 자신의 목소리에 어떤 내용이 담겨있는지 객관적으로 점검해 볼 수 있는 좋은 기회가 될것입니다.

프로그램 1일차

- 기초 호흡 훈련
 - 기초 호흡체조 및 개인별 호흡 유형 진단
 - 개별 발표녹화 및 자신의 문제점 유형 진단
- 자신의 Speech Style과 유형 분석
 - 개인별 보이스 진단 및 코칭
 - 팀별 피드백 및 개선 방법 제시
- Speech를 통한 보이스 진단 및 코칭
 - 개인별 목소리 문제 유형별 해결 방안 모색
- 모의 Speech 발표 및 피드백
 - 2차 개인별 발표 및 녹화 영상 비교
 - 명품 목소리를 위한 7가지 습관

교육비용 [비회원] 1인 25만원 2인이상 24만원 / [회원] 일반 23만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
			20						11		23	

❖ CS강사를 위한 스토리형 파워포인트 스킬법 _ 1일 8시간

교육대상	· CS강사, 사내강사, CS교육 담당자																								
교육목적	· CS강사로서 효과적인 강의 교안 개발을 위해 필요한 핵심 PPT 스킬을 학습함으로써 역량 강화																								
수강생 후기	노트북을 이용하여 다양한 PPT 기능과 실무적용이 가능한 스킬을 짧은시간에 학습할 수 있었습니다. 또한, 이러한 PPT 기술을 어떻게 나만의 차별화된 강의 스토리로 구성할 수 있을지 강사님께서 구체적인 사례를 들어서 설명해 주신점이 매우 좋았습니다.																								
강사's Edu Tip	교육은 재미있어야 합니다. 교육이 재미 있으면, 강사의 재치 있는 역량이 필요합니다. 그러한 재치를 본인만의 강의안에 표현하는 것 또한 경쟁력이 되고 있습니다. 칠판에 적어가며 강의를 진행하기에는 어려움이 많습니다. 재미있는 그림과 음악, 동영상, 사진, 기타 많은 콘텐츠를 가지고 가르칠 수 있다면, 강사로서의 경쟁력이 더욱 강해질 것이 확실합니다. 여기 글로써 표현하기 어려운 많은 파워포인트 콘텐츠를 본 교육에서 학습할 수 있습니다. 다년간 증명된 독창적인 콘텐츠로 학습할 수 있다고 자부합니다.																								
교육비용	[비회원] 1인 25만원 2인이상 24만원 / [회원] 일반 23만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th> </tr> <tr> <td></td><td>6</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>9</td><td></td><td></td><td>23</td><td></td><td></td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월		6					9			23		
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
	6					9			23																
프로그램	1일차 <ul style="list-style-type: none"> · MY STORY 콘텐츠 개발(홍보/개발) <ul style="list-style-type: none"> - CS강사가 가진 모든 지식, 콘텐츠를 강의 교안으로 개발하는데 필요한 PPT 스킬법 (창의적 생각파생법, 사진 or 포토샵 효과 연출 스킬, 클립아트 해체 스킬, 스마트폰 활용 교육 스킬, 기타 스킬법) · YOUR STORY 콘텐츠 개발(개발) <ul style="list-style-type: none"> - 교육생을 위한 맞춤형 콘텐츠 개발 PPT 스킬법 - CRP(PPT로 만든 e-book) 스킬법 · OUR STORY 콘텐츠 개발(재미) <ul style="list-style-type: none"> - 모두가 공감하는 콘텐츠 개발 PPT 스킬 법 - PPT 게임 3가지 개발 PPT 스킬법 - PPT 스토리 동화 개발 PPT 스킬법 																								

❖ 점점고객서비스 기본 _ 2일 16시간

교육대상	· CS(고객만족)서비스/접점 창구 업무 실무자																								
교육목적	· 고객접점수행자의 한 명으로서 CS마인드함양 및 태도변화를 이끌어냄으로써 기업의 브랜드 가치향상, 이미지제고, 재구매 고객 확대를 통한 수익률 향상을 이끌어 냄																								
수강생 후기	다양한 직종에 종사하는 고객접점수행자의 한 사람으로서 강사님의 풍부한 경험을 간접체험하며 서비스에 대한 인식을 넓힐 수 있는 좋은 기회였습니다. 특히, 이제까지 받아본 서비스 교육과 많이 달라서 좋았습니다. 새로운 접근의 교육내용을 부담스럽지 않고 즐겁게 들었습니다. 이번 강의를 통해 고객 불만의 원인을 찾고 고객의 성향에 대해 이해하고 나니, 고객 응대 시의 적절한 화법과 대안을 터득할 수 있는 발판을 마련할 수 있었습니다.																								
강사's Edu Tip	서비스에 대한 생각을 기존의 의무적으로 참고 해야 하는 힘든 일에서, 즐겁고 보람 있는 전문가의 일이라는 것으로 전환함으로써 고객만족으로 이끌어 내고 서비스 품질을 향상시킬 수 있는 실질적인 방법에 대해 함께 고민해 보는 소중한 시간이 될 것입니다. 흔하고 뻔한 이론이 아닌 다양한 현장 사례와 경험담을 토대로 효율적인 서비스 스킬을 공유하고 업그레이드 된 서비스 기법을 나눌 수 있을 것입니다.																								
교육비용	[비회원] 1인 37만원 2인이상 36만원 / [회원] 일반 35만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td>10 - 11</td><td></td><td></td><td>8 - 9</td><td></td><td></td><td>17 - 18</td><td></td><td>9 - 10</td><td></td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월			10 - 11			8 - 9			17 - 18		9 - 10	
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
		10 - 11			8 - 9			17 - 18		9 - 10															
프로그램	1일차 <ul style="list-style-type: none"> · 서비스에 대한 생각 바꾸기 <ul style="list-style-type: none"> - 2015 서비스 트렌드 이해하기 - 서비스 마인드 재무장하기 - 고객 만족은 무엇인가 / 만족! 답은 고객에게 있다 · 고객의 마음을 사로잡는 서비스 커뮤니케이션 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 커뮤니케이션의 이해 - 교류분석을 통한 커뮤니케이션 스타일 분석 - 커뮤니케이션 스타일별 맞춤 소통 전략 · 고객유형별 커뮤니케이션 전략 <ul style="list-style-type: none"> - 고객 유형별(상황별) 욕구 및 특징 분석 - 고객 맞춤 대화법 훈련 																								
프로그램	2일차 <ul style="list-style-type: none"> · 불만고객을 열광하는 팬으로 만드는 응대스킬 <ul style="list-style-type: none"> - 컴플레인 발생 원인 찾기 - 컴플레인 고객의 심리 이해 - 단계별, 심리별 컴플레인 응대 스킬 · 효율적인 불만관리 시스템을 통해 고객불만 극복 <ul style="list-style-type: none"> - 사전예방을 통한 불만관리 - 효과적인 사후관리 스킬 - 4단계 불만관리 시스템 - 불만은 더 이상 불만이 아니다 - 불만고객에 대한 새로운 생각하기 · 스트레스 없이 나의 일 즐기기 <ul style="list-style-type: none"> - 감성노동자의 스트레스 이해 - 나의 스트레스 진단 및 스트레스 극복 방안 - 스트레스에 대한 생각 바꾸기 																								

❖ 스트레스 Down 힐링 Up _ 1일 8시간

교육대상	· CS(고객만족)서비스 고객접점 직원, 콜(컨택)센터 상담사																								
교육목적	· 적극적으로 긍정적인 자세로 회사 업무에 임하기 위하여 고객접점직원이 자신의 스트레스에 대한 내성과 그 대처하는 방안을 모색, 예술을 통한 스트레스 정도 진단																								
수강생 후기	매일 고객과의 접점에서 근무하다 보니 업무 스트레스로 인해 업무수행 능력도 저하되고, 건강도 안 좋아지게 되어서 이번 교육과정을 수강하게 되었습니다. 그런데 교육을 수강한 이후 저에게 기대 이상의 변화가 찾아왔습니다. 제 스스로 스트레스를 관리하고, 스트레스를 최대한 긍정에너지로 변화시키려는 노력을 하게 된 것입니다. 스트레스가 찾아왔을 때 효과적으로 대처하는 방법을 터득하고 나니, 더 이상 업무로 인해 건강을 해치는 일이 없을 것 같습니다.																								
강사's Edu Tip	스트레스! 얼마나 잘 관리하고 계신가요? 바쁜 일상과 업무에 지친 소중한 내 자신을 위해 스트레스의 이해와 관리에 대해 알아볼 수 있습니다. 스트레스의 깊은 이해와 인식을 통해 효율적인 관리방법을 찾아보고 나의 마음 상태를 스스로 최적화 할 수 있는 방법을 터득할 수 있는 의식전환 프로그램을 함께 하실 수 있습니다.																								
교육비용	[비회원] 1인 25만원 2인이상 24만원 / [회원] 일반 23만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td>17</td><td></td><td></td><td></td><td>28</td><td></td><td></td><td>19</td><td></td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월				17				28			19	
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
			17				28			19															
프로그램	1일차 <ul style="list-style-type: none"> · 스트레스란 무엇인가? <ul style="list-style-type: none"> - 스트레스와 감성노동이란? - 좋은 스트레스 vs 나쁜 스트레스 · 나에게 맞는 효율적인 스트레스 관리법 <ul style="list-style-type: none"> - 걱정 해결을 위한 실천 단계 - 스트레스 상황! 무엇에 초점을 맞출 것인가? - 내 감정 어떻게 다스릴 것인가? · 두뇌 힐링체조를 통한 스트레스 해소, 두뇌 회복을 위한 힐링 명상 <ul style="list-style-type: none"> - 실생활 두뇌컨디션 조절법 - 목, 어깨 주요 혈자리 힐링과 스트레칭 풀기 - 두뇌힐링체조: 스트레칭, 몸의 발란스및 면역력 - 감정노이성노 작용원리 이해와 감정 조절법 활용 - 레크레이션 및 웃음 힐링 · Healing Art 란? <ul style="list-style-type: none"> - Healing Art는 미술을 매개체로 창의적인 자기 표현을 촉진하여 심층적인 통찰을 유도함 · Healing Art-work <ul style="list-style-type: none"> - 명상: 호흡을 통한 심신 지각 - Warm-up: 공격과 수비. 라포 형성을 위한 2인 1조 그림 그리기. - 그림검사를 통한 나의 현재 심리 정서진단 - who am I?: 현재 나의 모습 점검 - 관계 속의 나: 이미지를 통한 타인과의 만남, 소통 - stress다루기: 자신의 핵심 감정 탐색, 표현 																								

❖ 서비스 트렌드 리더 _ 1일 8시간

교육대상	· 서비스 역량 개발의 방향성을 찾고 싶은 분, 고객들의 니즈에 맞는 최신 서비스 트렌드를 알고 싶은 분																								
교육목적	· 시대 흐름에 맞는 적절한 서비스 트렌드를 파악하여 남들과 차별화된 서비스 변화 선도 가능																								
수강생 후기	현 사회의 서비스 홍수 속에서 서비스 트렌드를 먼저 알고, 남보다 발 빠르게 서비스에 대처할 수 있는 마인드를 익힐 수 있습니다. 또한, 트렌드와 서비스의 막연했던 매칭에 대해 정보를 얻고, 현장에서 사용 가능한 매우 신선한 최신의 정보와 적절한 사례를 얻을 수 있어서 좋았습니다.																								
강사's Edu Tip	'모르고 따라 갈건가? 아니면 알고 앞서 갈건가?' 가끔 스스로에게 되내이는 말입니다. 발전하는 IT기술과 편리해 지는 세상! 그리고 똑똑해지는 고객들!사회와 사람들은 바뀌는데 우리 서비스맨들만 늘 그자리인 것은 아닌가요? 서비스 전략도 점점의 서비스 태도도 달라져야 할 때 입니다. 이번 서비스 트렌드 리더 과정을 통해 여러분과 같은 시대를 살아가는 한 사람으로서 2015년에 놓아 있는 키워드들과 그것이 서비스업에 어떻게 반영되고 있는지고객의 마음을 얻으려면 어떤 노력을 해야 하는지 그것들을 읽어내고 서비스분야에서는 달라지는 고객의 변화에 대해 어떤 노력들을 해야 할지 공감형성을 해 보고자 합니다. 이는 척! 하면서 능동적인 서비스맨으로서의 역량을 강화해 보시죠!																								
교육비용	[비회원] 1인 25만원 2인이상 24만원 / [회원] 일반 23만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th> </tr> <tr> <td>28</td><td></td><td></td><td>10</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>7</td><td></td><td></td><td>3</td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	28			10					7			3
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
28			10					7			3														
프로그램	1일차 <ul style="list-style-type: none"> · 라이코노믹스 시대! 고객이 원하는 마이크로 밸류를 찾아라! <ul style="list-style-type: none"> - 이제는 마이너스 서비스의 시대 - 고객을 배려한 큰 배려 말고 작은 배려! - 전략보다 호감! 라이코노믹스의 시대 TRUST 원칙을 지켜라 · 언어 디톡스와 콜라언어로 고객의 감성을 자극하라! <ul style="list-style-type: none"> - 웰빙에서 힐링으로! 힐링에서 디톡스로! - 몸에만 Detox? 언어에도 Detox가 필요하다! - 팝콘 브레인을 자극하는 팝콘언어, 팝콘과 공감이 잘 맞는 콜라언어로 지루해 하는 고객의 마음을 열어라! - 럭키백의 재미! 나와서 소통도 럭키소통! -손해 볼 게 없는 그(녀)와의 대화? 소통의 럭키백을 만들어라! · 감정 노동한 자, 몰입하여 활동하고 Runner's High를 느껴라! <ul style="list-style-type: none"> - 일하느라 힘든 감성노동자! 다이내믹하게 쉬어라! - 노동 테라피(Therapy) 전략 - 몰입하여 활동하고 Runner's High를 맞보자! 																								

❖ 하루에 완성하는 서비스 스탠다드 _ 1일 8시간

교육대상	· CS(고객만족)서비스/접점 창구 업무 실무자
교육목적	· 고객 응대에 있어 반드시 필요한 서비스의 마인드와 스킬, 태도 등을 함양 · 서비스의 방향성을 짚어주며, 현실적인 서비스 대응법 학습

수강생 후기

고객을 생각하는 마음을 실질적인 서비스로 승화시킬 줄 아는 스킬을 배울 수 있었습니다. 업무 중 화난 고객을 만나 평정심을 잃을 뻔한 위기가 있었는데, 이번 과정을 통해 화난 고객들을 진정시키는 단계별 기법과 화술 등에 대해 자세히 알 수 있어서 실무에 많은 도움이 될 것으로 기대합니다.

강사's Edu Tip

늘 같은 서비스의 기본만을 배우는 뻔한 시간이 절대 아닙니다. 이 교육을 통해서 고객의 마음을 읽어내고, 서비스의 진화과정을 느끼며, 고객의 기대 패턴이 어떻게 변화해가고 있는지를 생생하게 체험하시게 됩니다. 또한, 고객의 니즈를 어떻게 맞춰야 할지 비언어적 신호와 언어적 신호, 불만의 고객을 진정시키는 단계까지 서비스를 세련되고 품위있게 표현 할 수 있도록 스탠다드를 정립하고 현장에서 품위있게 실현하도록 하는 것이 이 교육의 핵심가치입니다.

교육비용 [비회원] 1인 25만원 2인이상 24만원 / [회원] 일반 23만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
	22	27		22	14		16	21		22	26	

프로그램

1일차

- 감성적 서비스 마인드-진짜 감성서비스는 무엇?
- 왜 고객은 감성에 열광하는가?
- 서비스의 진화과정
- 감성과 매너서비스의 차이
- 감성 서비스 태도-비언어적 감성 신호
- 내편을 만드는 나의 스트로크 신호
- 어떤 전략으로 내편을 만들 것인가 (stop, 눈빛, 다가가기, 손동작, 발의 움직임, 방향과 위치)
- 악수, 명함, 소개 등의 간략한 비즈니스 매너
- 감성적 커뮤니케이션-고객과의 갈등관리
- 의사소통과 의식소통의 차이
- 고객은 왜 화를 내고 욕을 하는 것일까?
- 화내는 고객을 응대하는 나의 감정 조절
- 고객이 화를 낼때 명심해야 하는 명언 2가지
- 화내는 고객 진정시키기 전략5단계

❖ 하루에 완성하는 감성 서비스 _ 1일 8시간

교육대상	· CS(고객만족)서비스/접점 창구 업무 실무자
교육목적	· 화난 고객의 감정을 다스리는 다양한 응대전략으로 실무에서의 어려움 해결 · 직원 스스로 감성을 조절, 관리하는 노하우로 어떠한 상황에서도 동요하지 않고 본질적으로 서비스 문제를 해결

수강생 후기

직무와의 연계성이 높아서 매우 유익했으며, 특히 EQ(감성지능) 테스트를 직접 해보고, 이를 토대로 나의 감성 서비스를 발전시킬 수 있는 방법에 대하여 학습할 수 있었던 점이 좋았습니다. 고객접점 부분에서 서비스 응대 일을 하시는 분이라면 정말 많은 도움 받으실 것 같습니다.

강사's Edu Tip

전쟁터 같은 근무지에서 고객에게, 혹은 상사에게 호된 감정 노동을 한 우리 직원들은 그 동안 제대로 된 배출을 할 기회가 주어지지 않았습니다. 그 이유는 고객을 위해서 어떻게 서비스 해야 하는 가에 만 초점이 맞춰진 습득 위주의 교육이었기 때문입니다. 그러나 진짜 감성서비스란, 직원들로 하여금 자신의 상해버린 감정을 제대로 훈련하고 치유해서 궁극적으로는 고객에게 진정성 있는 서비스를 제공 하는 것입니다. 감정노동을 어쩔 수 없이 해야 하는 것이라면 조금이라도 덜 상처받고 지지치 않고 행복하게 서비스를 할 수 있도록 하는 것이 이 교육의 가장 중요한 핵심 포인트입니다.

교육비용 [비회원] 1인 25만원 2인이상 24만원 / [회원] 일반 23만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
			19			25			18			14

프로그램

1일차

- 감성적 서비스 마인드
- 왜 우리는 감성에 열광하는가?
- 진짜 감성서비스는 무엇인가?
- 나의 자존감을 지키기 위해 필요한 것은?
- EQ감성진단을 통한 감성 훈련법
- EQ 감성 진단을 통한 5가지 감성 영역 확인하기
- 1영역: 자기 감정인식
- 2영역: 자기 감정 조절
- 3영역: 자기 동기화
- 4영역: 타인관계 인식
- 5영역: 유연적 사고
- 갈등관리 감성 커뮤니케이션
- 고객은 왜 열이 받았을까?
- 고객의 불만 어떻게 받아들여야 할 것인가?
- 화난 고객의 감정 진정시키기

2015

Educational Program Guide Book

병원 서비스 부문

KPC CUSTOMER VALUE INDEX CENTER

체계도

	의료직		의료지원부서
	의사파트	간호파트	
고급	[자격과정] Medical Q.C 전문가(병원)		
	Healthcare Service Design(병원)		
	고객을 만들어 나가는 병원 브랜드전략		
심화	[자격과정] 병원 상담 전문가		
		에이징 스타일리스트 전문가(병원)	
		간호사의 의료 서비스 커뮤니케이션(병원)	
기초	감.성.메.디.컬? 1Day OK!(병원)		

교육과정안내

- Medical Q.C 전문가(병원) 33p
- 병원 상담 전문가 33p
- Healthcare Service Design(병원) 34p
- 고객을 만들어 나가는 병원 브랜드전략 34p
- 에이징 스타일리스트 전문가(병원) 35p
- 간호사의 의료 서비스 커뮤니케이션(병원) 35p
- 감.성.메.디.컬? 1Day OK! 36p

❖ [자격과정] Medical Q.C 전문가(병원) _ 4일 28시간

교육대상	· 의사, 간호사, 병원행정, 의료기사 등의 실무자, 보건복지부 의료기관 인증제를 준비하고 있는 병원실무자 및 의료종사자	1일차 <ul style="list-style-type: none"> · 근거 중심의 신뢰경영 · 근거 중심 경영을 위한 조직도 구축과 각 역할 · 각 역할 담당자의 직무 내용 가이드 · 환자 안전을 위한 6가지 원칙과 시스템 구축 2일차 <ul style="list-style-type: none"> · 우리 병원의 진료 동선 프로세스 구축 및 진료 안내물 제작 실습 · 우리 병원에 맞는 진료 동선 프로세스 실습 · 진료 안내의 중요성 및 안내물 제작 실습 · 진료 동의서와 초기 문진의 중요성과 문서 내 구성 요소 · 우리 병원의 진료 동의서 수정보완에 대한 실습 3일차 <ul style="list-style-type: none"> · 환자 진료 과정에서의 Quality 관리, 환자 만족 · 각 접점에서의 Quality 관리 · 환자와의 접점 별 신뢰 커뮤니케이션 · 환자와 보호자에 대한 진료 설명과 교육 시스템 · 환자 교육 자료 제작 실습과 모니터링 방법 4일차 <ul style="list-style-type: none"> · 마취와 수술 진료에서의 Quality 관리, 환자만족 · 수술 전후 환자 관리 · 마취 전후 환자 관리, 의료인으로서의 자격 · 마취제 관리 및 법 규정 · 의료직원의 자격 요건과 교육 시스템 · 원내 안전 관리 시스템 구축을 위한 모니터링 · 일별/주별/월별 안전 관리 체크리스트 · 자격시험
교육목적	· 근거 중심의 의료 질 관리 교육, 시스템을 준비하는 병원 관리자 · 자격증 과정	
강사's Edu Tip	어떻게 하면 우리 병원 스스로 의료기관 인증제를 준비할 수 있을까? 를 고민하시는 병원들에게 최소한의 비용이 아닙니다. 바쁜 병원생활을 하지만 그렇다고 간과 할 수 없는 부분을, 과외선생님이 예습과 복습을 준비해 주듯이 진행할 예정입니다. 큰 그림과 작은 그림 모두를 알 수 있는, 어디에서도 찾기 힘든 보석과 같은 과정입니다.	
교육비용	[비회원] 1인 59만원 2인이상 57만원 / [회원] 일반 55만원	

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
					9 ~ 17				5 ~ 13			

❖ [자격과정] 병원 상담 전문가 _ 4일 28시간

교육대상	· 병원 상담실장, 병원 코디네이터, 간호사, 의료종사자, 사내강사	1일차 <ul style="list-style-type: none"> · 병원상담전문가의 경쟁력 · 병원상담 전문가로서의 역량과 역할 · 병원상담전문가의 세일즈마인드 2일차 <ul style="list-style-type: none"> · 의료상담이론과 스킬 · Meta Model을 통한 고객과의 대화 · TA교류분석과 대화개선 · 신뢰감을 이끌어내는 Calibration 3일차 <ul style="list-style-type: none"> · 의료상담 커뮤니케이션 활용 · 의료커뮤니케이터의 전략구축 · 진단지를 활용한 자기행동 패턴분석 4일차 <ul style="list-style-type: none"> · 병원고객 관계관리 · 온라인을 통한 고객상담 및 관리 · 판매를 마무리하는 10가지 조건 · 협상자 마인드 재장비 · 자격시험
교육목적	· 병원상담전문가로서 의료상담이론 및 스킬을 학습하고 이를 실무에 적용하여 병원고객을 효과적으로 관리함 · 단순 마케팅적인 관점을 넘어서 심리학 분야와 Sale 이라는 의료계에서는 다소 낯선 개념을 도입하여 교육 후 현장에 투입되었을 때 실무에서 바로 쓸 수 있는 "현장형 실무 과정" 자격증 과정	
강사's Edu Tip	의료에서의 상담은 단순한 세일즈를 떠나 의료에서의 정확한 정보 전달과 향후 리스크에 대한 예방적 커뮤니케이션을 위한 필수적인 역량입니다. 메디컬 상담 영역은 감성적으로 다가가되, 가장 이성적으로 설계를 해야 하는 전문 영역으로 우리 의료 서비스에 대한 정확한 지식과 고객의 입장에서 설명하는 공감능력, 의료영역에서의 리스크 관리, 상담 동의율 관리, 병원 매출 향상 등에 대한 통합적인 역량이 필요합니다. 메디컬 상담 전문가 과정은 그러한 통합 역량을 전문성 있는 컨텐츠로 고객과의 실제 상담을 위한 현장감 있는 실무 과정으로 과정 종료 후 현장에서 당장 적용이 가능한 프로그램입니다.	
교육비용	[비회원] 1인 59만원 2인이상 57만원 / [회원] 일반 55만원	

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
							5 ~ 26			4 ~ 25		



❖ Healthcare Service Design(병원) _ 3일 21시간

교육대상	· 병원 간호사, 콜(컨택)센터 상담사, 원내직원, 병원의 경영자 및 실무자	1일차 <ul style="list-style-type: none"> · 의료 서비스 디자인에 대한 Insights와 사례 <ul style="list-style-type: none"> - 의료 서비스 디자인 사례 (국내/국외) · 의료 서비스 디자인에서의 이해 관계자 정의 <ul style="list-style-type: none"> - 의료 서비스 디자인 조직, 이해 관계자 선정 - 이해 관계자와의 소통 방법 · 우리 병원의 퍼소나 정의 <ul style="list-style-type: none"> - 우리 병원의 고객 퍼소나 정의 및 실습
교육목적	· 환자의 경험을 중심으로 서비스 디자인 방법론과 의료에서의 실무를 융합하여 의료 서비스 디자인에 대한 핵심역량 배양 가능	
강사's Edu Tip	<p>요즘 화두가 되고 있는 '서비스디자인'의 역할이 분야마다 대두되고 있습니다. 서비스디자인이란 말 그대로 서비스를 디자인하는 것입니다. 현장에서 그 곳을 사용하는 다양한 사람들을 관찰하고 리서치하면서 심도 있는 요구 사항을 파악하고 이를 바뀔 대상에 적용하는 것이다. 본 과정은, 이러한 과정을 디자이너의 관점보다 의료 실무자, 의료 서비스 디자인 경영자들의 관점으로, 서비스 디자인을 바라보고 행해가고자 합니다. 의료에서의 서비스 디자인의 핵심은, 의료 현장을 잘 알고, 그 현장에서의 니즈를 현장에 맞게 실행하도록 하는 행위디자인에 있으니까요.</p>	
교육비용	[비회원] 1인 39만원 2인이상 37만원 / [회원] 일반 35만원	프로그램 <ul style="list-style-type: none"> · 우리 서비스의 LCS 분석 <ul style="list-style-type: none"> - Customer Journey map 작성 - 모니터링 / 인터뷰 / 가상 경험 - Customer Journey map 설명 및 작성 실습 · 환자 경험 조사 방법 <ul style="list-style-type: none"> - 의료 서비스 디자인 조직 및 이해 관계자 선정 - 이해 관계자와의 소통 방법 · 서비스 청사진 (as is) <ul style="list-style-type: none"> - 현재의 서비스 블루프린트 작성 실습
교육일정	1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월	3일차 <ul style="list-style-type: none"> · 서비스 모델링 및 환자 경험 가치 <ul style="list-style-type: none"> - 의료 서비스 디자인 아이디어 도출 - 현재 경험과 변화되는 경험에서의 행위 모델링 · 서비스 프로토타이핑 <ul style="list-style-type: none"> - 실제 의료 현장에서의 프로토타이핑 실습 · 서비스 디자인 (to be) <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 디자인을 통해 변화될 서비스 블루

교육비용	[비회원] 1인 39만원 2인이상 37만원 / [회원] 일반 35만원
교육일정	1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월
	14 ~ 28 11 ~ 25

❖ 고객을 만들어 나가는 병원 브랜드전략 _ 2일 16시간

교육대상	· 병원 원장(대표, 파트너 및 병원 경영에 참가하는 파트너급의 관리자), 개원 준비 의사 및 핵심 그룹	1일차 <ul style="list-style-type: none"> · 병원경영 전략 둘러보기 <ul style="list-style-type: none"> - 목적, 명분, 목표,수단의 체계, 우리 병원은? - 비전, 미션, 핵심가치, 경쟁력, 수익의 굴레에서 헤어나오기 · 담백하지만 강력한 병원경영 전략 수립의 창, 브랜드 <ul style="list-style-type: none"> - 브랜드의 의미, '브랜드'로서 불리는 것들 - 병원 업에서 '브랜드'의 적용성 - 병원 브랜드 전략 = '고객 인식 상황에서 승리하기' 전략 · 브랜드 상황에서 승리하기 위한 시나리오 <ul style="list-style-type: none"> - 이상적인 (To-Be) 브랜드 시나리오 그리기 - To-Be vs. As-Is의 차이와 원인 규명
교육목적	· '브랜드'라는 프레임을 통하여 병원의 경영자인 원장님들께 상품-고객-조직-리더십을 아우르는 진짜 경영전략의 수립과 실행 방법을 제시합니다. 참신하고 통쾌하지만 매우 '비즈니스적인' 원장교육 과정	
강사's Edu Tip	<p>의료업만큼 서비스업의 순도가 높은 비즈니스도 드뭅니다. 이는 전략과 그 실행에 의하여 우리병원의 차별성, 탁월성과 적합성을 고객의 인식 속에 심어주어 고객을 우리병원으로 끌 수 있는 여지가 많음을 의미합니다. 그럼에도 불구하고 절대 다수의 병원들이 고객가치의 설정과 이의 실물 구현에 대해서 노림수를 갖지 못하고 있습니다. 정통 브랜드전략 레퍼토리를 우리병원에 맞춤 적용함으로써 상품-고객-조직-리더십을 아우르는 병원경영 전략을 수립하고 실행해 나갈 수 있는 창(窓)을 열어드리겠습니다.</p>	
교육비용	[비회원] 1인 29만원 2인이상 28만원 / [회원] 일반 27만원	프로그램 <ul style="list-style-type: none"> · [병원 브랜드 전략 Step 1] 우리병원의 고객과 상품의 재규정 · [병원 브랜드 전략 Step 2] 우리병원 브랜드 컨셉트를 정하기 · [병원 브랜드 전략 Step 3] 우리병원 브랜드 컨셉트를 실물로 나타내기 위한 수단과 방법 · [병원 브랜드 전략 Step 4] 광고선전으로 우리 병원 브랜드 컨셉트를 고객에게 침투시키기 · [병원 브랜드 전략 Step 5] 우리병원에 있는 다양한 구성 요소를 브랜드화 하기
교육일정	1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월	19 ~ 26 1 ~ 8

교육비용	[비회원] 1인 29만원 2인이상 28만원 / [회원] 일반 27만원
교육일정	1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월
	19 ~ 26 1 ~ 8

❖ 에이징 스타일리스트 전문가(병원) _ 3일 21시간

교육대상	· 시니어 고객을 응대하는 병원 내 상담가, 코디네이터, 간호사	1일차 <ul style="list-style-type: none"> · "에이징"에 대한 트렌드 이해와 에이징 스타일리스트의 역할 <ul style="list-style-type: none"> - 에이징에 대한 트렌드와 고객의 심리 - 산업 별 에이징에 대한 마케팅 기법 · "에이징"에 대한 고객이 감성 터치 점점 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 에이징을 받아들이는 심리적/사회적 나이 나이듦에 대한 연령대별 감성터치 접점, 감성법 · 에이징 스타일리스트의 셀프 스타일링 <ul style="list-style-type: none"> - 나이듦의 과정에 대한 셀프 스타일링 																								
교육목적	· 시니어 시대에 맞는 진료 상품의 이해와 고객에 맞는 맞춤형 상담 역량 향상, 고객의 이해를 바탕으로 신뢰를 구축함으로써 장기적인 관계 관리를 위한 라이프 스타일링 전문가 양성																									
강사's Edu Tip	<p>'보다 젊게, 보다 아름답게, 보다 건강하게'는 현대를 살아가는 모든 사람들의 꿈입니다. 단순히 안티에이징을 말하는 것이 아니라 Well-aging 시대를 살아가는 중시자 모두에게 필요한 과정입니다. 보다 젊게, 건강하게 살고자 하는 시니어를 대상으로 하는 산업의 서비스 방향과 방법론은 분명히 달라집니다. 100세 시대에 있어 내가 중시하는 모든 산업군에서 우리제품(병원, 제약, 의료기기, 화장품, 식음료, 일상생활용품 등)을 찾는 고객들에게 "나이 듦"에 대한 가치를 전달하고 아름답게 나이 드는 과정을 스타일링 하는 에이징 스타일링 전문가로서, 시니어 고객들을 위한 서비스 방법론, 에이징 커뮤니케이션, 에이징 마케팅 등에 대한 기법들을 특화 한 과정입니다.</p>																									
교육비용	[비회원] 1인 39만원 2인이상 37만원 / [회원] 일반 35만원	프로그램 <ul style="list-style-type: none"> · Aging keyword로 접근하는 컨셉 <ul style="list-style-type: none"> - 젊어 보이게 하는 치료 vs 젊어지게 하는 치료 · "에이징 커뮤니케이션"의 매력 <ul style="list-style-type: none"> - 신체적/정신적 노화에 안티에이징 하는 법 · 에이징 스타일링 <ul style="list-style-type: none"> - 에이징 스타일링 1단계 : 자아 긍정 강화 - 에이징 스타일링 2단계 : 주변 관계 강화 - 에이징 스타일링 3단계 : 이미지 강화 																								
교육일정	1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월	3일차 <ul style="list-style-type: none"> · 독특한 상담, 매력있는 클로징 <ul style="list-style-type: none"> - 진료 상품에 대한 가장 효과적인 상담기법 - 사례를 통한 각 시술방법의 특징점 · 시니어 고객을 만족시키는 클로징 상담 기법 · 고객 상담 sheet를 활용한 에이징 스타일링 <ul style="list-style-type: none"> - 심리적 vs 사회적 나이를 구분하여 바라보자 · 에이징 서비스 디자인 실습 및 발표 																								
교육비용	[비회원] 1인 39만원 2인이상 37만원 / [회원] 일반 35만원	교육일정 <table border="1"> <tr> <td>1월</td><td>2월</td><td>3월</td><td>4월</td><td>5월</td><td>6월</td><td>7월</td><td>8월</td><td>9월</td><td>10월</td><td>11월</td><td>12월</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>14 ~ 28</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1 ~ 15</td><td></td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월						14 ~ 28					1 ~ 15	
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월															
					14 ~ 28					1 ~ 15																

교육비용	[비회원] 1인 39만원 2인이상 37만원 / [회원] 일반 35만원
교육일정	1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월
	14 ~ 28 1 ~ 15

❖ 간호사의 의료 서비스 커뮤니케이션(병원) _ 2일 16시간

교육대상	· 병원 간호사 등 의료종사자	1일차 <ul style="list-style-type: none"> · 의료커뮤니케이션의 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 환자고객을 위한 경청과 공감 - 감성시대 환자고객이 바라는 커뮤니케이션 · 의료서비스커뮤니케이션의 필수조건 <ul style="list-style-type: none"> - 의료종사자의 경청의 정의 - 환자고객에게 들려야 할 것 vs. 기억해야 할 것 · NLP표상 체계를 통한 감각커뮤니케이션 <ul style="list-style-type: none"> - 시각형/ 청각형/ 공감각형 고객 - 고객이 표현하는 빔어(Bmir) 읽기 - 나와 다른 표상체계를 가진 환자고객의 언어
교육목적	· 간호 종사자들이 의료 현장에서 환자고객에 대한 이해를 넓히고, 환자고객과 보다 실용적이고 효과적으로 소통하기 위해 갖추어야 할 서비스 커뮤니케이션을 상호 감성이해를 통하여 익힐 수 있음	
수강생 후기	<p>병원에 종사하는 간호사로서 직접 실무에서 매일마다 수많은 환자고객들에게 서비스를 제공하는데 사용할 수 있는 응대스킬이어서 마음에 더 와닿았습니다. 제가 고쳐야 할 부분에 대하여 강사님께서 꼭 짚어서 명쾌하게 알려주시는 점이 앞으로 근무하며 환자고객과 소통하는데 발생할 수 있는 커뮤니케이션의 문제점을 줄여나가는 데 도움이 될 것 같습니다.</p>	
강사's Edu Tip	<p>100세 시대가 열리고, 많은 환자고객들이 병원을 찾고 있습니다. 의사를 보다는 간호사들에게 많은 불편함과 위로를 받고 싶어하며, 내가 선택한 의료진에 대한 확신을 얻고 싶은 점정에 간호사들이 있습니다. 환자고객의 심리상태에 보다 예민하게 반응 할 수 있고, 나를 원하고 내가 케어해야 할 환자고객들에게 공감과 쉼터치를 통한 그에 맞는 응대를 하기 위한 훈련이 가능한 과정입니다.</p>	
교육비용	[비회원] 1인 29만원 2인이상 28만원 / [회원] 일반 27만원	프로그램 <ul style="list-style-type: none"> · 감정카드를 통한 나의 감정과 타인의 감정 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 나의 감정, 타인의 감정을 표현하는 감정카드 - 카드게임을 통한 상대방의 감정 flow 이해하기 · 감정언어 표현기법-일터에서 사용하는 감성언어 <ul style="list-style-type: none"> - 일터에서의 마음을 어루만져주는 공감어 찾기 - 개방형질문 vs. 폐쇄형질문 - 5w1H 질문기법으로 자주 사용하는 질문 나열 · 간호종사자의 의료서비스 완성
교육일정	1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월	13 ~ 20 7 ~ 14

교육비용	[비회원] 1인 29만원 2인이상 28만원 / [회원] 일반 27만원
교육일정	1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월
	13 ~ 20 7 ~ 14

❖ 감.성.메.디.컬? 1Day OK! (병원) _ 1일 7시간

교육대상	· 의료기관에서 CS리더로 활동하며 직원들을 교육해야 하는 분 · 감성적 의료서비스를 현장에서 어떻게 실천해야 하는지 궁금한분	프로그램 1일차	<ul style="list-style-type: none"> · 감동을 만드는 서비스 마인드 <ul style="list-style-type: none"> - 의료 서비스기관이 추구해야 하는 서비스의 의미 - 의료 서비스인이 갖추어야 할 감성 베이스의 서비스 마인드 · 성공하는 병원을 위한 의료서비스마케팅 <ul style="list-style-type: none"> - 의료계 핫 이슈 스테디 - 서비스 디자인과 의료 마케팅 사례 연구 · 메뉴얼처럼 완벽한 Basic Action <ul style="list-style-type: none"> - 의료인이 갖추어야 할 호감경제학 실천요소 - 고객 응대를 위한 최선의 고객응대 에티켓 · 디자인이 살아있는 커뮤니케이션 <ul style="list-style-type: none"> - 환자 만족을 위한 Design Communication · 컬러가 산뜻한 컴플레인 응대 <ul style="list-style-type: none"> - 병원에서 발생하는 컴플레인의 원인 및 대처법 - 의료 서비스인을 위한 컴플레인 응대 후 셀프 감정 관리
교육목적	· 의료서비스 종사자들이 고객만족을 위해 가져야 할 마인드를 제고하고, 고객에게 제공할 수 있는 다양한 감성 서비스 요소들을 현장의 전문가가 체계적이고 전문적으로 전달함		

강사's Edu Tip

환영받는 병원, 신뢰하는 의료인이 되려면 갖추어야 하는 부분을 무엇일까요? 의료계에 종사하는 기간 동안 스스로의 業에 대한 개념을 세우고, 이를 환자고객에게 실현할 수 있는 외적 이미지와 언어습관 행동의 실천력등을 재구성하고, 고객감성에 맞춘 감성 서비스를 실행할 수 있는 방법을 찾아보는 과정입니다.

교육비용 [비회원] 1인 10만원 2인이상 10만원 / [회원] 일반 10만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
					30		25			4		

대학 서비스 부문

KPC CUSTOMER VALUE INDEX CENTER

체계도

	교수	교직원
심화	대학교의 고객만족 향상 전략	
	교수 강의 스킬 업그레이드	
기초	학생들의 미래를 위한 교수(교직원) 상담스킬 업그레이드	

교육과정안내

- 대학교의 고객 만족 향상 전략 38p
- 교수 강의 스킬 업그레이드 38p
- 학생들의 미래를 위한 교수(교직원) 상담스킬 업그레이드 39p



❖ 대학교의 고객 만족 향상 전략 _ 2일 16시간

교육대상	· 대학교 교직원, 교수 및 CS(고객만족) 담당자
교육목적	· 본 과정을 통해 대학교에서의 고객만족이란 무엇이며, 최근의 대학 CS트렌드와 CS향상을 위한 필요 전략이 무엇인지를 알아보고 자신의 소속대학 교유의 CS향상 전략 도출

수강생 후기

우리 대학의 CS경영전략 수립에 큰 도움이 되었으며, CS에 대한 전반적인 내용이 압축적으로 잘 정리되었다고 생각합니다. 강의의 내용 뿐만이 아니라 공립대학, 사립대학, 전문대학에 근무하는 다양한 CS담당자들과 네트워크를 형성할 수 있어서 서로의 시행착오와 성공사례를 공유할 수 있었습니다. 좋은 강의 감사합니다.

강사's Edu Tip

우리 학교를 찾는 다양한 고객(내부고객, 외부고객)이 요구하는 것이 무엇인지 정확히 이해하고, 고객의 요구에 맞는 우리대학교만의 서비스 컨셉을 찾을 수 있습니다. 또한 우리대학교가 지향해야 할 고객만족의 방향과 중, 장기 전략을 수립하고 실천 방법을 습득할 수 있습니다.

교육비용	[비회원] 1인 39만원 2인이상 37만원 / [회원] 일반 35만원																								
교육일정	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>23 ~ 24</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월							23 ~ 24					
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
						23 ~ 24																			

❖ 학생들의 미래를 위한 교수(교직원) 상담 스킬 업그레이드 _ 2일 16시간

교육대상	· 대학교 교수 및 교직원, 학생상담자, CS(고객만족) 담당자
교육목적	· 본 교육을 통해 성공하는 학생 상담을 위한 기본 이론을 익히고, 성공사례를 접함으로써 학생상담 능력 향상

강사's Edu Tip

학생들과 상호 신뢰할 수 있는 상담가로서의 모습을 가질 수 있도록 MBTI를 통해 대학생과 소통방식의 차이를 이해하고, 그에 따른 상담방법을 습득할 수 있습니다. 특히, 소통의 어려움을 이해하고, 불통의 원인과 해결책을 다양한 방법을 통해 습득할 수 있습니다. 상담에 있어서 꼭 필요한 태도와 스킬, 참가자들간에 상담중에 힘들었던 상황에 대한 공유와 해결방법을 스스로 찾아갈 수 있습니다. 변화하는 학생들의 Needs와 서비스 환경에 맞춰 새로운 교수기법과 다양한 사례연구를 통해 학생들과 호흡할 수 있는 교수기법을 습득할 수 있습니다. 학생들의 관점에서 상황을 읽고, 새로운 교수기법과 전달력을 높일 수 있는 멀티미디어 활용법, 다양한 사례와 벤치마킹을 통해 강의 스킬을 향상시킬 수 있습니다.

교육비용	[비회원] 1인 39만원 2인이상 37만원 / [회원] 일반 35만원																								
교육일정	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>20 ~ 21</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월							20 ~ 21					
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
						20 ~ 21																			

❖ 교수 강의 스킬 업그레이드 _ 2일 16시간

교육대상	· 대학교 교수 및 교직원, CS(고객만족) 담당자
교육목적	· 학생들에게 흥미를 주고, 주의집중을 시킬 수 있는 멀티미디어를 활용한 교수기법 및 스킬을 습득

강사's Edu Tip

변화하는 학생들의 Needs와 서비스 환경에 맞춰 새로운 교수기법과 다양한 사례연구를 통해 학생들과 호흡할 수 있는 교수기법을 습득할 수 있습니다. 학생들의 관점에서 상황을 읽고, 새로운 교수기법과 전달력을 높일 수 있는 멀티미디어 활용법, 다양한 사례와 벤치마킹을 통해 강의 스킬을 향상시킬 수 있습니다.

교육비용	[비회원] 1인 39만원 2인이상 37만원 / [회원] 일반 35만원																								
교육일정	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>23 ~ 24</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월							23 ~ 24					
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
						23 ~ 24																			

콜(컨택)센터 부문

KPC CUSTOMER VALUE INDEX CENTER

체계도

	관리자	QAA	상담사
고급	성과를 높이기 위한 콜센터면담스킬		후배를 돕는 콜센터 멘토양성
심화	조직활성화를 위한 행복한 콜센터 만들기	상담품질을 높이는 콜 피드백	콜센터 서비스 회복을 위한 컴플레인 전화모니터링 하루만에 100점맞기
기초	콜센터 수퍼바이저 리더십	고객관점에서 바라본 QAA 실무	고객만족을 위한 텔레커뮤니케이션

교육과정안내

- 후배를 돕는 콜센터 멘토 양성 41p
- 성과를 높이기 위한 콜센터 면담스킬 41p
- 콜센터 수퍼바이저 리더십 42p
- 상담품질을 높이는 콜 피드백 42p
- 콜센터 서비스 회복을 위한 컴플레인 43p
- 고객관점에서 바라본 QAA 실무 43p
- 조직활성화를 위한 행복한 콜센터 만들기 44p
- 고객만족을 위한 텔레커뮤니케이션 44p
- 전화모니터링 하루만에 100점 맞기 45p

◆ 후배를 돕는 콜센터 멘토 양성 _ 2일 16시간

교육대상	· 콜센터 예비관리자, 선임상담사, 선배상담사 등																								
교육목적	· 후배상담사에게 영향력을 줄 수 있는 멘토역할을 수행할 수 있는 역량을 개발하여 능력있는 상담사의 이탈을 막고 예비리더를 양성함으로써 궁극적으로 콜센터 조직 활성화를 목적으로 함																								
강사's Edu Tip	조직의 공식적인 리더로 성장하기 위해서는 역할이 주어지기 전에 리더로써 자질을 키우는 것이 무엇보다 중요합니다. 이번 과정은 콜센터에서 전문 상담업무 역량을 갖춘 경력상담사가 후배 상담사를 도울 수 있는 멘토 역할을 수행하기 위한 능력을 키움으로써 콜센터 내에 신입상담사의 정착율을 높이고 더 나아가 콜센터의 예비리더로 성장할 수 있는 기회가 되실 겁니다.																								
프로그램	<p>1일차</p> <ul style="list-style-type: none"> · 리더로 성장하기 위한 멘토링 이해 - 멘토링과 멘토의 이해 - 효과적 멘토의 성격특성 (성격5요인 모델) - 콜(컨택)센터에 필요한 멘토의 역할 이해 - 멘토의 정의와 멘토링 운영 프로세스 이해 · 멘토와 멘티의 관계 이해 - 멘토, 멘티의 관계를 위한 감성지능 차원의 이해 - 상황별 자극에 대한 멘토의 자기인식, 관리 - 상황별 자극에 대한 멘티의 타인인식과 관계관리 - 멘토와 멘티의 관계형성을 위해 해야할 것 <p>2일차</p> <ul style="list-style-type: none"> · 효과적 멘토링을 위한 스킬 훈련 - 영향력있는 멘토를 위한 신뢰형성 멘토링 실습 - 멘티의 생각을 올바르게 이해하는 경청실습 - 관계를 깊게 만드는 멘토의 피드백 실습 - 멘티를 성장시키는 멘토의 질문 실습 · 멘티 Base-Up을 위한 멘토링 실습 - 상황에 따른 멘토링 1:1 실습 - 조별 피드백 및 감사 피드백 - 감사 멘토링 시연 - 현업적용을 위한 행동변화계획서 작성 및 공유 																								
교육비용	[비회원] 1인 41만원 2인이상 39만원 / [회원] 일반 37만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>14 ~ 15</td><td></td><td></td><td></td><td>9 ~ 10</td><td></td><td></td><td>16 ~ 17</td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월					14 ~ 15				9 ~ 10			16 ~ 17
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
				14 ~ 15				9 ~ 10			16 ~ 17														

◆ 성과를 높이기 위한 콜센터 면담스킬 _ 2일 16시간

교육대상	· 코칭 능력 향상과정 수료자, 콜센터 매니저, 수퍼바이저, QAA, 교육강사, 선임상담사, 고객접점 관리자 등																								
교육목적	· 콜센터 수퍼바이저 및 관리자들이 당연한 콜센터의 성과향상을 위하여 성과관리, 목표관리, 이직률관리, 팀원 관리 등을 위한 상담사와 효과적 면담 스킬을 통해 콜센터 성과향상 도모																								
강사's Edu Tip	콜센터에서 가장 중요한 리더의 역할이라고 한다면 상담사의 성과향상을 위한 조직관리라고 할 수 있습니다. 그런데 성과향상을 위해 리더가 알고 있는 좋은 방법을 상담사에게 알려준다해도 상담사가 그것을 선택하고 행동의 변화를 하지 않는다면 아무런 의미가 없기 때문에 이번과정은 상담사의 행동변화를 일으킬 수 있는 면담스킬을 배울 수 있는 기회가 되실 겁니다.																								
프로그램	<p>1일차</p> <ul style="list-style-type: none"> · 성과향상을 위한 면담이해 - 성과향상을 위한 면담의 궁극적 목적 - 다양한 면담상황에 따른 면담스킬 이해 - 자발적 동기부여를 위한 코칭스킬 이해 - 상담사와 Win-Win하는 코칭철학과 매커니즘 · 성과향상을 위한 면담스킬 (코칭) 이해 - 신뢰형성스킬 - 경청스킬 - 피드백스킬 - 질문스킬 <p>2일차</p> <ul style="list-style-type: none"> · 성과향상을 위한 면담스킬 (협상) 이해 - 콜(컨택)센터의 업무지시, 목표달성을 위한 협상스킬 이해 - 상담사와 함께하는 협상법칙 이해 - 상담사의 협력을 끌어내는 협상 전략 - 협상을 위한 도구 (역할전환, 감정적 유대감) · 성과향상을 위한 면담스킬 실습 - 상황별 1:1 면담 실습 - 조별 피드백 및 감사 피드백 - 감사 면담실습 시연 - 현업적용을 위한 행동변화계획서 작성 및 공유 																								
교육비용	[비회원] 1인 41만원 2인이상 39만원 / [회원] 일반 37만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>3 ~ 4</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>18 ~ 19</td><td></td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월						3 ~ 4					18 ~ 19	
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
					3 ~ 4					18 ~ 19															



❖ 콜센터 슈퍼바이저 리더십 _ 2일 16시간

교육대상	· 콜센터 매니저, 슈퍼바이저, QAA, 교육강사, 선임상담사, 고객접점 관리자 등																								
교육목적	· 콜센터 슈퍼바이저로서 현재 센터의 문제를 알고, 개선방안을 찾을 수 있는 능력을 학습하며, 코칭, 성과, 팀웍 등 다양한 리더십 스킬을 습득함으로써 중간관리자로서의 역량 배양																								
수강생 후기	<p>업무를 수행하면서 매너리즘에 빠져 있던 것이 사실이었는데요, 다시 열심히 일을 할 동기부여를 강하게 받았습니다. 특히, 팀 에너지 리더십을 익힘으로써 팀에 대한 자부심과 애정을 높일 수 있는 기회가 되었습니다. 현업에 돌아가서 팀워크 향상 도구를 꼭 실천해 우리 팀의 사기를 높이고 즐거운 컨택센터를 만들고 싶습니다.</p>																								
강사's Edu Tip	<p>콜센터의 성과향상과 이직률 감소를 위해 핵심인재인 슈퍼바이저가 중간 리더로서의 기본자질을 갖추 수 있도록 리더십, 코칭, 성과관리, 팀워크를 주제로 현장에 적용할 수 있도록 설계된 과정입니다. 다양한 실 사례를 공유하고 현장에 적용성 높은 실천계획을 스스로 만들 수 있으며 여러 분야의 콜센터 리더들과의 유익한 정보공유도 즐거운 경험이 되실 겁니다.</p>																								
교육비용	[비회원] 1인 41만원 2인 이상 39만원 / [회원] 일반 37만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td>12 ~ 13</td><td></td><td></td><td></td><td>8 ~ 9</td><td></td><td></td><td></td><td>11 ~ 12</td><td></td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월			12 ~ 13				8 ~ 9				11 ~ 12	
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
		12 ~ 13				8 ~ 9				11 ~ 12															

1일차	<ul style="list-style-type: none"> · 슈퍼바이저 역할 <ul style="list-style-type: none"> - 21C 콜센터의 역할과 슈퍼바이저의 역할 - 슈퍼바이저의 핵심역량 이해 · 바람직한 리더십 <ul style="list-style-type: none"> - 일하고 싶은 콜센터를 만드는 바람직한 리더십 - 상담사의 동기부여를 위한 리더의 자세 · 코칭 리더십 <ul style="list-style-type: none"> - 바람직한 코칭과 코치형 리더의 역할 - 코칭 매커니즘 및 코칭 철학 이해 · 코칭 실습 <ul style="list-style-type: none"> - 가치 찾기를 통한 신뢰형성 코칭 실습 - 상담사의 자발적 문제해결을 위한 코칭 실습
2일차	<ul style="list-style-type: none"> · 슈퍼바이저의 성과창출 방향 <ul style="list-style-type: none"> - 콜센터의 바람직한 성과관리 방향 - 성과창출 요소와 성과지표 이해 · 성과관리 리더십 <ul style="list-style-type: none"> - 효과적인 성과관리 프로세스 - 성과자해 요인 분석 및 개선안 도출 워크숍 · 팀웍 리더십 <ul style="list-style-type: none"> - 팀웍의 의미와 팀웍의 중요성 - 팀웍 향상을 위한 벤치마킹 요소 도출 워크숍 · 팀에너지 활성화 방안도출 <ul style="list-style-type: none"> - 팀 에너지 활성화를 위한 방향 - 팀에너지 활성화 방안 아이디어 도출 워크숍

❖ 상담품질을 높이는 콜 피드백 _ 2일 16시간

교육대상	· 콜센터 상담품질담당자(QAA), 상담품질관리자(QAD), 콜센터 매니저, 슈퍼바이저, 교육강사, 선임상담사, 고객접점 관리자 등																								
교육목적	· 상담사 상담품질 역량을 개발할 수 있는 콜 피드백을 위한 면담 코칭스킬과 서면 콜 피드백서 작성 능력을 향상시킴																								
강사's Edu Tip	<p>콜센터 QAA라면 매월 상담사에게 상담품질평가 결과를 전달하고 피드백 하지만 상담품질 향상을 기대하기 보다는 형식적인 절차를 수행하고 있다고 느끼는 경험을 한적이 있을거라 생각합니다. 그리고 반복되다 보면 매월 똑 같은 피드백 내용에 어떤 말을 해줘야할지 고민이 되는 순간이 많습니다. 이번 과정은 상담사가 스스로 상담품질향상을 위해 방법을 찾아 실천할 수 있도록 도와줄 수 있는 콜 피드백 스킬을 배울 수 있는 기회가 되실 겁니다.</p>																								
교육비용	[비회원] 1인 41만원 2인 이상 39만원 / [회원] 일반 37만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td>15 ~ 16</td><td></td><td></td><td></td><td>16 ~ 17</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월			15 ~ 16				16 ~ 17					
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
		15 ~ 16				16 ~ 17																			

1일차	<ul style="list-style-type: none"> · 상담품질 역량개발을 위한 콜 코칭이해 <ul style="list-style-type: none"> - 바람직한 콜 코칭의 목적 수립 - 현재 상담품질 콜 코칭의 장점 및 단점 분석 - 콜 코칭의 효과 향상을 위한 코칭의 철학이해 - 심리학을 근간으로 한 코칭 매커니즘 이해 · 상담품질 역량개발을 위한 콜 코칭스킬 <ul style="list-style-type: none"> - 신뢰형성스킬 - 경청스킬 - 피드백스킬 - 질문스킬
2일차	<ul style="list-style-type: none"> · 상담품질 역량개발을 위한 콜 코칭 실습 <ul style="list-style-type: none"> - 콜 사례 분석을 통한 상담사 상황 분석 실습 - 콜 사례 분석을 통한 코칭 필요점 분석 실습 - 콜 코칭 실습 및 강사 피드백 - 강사 코칭 시연 · 상담품질 역량 개발을 위한 콜 피드백서 작성 <ul style="list-style-type: none"> - 콜 사례분석 후 코칭스킬을 적용한 피드백서 작성 - 콜 피드백서에 반드시 담겨야 할 것 - 콜 피드백서 작성 및 강사 피드백 - 현업적용을 위한 행동변화계획서 작성 및 공유

❖ 콜센터 서비스 회복을 위한 컴플레인 _ 2일 16시간

교육대상	· 고객접점 책임자, 고객접점 전문가, 고객접점 담당자 등																								
교육목적	· 컴플레인 고객 응대 시 고객의 입장에서 도움을 제공할 수 있고, 고객의 요구를 해결해 갈 수 있는 상담프로세스를 익힐 수 있으며, 사실과 생각을 구분하고 스트레스를 해소할 수 있는 자신만의 힐링 방법을 찾아 스스로를 관리할 수 있음																								
수강생 후기	<p>컴플레인 고객을 응대하다 보면 난감한 상황이 많았는데, 앞으로는 당황스러운 상황에 어떻게 유연하게 대처해야 하는지 길을 찾을 수 있었던 시간이었습니다. 예니 어그럼을 통해 고객의 여러 유형을 파악할 수 있었고, 이에 맞는 상담화법을 익힌 것이 유익했습니다. 교육을 함께 듣는 수강생 분들과 다양한 실제 사례를 공유할 수 있었던 시간이 앞으로 업무를 수행하는 데 큰 도움이 될 것이라는 기대감이 듭니다.</p>																								
강사's Edu Tip	<p>치열한 경쟁환경에서 고객이탈을 방지하고 고객평생가치를 제고하는 노력은 무엇보다 중요합니다. 이번 과정은 컴플레인을 제거하는 고객의 이탈방지외 가치제고를 위한 고객응대노하우를 현장사례를 중심으로 심전 경험을 바탕으로 한 구체적인 방법을 서로 나누고 배우는 시간이 될 것입니다. 또한 회복탄력성의 개념을 이해하고 고객불만으로 인해 누적되는 상담사의 스트레스를 '훅' 날려버릴 자기관리방법도 접할 수 있는 유익한 시간이 되실 겁니다.</p>																								
교육비용	[비회원] 1인 41만원 2인 이상 39만원 / [회원] 일반 37만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>19 ~ 20</td><td></td><td></td><td>19 ~ 20</td><td></td><td></td><td>4 ~ 5</td><td></td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월					19 ~ 20			19 ~ 20			4 ~ 5	
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
				19 ~ 20			19 ~ 20			4 ~ 5															

1일차	<ul style="list-style-type: none"> · 고객의 평생가치와 서비스 Recovery <ul style="list-style-type: none"> - 고객가치의 중요성과 LTV - 서비스 Recovery 패러독스 · 고객 불만해결 Solution <ul style="list-style-type: none"> - 고객불만 해결을 위한 프로세스 · 컴플레인 고객 상담 화법 <ul style="list-style-type: none"> - 컴플레인 고객의 감정곡선 이해 - 컴플레인 고객 상담을 위한 4단계 · 컴플레인 원인에 따른 상황별 응대 실습 <ul style="list-style-type: none"> - 컴플레인 상황별 응대스크립트 작성, Role Play - 무리한 고객에 대한 법적 대응방법
2일차	<ul style="list-style-type: none"> · 컴플레인 극복을 위한 회복탄력성 <ul style="list-style-type: none"> - 컴플레인을 이겨내는 힘, 회복탄력성 - 회복 탄력성 자기진단 및 3가지 향상법 · 내 감정을 컨트롤 할 수 있는 생각의 선택 <ul style="list-style-type: none"> - 상대의 욕구를 찾아 떠나는 갈등관리 - 해석, 판단, 평가의 위험성 vs 평가하지 않고 관찰하기 · Plichik의 정서의 수레바퀴 <ul style="list-style-type: none"> - 컴플레인 고객 스트레스 훅(Hook) 날리기 - 스트레스를 훅(Hook) 날릴 수 있는 비법 · 나만의 힐링을 위한 선택 <ul style="list-style-type: none"> - 자기 행동 변화 계획서 작성 및 공유 - Attitude를 만드는 긍정프레임 · 컴플레인 고객응대 전문가로서의 성장 로드맵

❖ 고객관점에서 바라본 QAA 실무 _ 2일 16시간

교육대상	· QAA, 슈퍼바이저, 선임상담사, 교육 강사, 고객접점관리자 등																								
교육목적	· QAA의 역할과 필요한 핵심역량을 알고 성과를 낼 수 있음 · 콜센터의 조직의 성과와 고객의 가치를 향상시킬 수 있는 모니터링 설계 방법을 찾고, 모니터링 진단기준의 설정 및 현업 적용 방안을 습득할 수 있음																								
수강생 후기	<p>상담품질을 개선하기 위한 여러 가지 방안들을 평소에도 생각하고 있었지만, 정확한 스킬을 터득하기는 쉽지 않았습니다. 그런데 이번 과정을 통해 보고서 작성 요령이나 분석방법 등 품질 관리에 대해 체계적으로 배울 수 있어서 업무에 자신감이 많이 생길 것 같습니다. 상담사를 위한 이벤트나 상담품질 향상을 위한 개선 운동 등 과정 중에 배운 내용들은 실제 효과도 높을 것 같아서 우리 팀에 꼭 적용해 보고 싶습니다.</p>																								
강사's Edu Tip	<p>콜센터 핵심 성과지표로 가장 중요한 것 중 하나는 고객과의 상담품질을 향상시키는 것입니다. 이번 과정은 상담품질 관리를 담당하는 QAA의 바람직한 역할을 이해하고 필요한 기본자질을 다양한 사례와 구체적인 실습으로 재미있게 익혀보는 시간입니다. 평가표를 지혜롭게 만드는 방법, 평가를 능숙하게 하는 방법, 여러 명의 QAA의 Gap을 줄이는 방법, 평가결과를 효과적으로 피드백하는 방법 등 알차고 유익하게 배울 수 있는 실무과정입니다.</p>																								
교육비용	[비회원] 1인 41만원 2인 이상 39만원 / [회원] 일반 37만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td>2 ~ 3</td><td></td><td></td><td>1 ~ 2</td><td></td><td></td><td>14 ~ 15</td><td></td><td>9 ~ 10</td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월				2 ~ 3			1 ~ 2			14 ~ 15		9 ~ 10
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
			2 ~ 3			1 ~ 2			14 ~ 15		9 ~ 10														

1일차	<ul style="list-style-type: none"> · 콜센터의 성과와 모니터링의 역할 <ul style="list-style-type: none"> - 모니터링 팀의 역할과 성과 - 모니터링 담당자의 성과와 핵심역량 · 효과적인 모니터링 시스템 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 모니터링 시스템 구축요소 - 모니터링의 핵심 성공요소 - 모니터링 평가 프로그램 개발 프로세스 · 모니터링 평가 프로그램 개발 <ul style="list-style-type: none"> - 바람직한 상담순서 및 상담 테크닉 작성실습 - 바람직한 상담모델 및 스크립트 개발 실습 - 모니터링 평가항목, 세부 평가 기준 개발 실습
2일차	<ul style="list-style-type: none"> · 객관적 모니터링 평가 실천 <ul style="list-style-type: none"> - 개인별 평가실습 및 GAP 원인 분석 워크숍 - 평가 Do & Don't - 평가의 객관성 확보를 위한 효과적 관리 방안 · 모니터링 피드백서 작성 <ul style="list-style-type: none"> - good 피드백서 vs. poor 피드백서 - 감성적 모니터링 피드백서 작성 기법 - 평가결과에 따른 피드백 작성 워크숍 · 모니터링 결과분석 실습 <ul style="list-style-type: none"> - QA 결과 보고서 작성 요령 및 워크숍 - 자기 행동 변화 계획서 작성

❖ 조직활성화를 위한 행복한 콜센터 만들기 _ 2일 16시간

교육대상	· 콜센터 매니저, 수퍼바이저, QAA, 교육강사, 선임상담사, 고객접점 관리자 등
교육목적	· 업무를 활기차게 시작할 수 있는 조희기법, 팀워크 조성기법, 스트레스 풀기, 갈등해결 방법 등의 교육내용을 통하여 구성원 모두가 참여, 성장할 수 있는 행복한 콜센터를 만들 수 있음

수강생 후기

콜센터에서는 컴플레인 응대 업무만 잘 수행하면 된다고 생각하고 있었고, 팀워크가 크게 중요하지 않다고 생각하고 있었는데, 이번 기회를 통해 우리 팀의 조직문화를 바꾸는 것이 업무 수행에도 큰 영향을 미친다는 것을 알 수 있었습니다. 애너그램, 스트레스를 통한 자기 성장, 갈등 관리 프로세스 등을 익히면서 다양한 활동을 한 것이 많은 도움이 되었고, 앞으로 업무 능력도 향상시키고 우리 팀의 팀워크도 한층 업그레이드 될 수 있다는 기대감도 듭니다.

강사's Edu Tip

고객을 행복하게 만족시켜 우리 고객으로 오래 유지하기 위해서는 상담사가 먼저 행복을 느낄 수 있도록 도와주는 것이 중요합니다. 이번 과정은 행복한 콜센터를 만들 수 있도록 구성원 모두 성장할 수 있는 팀워크를 만들기과 활기차게 시작할 수 있는 조희기법 배우기, 팀원들간에 일어나는 갈등을 지혜롭게 풀기, 업무로 쌓인 스트레스를 신나게 풀어버릴 직접 경험을 통해 익힘으로써 현장에 적용할 수 있는 기회가 될 것입니다.

프로그램	1일차	<ul style="list-style-type: none"> · 성장을 위한 팀워크 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 팀워크 향상을 위한 성장이야기 - 팀 성장을 위한 팀워크 방안 도출 워크숍 - 팀워크를 위한 신뢰 있는 조직 만들기 · 조·석회 운영 기법 <ul style="list-style-type: none"> - 회의에 대한 우리의 생각과 회의의 목적 - 회의 전달능력 Upgrade Skill - 신나게 진행되는 조희 실전 Simulation 훈련 - 교육생 개인별 조희 시연에 대한 1:1 피드백
	2일차	<ul style="list-style-type: none"> · 스트레스 Burnout 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 개인의 스트레스 유형과 수준 진단하기 - 스트레스 요인을 이해하고 관리 방법 알아보기 - 스트레스를 해소하는 방법 실행해 보기 - 스트레스를 자기 성장으로 만드는 비법 · 팀워크 향상을 위한 갈등 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 갈등의 정의 및 갈등 원인 분석 - 갈등해결을 위한 성격유형 진단, 분석 워크숍 - 바람직한 갈등관리 해결을 위한 방법 도출 - 자기 행동 변화 계획서 작성 및 공유/피드백

교육비용 [비회원] 1인 41만원 2인 이상 39만원 / [회원] 일반 37만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
				8 ~ 9						6 ~ 7		

❖ 전화모니터링 하루만에 100점 맞기 _ 1일 8시간

교육대상	· 콜센터 상담사, 전화응대 실무자, 고객접점직원, 관리자 등
교육목적	· 고객을 만족시킬 수 있는 바람직한 상담 프로세스와 고객 기대 행동에 따른 100점 만점 상담화법 및 핵심 포인트 습득을 통해 상담품질을 향상시킬 수 있음

수강생 후기

이전까지는 중요하게 생각하지 못했던 고객의 가치를 이해하고 업무의 의미와 프로세스를 알아보니 상담에 대한 관점부터 바뀌었습니다. 이를 바탕으로 스크립트를 직접 작성해보니 그동안의 업무를 돌아보며 앞으로 업무의 방향을 설정할 수 있었습니다. 초심으로 돌아가 상담사로서 나 자신의 모습을 객관적으로 진단하고 이에 맞는 개선방안을 찾을 수 있었던 좋은 기회였습니다. 특히, 사례를 바탕으로 교육이 진행되어서 이해도가 빠르고 공감이 많이 되었습니다. 업무에 대한 자신감도 많이 얻어 앞으로의 업무 수행능력 향상이 기대되며 강사님들의 심도 있는 교육에 감사 드립니다.

강사's Edu Tip

전화모니터링 수준을 평균 이상으로 끌어올리고 싶지만 쉽지 않네요. 안타깝습니다. 느낀 점~~ 아냐... 전화 통화로 고객을 만족시킬 수 있는 커뮤니케이션 기술은 들리는 대로 듣고 말하고 싶은 대로 말하는 것과는 다른 기술이 필요합니다. 고객을 만족시킬 수 있는 전화 커뮤니케이션 기술을 이해하기 쉽게 핵심포인트로 배울 수 있는 절호의 기회입니다.

프로그램	1일차	<ul style="list-style-type: none"> · 행복한 고객 담당자의 성공비결 <ul style="list-style-type: none"> - 고객중심으로 변화이해 - 고객가치와 우리가치의 중요성 이해 - 행복한 고객 담당자의 성공비결 찾기 · 전화 모니터링의 중요성 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 전화 모니터링의 중요성 이해 - 고객과의 바람직한 전화 상담 프로세스 이해 - 전화 상담 프로세스 접점 별 고객기대 행동이해 · 관계형성 상담화법 I <ul style="list-style-type: none"> - 고객과 친밀감 형성의미와 중요성 - 고객과 친해지기 위한 표현 및 음성연출 사례연구 I (첫인사, 끝인사, 호응, 칭찬 등) · 관계형성 상담화법 II <ul style="list-style-type: none"> - 고객과 친해지기 위한 표현 및 음성연출 사례연구 II (공감, 상황 별 관계 표현 등) - 현장에서 활용 가능한 스트레스 극복 방법
-------------	-----	---

교육비용 [비회원] 1인 25만원 2인 이상 24만원 / [회원] 일반 23만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
			26	23		25					25	

❖ 고객만족을 위한 텔레커뮤니케이션 _ 2일 16시간

교육대상	· 텔레서비스를 제공하는 모든 실무자 및 커뮤니케이션 담당자 등
교육목적	· 비대면 서비스인 전화를 통한 텔레서비스에서 음성의 연출 등 다양한 방법을 익혀 고객에게 만족한 서비스를 제공할 수 있음 · 전화 음성의 연출 등의 방법을 익혀 서비스를 제공할 수 있음

수강생 후기

고객과 마음으로 소통하는 법을 배운 뜻 깊은 강의였습니다. 우선 본인 자아가 원하는 것을 체크하고 자아에 존재하는 5가지 유형을 알아보니 나를 이해하고 고객을 이해할 수 있는 발판을 마련할 수 있었습니다. 강사님의 풍부한 경험과 함께 자아의 유형에 따른 관계형성에 대해 배우니, 배운 내용을 실제에 적용하기 쉬운 것 같다는 생각이 들었습니다. 고객의 입장에서 다양한 유형의 고객을 이해하는 상담사로 발돋움할 수 있는 좋은 기회였습니다.

강사's Edu Tip

온라인 시대에 고객과의 가장 빈번한 소통의 채널인 전화를 통한 커뮤니케이션의 중요성이 더 높아질 것입니다. 이번 과정은 비대면 커뮤니케이션으로서 텔레커뮤니케이션을 효과적으로 할 수 있는 다양한 방법들을 실질적인 사례와 재미나는 실습으로 쉽게 배우실 수 있는 기회가 될 것입니다.

프로그램	1일차	<ul style="list-style-type: none"> · 미래시장, Tele-Service의 가치 <ul style="list-style-type: none"> - 2015 트렌드 분석을 통한 Tele-Service 동향 - 미래의 서비스 마인드 · 텔레커뮤니케이션 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 대면과 비대면 커뮤니케이션의 차이 - Tele-Service의 상담흐름 - 효과적 텔레커뮤니케이션의 3요소 · 텔레커뮤니케이션 스킬- 1. 잘 듣고 말하기 <ul style="list-style-type: none"> - 적극적 경청의 방법 - 경청 트레이닝, 숨은 고객의 니즈 찾기 - 고객에게 정중한 표현, 공감의 표현 - 고객중심의 화법, 고객관계표현
	2일차	<ul style="list-style-type: none"> · 텔레커뮤니케이션 스킬- 2. 멋스럽게 표현하기, 음성연출법 <ul style="list-style-type: none"> - 호흡연습(호흡 호흡, 복식 호흡) - 목소리 타입별 특징 - 화술 요소(강조, 분위기 전환, 리듬타기) - 전문가 멘트를 통한 잘못된 음성습관 교정 · 텔레커뮤니케이션 스킬 실습 <ul style="list-style-type: none"> - 고객 상담에 맞는 Script 작성 - 적극적 고객응대 연출, Role-playing - 상호보완의 피드백 · 텔레커뮤니케이션 활용-유형별 고객만족 솔루션 <ul style="list-style-type: none"> - 고객과 나의 유형진단 - 유형별 응대 Do & Don't - 고객유형별 효과적 응대전략 수립

교육비용 [비회원] 1인 41만원 2인 이상 39만원 / [회원] 일반 37만원

교육일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
						10 ~ 11				21 ~ 22		

브랜드 부문

KPC CUSTOMER VALUE INDEX CENTER

체계도

고급	[자격과정] Excellent Brand Manager
	실패하지 않는 브랜드 육성화 전략
중급	브랜드 커뮤니케이션 & IMC 전략
	브랜드 개발 실무 및 감성 디자인
기초	쉽게 배우는 브랜드 입문

교육과정안내

• Excellent Brand Manager	47p
• 실패하지 않는 브랜드 육성화 전략	47p
• 브랜드 커뮤니케이션 & IMC 전략	48p
• 브랜드 개발 실무 및 감성 디자인	48p
• 쉽게 배우는 브랜드 입문	49p

❖ [자격과정] Excellent Brand Manager _ 6일 42시간

교육대상	• 마케팅 브랜드 부문 관리자 및 실무경력 5년 이상자																								
교육목적	• 국내에서 가장 체계적인 브랜드 장기과정으로서 브랜드 경영의 이해부터 브랜드 마케팅, 브랜드 포트폴리오, 브랜드 확장전략, 브랜드 아이덴티티, 브랜드 리서치, 브랜드 네이밍디자인 전략 등을 학습하고 실습과 전문가 1:1 피드백을 통해 브랜드 실무능력 강화 • 브랜드 매니저가 전문 BM으로서 신규브랜드 개발과 브랜드의 인지도 및 이미지 향상을 높이기 위한 전략실행 및 사례 제시 • 민간자격 등록과정																								
수강생 후기	브랜드에 대한 개념과 주요 용어 정리부터 전략 수립과 실무적인 측면까지 브랜드에 대해 전반적으로 이해할 수 있는 시간이었습니다. 강사진이 여러 전문가분들로 구성되어 있어서 다양한 이야기를 들을 수 있었고, 특히 실제 사례들을 다양하게 접할 수 있어서 유익했습니다. 전체적인 내용이 업무에 많은 도움이 될 것이고, 그 중에서도 포트폴리오 전략과 같은 부분들은 실무에 바로 적용할 수 있을 것 같습니다.																								
강사's Edu Tip	브랜드 매니저가 되기 위해서는 이론적 지식과 실무적 경험이 필요합니다. 이 교육은 바로 지식과 실수가 어우러지는 과정입니다. 브랜드에 대한 전문 지식도 쌓을 수 있습니다. 그리고 그 지식을 기초로 하는 실제 워크샵과 워크 시트로 따라 해 보면서 실무적인 역량을 배가할 수 있습니다. 브랜드 매니저는 새로운 가치를 만드는 스페셜리스트입니다. 관심과 열정을 가지고 한번 도전해 보세요.																								
교육비용	[비회원] 1인 99만원 2인이상 94만원 / [회원] 일반 89만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th> <th>2월</th> <th>3월</th> <th>4월</th> <th>5월</th> <th>6월</th> <th>7월</th> <th>8월</th> <th>9월</th> <th>10월</th> <th>11월</th> <th>12월</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>3.4 ~ 4.8</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>9.16 ~ 10.28</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월			3.4 ~ 4.8						9.16 ~ 10.28			
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
		3.4 ~ 4.8						9.16 ~ 10.28																	
프로그램	<ul style="list-style-type: none"> 1일차 <ul style="list-style-type: none"> • 브랜드의 의미와 가치 • 브랜드 경영의 이해 • 전략적 브랜딩과 브랜드 마케팅 • 브랜드 관련 개념 전체 정리 및 개별 실습 2일차 <ul style="list-style-type: none"> • 브랜드 포트폴리오 개념 및 목표 이해 • 브랜드 위계구조와 브랜딩 전략 • 브랜드 포트폴리오 전략 수립 및 관리방법 • 브랜드 포트폴리오 전략 수립 워크샵 • 브랜드 확장 전략 • 브랜드 포트폴리오 전략 개별 실습 3일차 <ul style="list-style-type: none"> • 브랜드 아이덴티티 이해 및 핵심가치 찾기 • 브랜드 리서치 및 분석 결과 활용하기 • 브랜드 파워 진단 및 포지셔닝 전략 수립하기 4일차 <ul style="list-style-type: none"> • 브랜드 커뮤니케이션의 이해 • 브랜드 커뮤니케이션 전략 수립 프로세스 • 스토리텔링과 브랜드 커뮤니케이션 • 브랜드 커뮤니케이션 전략 수립 실습 및 코칭 5일차 <ul style="list-style-type: none"> • 브랜드 네임 개발 프로세스 • 브랜드 네이밍 전략의 유형 및 발상법 • 브랜드 디자인 6일차 <ul style="list-style-type: none"> • 디지털 브랜딩 • 브랜드 전략 기획서 코칭 • 발표 및 코칭 																								

❖ 브랜드 커뮤니케이션 & IMC 전략 _ 3일 24시간

교육대상	• 기업브랜드 전략/마케팅/광고/홍보 담당 관리자 및 전략수립 경력자																								
교육목적	• 브랜드 커뮤니케이션 전략 개발의 전체적인 프로세스와 툴을 학습하고, 국내외 최신사례 분석을 통해 실제로 활용 가능한 Best Practice 제공																								
수강생 후기	브랜드가 회사를 대표하는 것도 중요하지만, 소비자의 인식에서 출발하는 것도 중요하다는 생각을 하게 되니, 브랜드 커뮤니케이션의 중요성을 다시금 깨닫게 되었습니다. 브랜드와 관련된 이론과 사례가 적절히 조화된 강의여서 이해하기 쉬웠고 전반적으로 매우 유익했던 강의입니다. 업무에 대한 전반적인 이해를 높일 수 있었고, 특히 다양한 종류의 커뮤니케이션 툴에 대해 알 수 있어서 실무에 적극 활용할 수 있을 것으로 생각합니다.																								
강사's Edu Tip	브랜드 커뮤니케이션을 어떻게 해야 할 지 고민하고 계십니까? 브랜드 커뮤니케이션은 여러 커뮤니케이션 수단들을 효과적 혹은 효율적으로 사용하여 고객에게 브랜드의 핵심 가치를 어떻게 알릴 것인가의 문제로 귀결됩니다. 브랜드의 핵심 가치가 무엇인지 생각해 보고, 이를 효과적으로 알릴 수 브랜드 커뮤니케이션 전략을 수립해 보세요.																								
교육비용	[비회원] 1인 55만원 2인이상 53만원 / [회원] 일반 51만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th> <th>2월</th> <th>3월</th> <th>4월</th> <th>5월</th> <th>6월</th> <th>7월</th> <th>8월</th> <th>9월</th> <th>10월</th> <th>11월</th> <th>12월</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>20 ~ 22</td> <td></td> <td></td> <td>6 ~ 8</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>7 ~ 9</td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월				20 ~ 22			6 ~ 8					7 ~ 9
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
			20 ~ 22			6 ~ 8					7 ~ 9														
프로그램	<ul style="list-style-type: none"> 1일차 <ul style="list-style-type: none"> • 브랜드 의미의 변화 • 브랜드와 브랜딩 - 브랜드와 브랜드 전략 - 소비자 인식과 브랜드 • 마케팅, 마케팅 커뮤니케이션 & IMC - 마케팅과 마케팅 커뮤니케이션 - IMC의 등장과 의미 • 브랜드 커뮤니케이션 - 브랜드 트라이앵글 - 간접경험과 외부 커뮤니케이션 - 직접경험과 내부 커뮤니케이션 2일차 <ul style="list-style-type: none"> • 브랜드의 새로운 실무적 정의 • 브랜드 아이덴티티 시스템의 이해 • 브랜드 포트폴리오 전략의 이해 - 브랜드 위계구조와 브랜딩 전략 - 브랜드 포트폴리오 전략 수립 및 관리 방법 - 브랜드 확장 등 브랜드 운영 전략 • Workshop: 아래 주제 중 1가지 주제 선정 • 브랜드 커뮤니케이션 전략의 이해 3일차 <ul style="list-style-type: none"> • 브랜드 커뮤니케이션 전략수립 프로세스 - STP와 브랜드 커뮤니케이션 • 브랜드 스토리텔링 - Fairy tale 모델 • 브랜드 커뮤니케이션 트렌드 																								

BRAND

❖ 브랜드 개발 실무 및 감성 디자인 _ 2일 16시간

교육대상	· 브랜드, 마케팅, 광고 업무를 담당하는 실무 기획자 및 브랜드 디자인 실무자																								
교육목적	· 다양한 브랜드 개발 사례를 살펴봄으로써 브랜드 관리의 구체적인 프로세스를 살펴보고, 벤치마킹 할 수 있는 역량강화																								
수강생 후기	평소에 상표권 실무에 대해 알고 싶은 부분들이 많았지만 관련 교육을 찾는 것이 쉽지 않았는데, 실습까지 함께 할 수 있는 강의를 듣게 되어서 굉장히 유익했습니다. 상표법과 브랜드 개발 전략, 브랜드 디자인 경영 등 실무에 도움이 되는 부분들이 많았던 교육이라 기억에 많이 남을 것 같습니다. 오랜만에 열정적인 강사님 및 수강생들과 함께 교육을 받으니 업무에 대한 마음가짐을 새롭게 하게 되었습니다.																								
강사's Edu Tip	본 과정은 브랜드 아이덴티티를 이루고 있는 요소들에 대한 이해와 네임 개발 프로세스, 및 브랜드 네이밍 전략, 네이밍 실습, 상표에 대한 이해 및 실무 사례, 문화와 브랜드, 체험과 관련 감성디자인에 관한 내용들을 심층적으로 다루는 과정으로 단순 이론지향적인 과정이 아닌 실무에 직접 적용할 수 있는 실무지향적인 과정입니다. 네이밍 실습을 통해 직접 참여해볼 수 있는 것이 도움이 많이 되시리라 생각합니다. 수강하시는 분들이 직접 브랜드 현업에서 활용할 수 있도록 설계되어 있어 이 과정을 경험해보시길 바랍니다.																								
교육비용	[비회원] 1인 43만원 2인이상 41만원 / [회원] 일반 39만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>23 ~ 24</td><td></td><td></td><td></td><td>26 ~ 27</td><td></td><td></td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월						23 ~ 24				26 ~ 27		
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
					23 ~ 24				26 ~ 27																
프로그램	<p>1일차</p> <ul style="list-style-type: none"> · 브랜드 개념 이해하기 · 브랜드 아이덴티티 이해하기 <ul style="list-style-type: none"> - 브랜드 아이덴티티 시스템 구축 - 브랜드 아이덴티티 요소 개발 · 브랜드 개발 프로세스 및 전략, 발상법 <ul style="list-style-type: none"> - 브랜드 네임 개발 프로세스 - 브랜드 전략의 유형 및 네이밍 발상법 · 네이밍 발상 실습 <ul style="list-style-type: none"> - 브랜드 개발 기획 사례 - 네이밍 발상 실습 <p>2일차</p> <ul style="list-style-type: none"> · 상표권 실무 <ul style="list-style-type: none"> - 상표법 기본 개념 - 상표출원 및 등록절차 - 상표등록 효력 및 등록 후의 절차 - 상표법상 지리적 표시 · 문화와 브랜드 <ul style="list-style-type: none"> - 브랜드의 격 - 다움 - 브랜드의 파급 효과 · 감성 브랜드, 감성 디자인 <ul style="list-style-type: none"> - 패러다임의 변화와 체험마케팅 - 감성브랜드를 위한 감각적인 경험 · 브랜드 디자인 경영 <ul style="list-style-type: none"> - 브랜드 아이덴티티 디자인 - 패키지, 리테일 디자인 - 브랜드 광고 																								

❖ 실패하지 않는 브랜드 육성화 전략 _ 1일 8시간

교육대상	· 기업브랜드 전략/마케팅/광고/홍보 담당 실무자																								
교육목적	· 효율성과 안정성을 동시에 확보할 수 있는 브랜드 재활성화의 다양한 유형과 각각의 전략을 숙지하고 실제적으로 실행에 옮길 수 있는 전문가양성																								
수강생 후기	강사님께서 즐거운 분위기를 조성하시며 교육을 진행해주셔서 상당히 유쾌한 시간을 보냈습니다. 기획서를 작성하고 브랜드 컨셉 구조도를 그리는 활동을 하면서 지금까지 제 자신도 모르게 업무에서 놓치고 있었던 부분들을 알 수 있었고, 상호 피드백을 하면서 다른 수강생 분들의 다양한 관점들을 접할 수 있어서 많은 도움이 되었습니다.																								
강사's Edu Tip	브랜드 담당자라면 반드시 알아야 할 효율적이고 안정적인 브랜드 활성화 전략 유형과 관리 노하우를 전문가의 명쾌한 강의를 통해 숙지함으로써 실제 업무에 효과적으로 적용하고 실행에 옮길 수 있는 브랜드 전략가로 성장하도록 기획되어 있습니다.																								
교육비용	[비회원] 1인 25만원 2인이상 24만원 / [회원] 일반 23만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>18</td><td></td><td></td><td></td><td>4</td><td></td><td></td><td>3</td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월					18				4			3
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
				18				4			3														
프로그램	<p>1일차</p> <ul style="list-style-type: none"> · 경쟁우위 전략의 의미 <ul style="list-style-type: none"> - 브랜드 차별화의 중요성 - 브랜드 차별화 전략 기획을 위한 브랜드 진단 - 브랜드 진단 후의 차별화 추진 사례 · 마케팅 전략(시장 지위별 4가지 전략) <ul style="list-style-type: none"> - 선도업체의 공격적 방어 전략 - 2위권 업체의 결함 전략 - 3위권 업체의 측면 공격 전략 - 후발업체의 게릴라 전략 · 브랜드 육성 전략의 의미와 사례 <ul style="list-style-type: none"> - 브랜드 재활성화 전략(5가지 전략) - 브랜드 재활성화 전략과 브랜드 커뮤니케이션 · 브랜드 재활성화 전략과 브랜드 커뮤니케이션 <ul style="list-style-type: none"> - Brand Identity, Brand Image, Brand Communication - IMC: 사례 																								

❖ 쉽게 배우는 브랜드 입문 _ 2일 16시간

교육대상	· 브랜드, 마케팅, 광고 업무를 담당하는 실무 기획자 및 브랜드 디자인 실무자																								
교육목적	· 다양한 브랜드 개발 사례를 살펴봄으로써 브랜드 관리의 구체적인 프로세스를 살펴보고, 벤치마킹 할 수 있는 역량강화																								
수강생 후기	브랜드를 이해하고 설계하는 것에서 부터 브랜드 커뮤니케이션 전략을 수립하고 브랜드 네이밍까지 경험해봄으로써 브랜드 관련 실무를 담당해야 하는 저에게 필요한 요소들을 핵심적으로 배울 수 있었습니다. 방대한 브랜드 관련 내용을 요약적으로 학습함으로써 최신 트렌드를 파악하기가 용이했으며 강사님께서 사례를 들어 알기 쉽게 교육해주셨습니다.																								
강사's Edu Tip	브랜드 관련 업무를 하지 않더라도 브랜드에 관심이거나 필요성만 느낀다면 짧은 시간에 브랜드의 이론과 개발 과정을 사례 연구를 통해 학습할 수 있는, 효율성에 중점을 둔 과정입니다. 브랜드에 관심이 있는 분, 향후 브랜드 관련 업무를 준비해야 하는 분들에게 최적의 입문 과정 프로그램입니다.																								
교육비용	[비회원] 1인 43만원 2인이상 41만원 / [회원] 일반 39만원																								
교육일정	<table border="1"> <tr> <th>1월</th><th>2월</th><th>3월</th><th>4월</th><th>5월</th><th>6월</th><th>7월</th><th>8월</th><th>9월</th><th>10월</th><th>11월</th><th>12월</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>17 ~ 18</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>9 ~ 10</td><td></td> </tr> </table>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월						17 ~ 18					9 ~ 10	
1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
					17 ~ 18					9 ~ 10															
프로그램	<p>1일차</p> <ul style="list-style-type: none"> · 브랜드의 의미와 가치 <ul style="list-style-type: none"> - 기업에게 주는 브랜드의 가치 - 소비자에게 주는 브랜드의 가치 · 관련 개념의 차이와 활용 <ul style="list-style-type: none"> - IMC와 브랜드 커뮤니케이션 - 마케팅과 브랜드의 차이와 활용 · 브랜드 아이덴티티 수립 <ul style="list-style-type: none"> - 아이덴티티 시스템 소개와 적용 - 현실성있는 아이덴티티 시스템 실습 · 브랜드 포트폴리오 점검 <ul style="list-style-type: none"> - 포트폴리오, 아키텍처 개념 정리 - 브랜드 확장의 허와 실 <p>2일차</p> <ul style="list-style-type: none"> · 브랜드 커뮤니케이션의 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 브랜드 트라이앵글 - 소비자경험과 브랜드 커뮤니케이션 · IMC관점의 브랜드 커뮤니케이션 전략 수립 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자접점의 이해 - 통합 브랜드 커뮤니케이션 과정 이해 · 브랜드 아이덴티티 요소 정립 <ul style="list-style-type: none"> - 슬로건, 카테고리 재정립 등 아이덴티티 요소 -변화를 통한 브랜드 정립 · 브랜드 네이밍 <ul style="list-style-type: none"> - 브랜드 네이밍의 주요 포인트 - 네이밍 고려점 																								

❖ 교육 신청 및 접수 안내 (교육신청은 인터넷신청을 우선으로 합니다)

본 프로세스는 고용보험환급과정 기준이며, 환급과정이 아닐 경우 4단계(교육신청 정보입력)까지만 진행하시면 됩니다.

수강신청 방법



교육비 결제안내

• 교육비 결제는 아래 3가지 방법 중 선택하실 수 있습니다.

구분	결제방법	제공서류(환급신청시 필요)
계좌입금	홈페이지 실시간 계좌이체 또는 무통장입금	-교육시작 전 결제 : 영수계산서(교육종료일 직접배부)
		-교육시작 후 결제 : 청구계산서_수납확인서 (청구계산서는 교육 종료일 직접배부 / 수납확인서는 홈페이지에서 출력가능)
카드결제	홈페이지 온라인결제 / 당일 현장결제(환급과정일 경우 법인카드만 가능)	카드 영수증
HRD - NET	HRD - NET에서 '교육과정' 검색 후 온라인 카드 결제	(불필요)

• 입금 계좌번호 (계좌명의 - 한국생산성본부)

국민은행 009-01-1132-191	신한은행 140-000-600004	농협 003-01-179970
외환은행 118-13-20746-1	우리은행 015-145759-01-002	기업은행 024-001364-01-011
하나은행 272-810068-88505	SC은행 130-10-101449	

수강생 유의사항

- 교육시작전, E-mail 또는 SMS를 받지 못했을 경우 반드시 확인전화를 주시기 바랍니다.
- 교재 및 중식이 제공됩니다.
- 고용보험환급과정의 경우 출결 및 지각/조퇴가 엄격히 관리됩니다. (미수료시 환급 불가)

FAX) 02.398.4369로 송부하시고 전화해 주시기 바랍니다. (Tel 02-398-4349)

❖ 오시는 길

서울본부



110-751 서울시 종로구 새문안로 5가길 32 생산성빌딩 TEL 02-398-4349, 4384 FAX 02-724-1876 / 02-398-4369

• 홈페이지

www.kpc.or.kr / www.ncsi.or.kr

• 교통편

지하철 3호선 경복궁역 6번출구와 지하연결 지하철 5호선 광화문역 1번출구 정부중앙청사후문 방향

지역본부

연수원

467-850 이천시 대월면 대장로 162 TEL 031) 633-2555 / FAX 031) 633-9523

부산울산경남지역본부

601-010 부산광역시 동구 중앙대로 180번길 13, 1501호 TEL 051) 466-5861, 5868 / FAX 051) 466-5877

호남지역본부

500-480 광주광역시 북구 첨단 과기로 176번길 27 광주디자인센터 507호 / TEL 062) 611-5300~2 / FAX 062) 611-5310

대구경북지역본부

702-845 대구광역시 북구 유통단지 90, 4층 TEL 053) 601-5161~2 / 5 / FAX 053) 601-5163

대전충청지역본부

302-828 대전광역시 서구 청사로 220 수협중앙회빌딩 5층 / TEL 042) 471-5838 / 9, 5848 / FAX 042) 471-5840

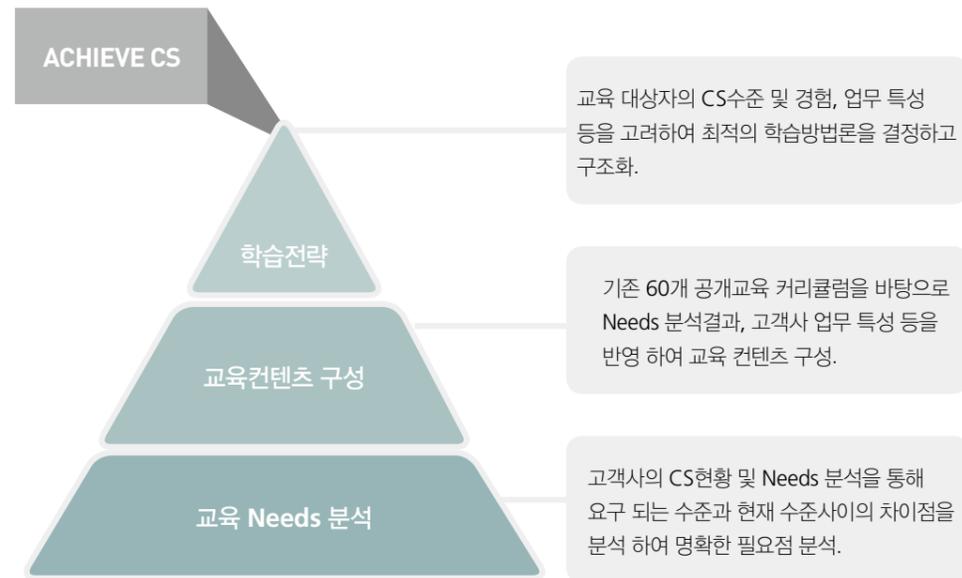
❖ 맞춤형 교육 솔루션

고객 맞춤형 교육

우리 회사의 고객만족향상을 위해서 과연 어떠한 노력과 준비를 해야할까? 교육을 받는다면 직원들이 어떠한 교육을 받아야 좋은 효과를 얻을 수 있을까? 위 질문들은 기업들이 가지고 있는 가장 근본적인 질문이자 풀기 어려운 문제입니다. 기업의 고객만족향상을 위한 가장 중요한 걸음은 CEO부터 사원에 이르는 전직원의 고객만족향상을 위한 가치형성입니다. 또한 이를 통해 형성된 기업의 CS문화를 전사적으로 공유하고 확산해 나가는 교육의 역할이 중요합니다. 한국생산성본부 고객가치지수센터는 10년여에 걸친 국가고객만족도조사(NCSI)를 통해 형성된 고객만족향상 노하우를 바탕으로 약 60여개의 CS & 브랜드 교육 커리큘럼 보유하고 있으며 이를 토대로 기업에 최적화된 CS교육프로그램을 개발하고 운영하는 [고객맞춤형 교육]을 실시하고 있습니다. 고객만족경영에 대한 최고의 노하우를 보유한 컨설턴트, 최고의 강사진을 통해 자사의 고객만족경영을 위한 첫걸음을 함께하시길 바랍니다.

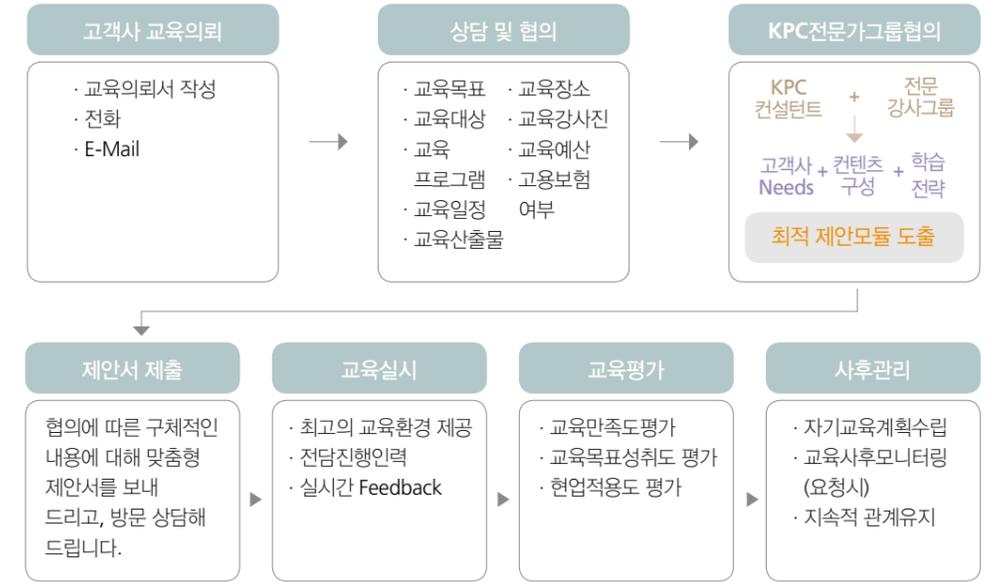
FEATURE _

고객맞춤형 교육은 기존의 공개교육과정에서 검증된 커리큘럼을 바탕으로 고객사와의 협의를 통해 최적화된 모듈을 구성하게 됩니다. 단순한 과정 재구성이 아닌 고객사의 CS관련 현황분석, 교육Needs 분석, 설문조사 및 사례수집 등을 통해 철저한 맞춤형 교육과정을 개발합니다. 또한 교육내용에 조직의 상황을 반영하고 교수방법을 교육참가자의 특성에 따라 새롭게 개발함으로써 고객사만의 맞춤형 프로그램을 제공합니다.



PROCESS _

테마형 고객맞춤형 교육은 고객가치지수센터에서 보유한 약 60여개의 교육커리큘럼을 기본으로 아래와 같이 고객사와의 협의를 통해 고객사에 최적화된 교육모듈(프로그램)을 개발하고 운영하게 됩니다.



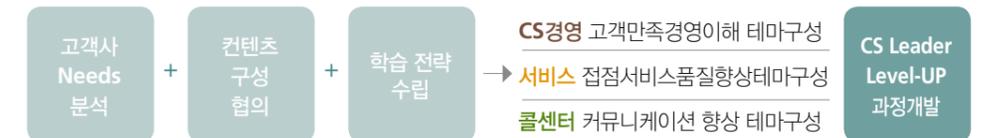
PROCESS OUTPUT _

고객사의 강의 의뢰 접수

| 내용 | CS Leader가 갖추어야할 CS마인드 고취 필요
고객 접점 분야에서 기업의 일관된 이미지 형성 강화, CS향상 필요
고객만족을 위한 커뮤니케이션 스킬 향상 필요.

| 시간 및 장소 | 3일 총 20시간 / 고객사 연수원

고객사의 요구에 부합하는 테마선정 및 교육과정 개발



교육 실시

1일차(7h)	2일차(7h)	3일차(6h)
· 고객만족경영의 이해 · 경영환경의 변화와 고객만족경영 · 고객만족도 개념의 이해 및 이론적 배경 · 고객만족경영 사례연구 · 고객만족경영활동과 사례	· MOT Skill-UP · 실무자의 서비스 대응 유형 및 특성분석 · 점점의 효과적 응대요령 / 개선활동 · 코치와 피드백 요령	· CS리더로서 전략적 커뮤니케이션 · 유형에 따른 커뮤니케이션 전략 · 커뮤니케이션의 3요소 · 커뮤니케이션 사이클 Role Playing

2015년 연간교육일정

과정명	교육기간		교육비(만원)		교육일정															
	일수	시간	회원	일반	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월				
CS 경영					문의(02)3984-379, 386															
[자격과정] CS컨설턴트	9	70	171	190					5.15-7.10					10.16-12.11						
[자격과정] 고객만족도조사 분석전문가	5	36	99	110							13-17									
고객만족도조사 실무기초	3	21	59	65				1-3					1-3							
고객의 마음을 읽는 정성조사기법	2	16	46	50					27-28			26-27								
NCSI 1위기업 CS우수사례 벤치마킹	1	8	23	25									6	21		12				
CS전략수립실무	3	21	59	65				13-15		22-24					16-18					
Five Model 실천 고객만족경영	2	16	46	50						8-9				12-13						
진정으로 고객중심 경영을 위한 CEM전략	3	21	59	65					11-13							15-17				
고객니즈 분석을 통한 고객가치 창출 전략	2	16	46	50				16-17						14-15						
CS리더 역량 강화	2	16	46	50					18-19					7-8		5-6				
VOC(Voice of Customer)운영 프로세스 이해	2	16	46	50				9-10		29-30					28-29					
고객만족을 위한 전화 모니터링 실무	2	16	46	50						15-16				3-4						
전략적 CS교육체계수립	2	16	46	50								24-25			23-24					
인문학, 고객 통찰의 눈	1	8	23	25							27					11				
CSIG 싱가포르 CS선도 기업 체험 교육	4박 5일		350	350				24-28												
ACSI 미국 CS우수기업 현장 교육	9박 10일		850	850						11-20										
EPSI 유럽 CS우수기업 현장 교육	9박 10일		850	850											15-24					
서비스					문의(02)3984-379, 386															
[자격과정] 서비스 컨설턴트	5	40	108	120					6.12-7.10						11.13-12.11					
[자격과정] Five Star CS강사	5	37	100	110				23-27					17-21							
[자격과정] 이미지 메이킹 강사	3	24	63	69				7-21					20-22							
[자격과정] NLP Practitioner for CS	5	35	89	99				1-29		5.30-6.27	27-31				11.7-12.5					
Service & Sales TA 감사양성	3	24	63	69		26-28				9-23	13-15			17-31						
[국제자격과정] 컬러코칭 강사양성	2	16	63	69		5-6		4-11			27-28			5-6		1-2				
Service Branding을 통한 서비스 문화 구축	2	16	39	43					20-21					14-15						
창의적 서비스접점 관리	2	16	39	43				16-17						1-2						
고객 가치를 높이는 서비스 디자인	2	16	39	43						15-16					2-3					
후배직원을 키우는 서비스 코칭 스킬	3	21	51	55			2-4			11-13					2-4					
컴플레인 Recovery	3	21	51	55				4-6		20-22				9-11	24-26					
고객불만 프로파일링 전략	2	16	39	43						10-11				19-20		1-2				
서비스 멘토링 커뮤니케이션	2	16	39	43							23-24			26-27						
서비스, 설득의 기술	2	16	39	43							6-7					7-8				
감성터치! 서비스커뮤니케이션 스킬업	2	16	39	43					12-13		17-18			12-13	14-15					
마음을 움직이는 상담스킬(NLP)	2	16	39	43							13-14		1-2		16-17					
36.9도 서비스 열정 조직 만들기	2	16	39	43						3-4					19-20					
접점 품질향상을 위한 CS리더 코칭 및 서비스클리닉	1	8	23	25											15					
에듀매직으로 고객마음 사로잡기	1	8	23	25								29			8	10				
[야간]명품 보이스 만들기 (심화)	8	16	51	55					1-27						6-29					
나만의 보이스 트레이닝	1	8	23	25								20			11	23				
CS강사를 위한 스토리형 파워포인트 스킬법	1	8	23	25						6				9		23				
스트레스 Down 힐링 Up	1	8	23	25								17			28	19				
접점고객서비스 기본	2	16	35	37						10-11		8-9		17-18	9-10					
서비스 트렌드 리더	1	8	23	25							28		10		7	3				
하루에 완성하는 서비스 스탠다드	1	8	23	25							22	27		24	14	16	21	22	26	
하루에 완성하는 감성 서비스	1	8	23	25										19		25		18		14

과정명	교육기간		교육비(만원)		교육일정															
	일수	시간	회원	일반	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월				
병원 서비스					문의(02)3984-379, 386															
[자격과정] Medical Q.C 전문가(병원)	4	28	55	59									9-17			5-13				
[자격과정] 병원 상담 전문가	4	28	55	59											5-26	4-25				
Healthcare Service Design(병원)	3	21	35	39									14-28			11-25				
고객을 만들어 나가는 병원 브랜드전략	2	16	27	29											19-26		1-8			
에이징 스타일리스트 전문가(병원)	3	21	35	39									14-28			1-15				
간호사의 의료 서비스 커뮤니케이션(병원)	2	16	27	29											13-20		7-14			
감.성.메.디.컬? 1Day OK!(병원)	1	7	10	10										30		25		4		
대학 서비스					문의(02)3984-379, 386															
대학교의 고객 만족 향상 전략	2	16	35	39												23-24				
교수 강의 스킬 업그레이드	2	16	35	39												23-24				
학생의 미래를 위한 교수(교직원) 상담 스킬 업그레이드	2	16	35	39												20-21				
콜센터					문의(02)3984-379, 386															
후배를 돕는 콜센터 멘토양성	2	16	37	41										14-15		9-10		16-17		
성과를 높이기 위한 콜센터 면담스킬	2	16	37	41											3-4			18-19		
콜센터 슈퍼바이저 리더십	2	16	37	41									12-13			8-9		11-12		
상담품질을 높이는 콜 피드백	2	16	37	41										15-16				16-17		
콜센터 서비스 회복을 위한 컴플레인	2	16	37	41										19-20		19-20		4-5		
고객관점에서 바라본 QAA 실무	2	16	37	41										2-3		1-2		14-15	9-10	
조직활성화를 위한 행복한 콜센터 만들기	2	16	37	41											8-9			6-7		
고객만족을 위한 텔레커뮤니케이션	2	16	37	41											10-11			21-22		
전화모니터링 하루만에 100점 맞기	1	8	23	25										26	23	25			25	
브랜드					문의(02)3984-379, 386															
[자격과정] Excellent Brand Manager	6	42	89	99										3.4-4.8			9.16-10.28			
브랜드 커뮤니케이션 & IMC 전략	3	24	51	55										20-22		6-8			7-9	
브랜드 개발 실무 및 감성 디자인	2	16	39	43											23-24			26-27		
실패하지 않는 브랜드 육성화 전략	1	8	23	25											18			4		3
쉽게 배우는 브랜드 입문	2	16	39	43												17-18			9-10	

* 상기 내용은 개설여부, 고용보험 적용여부등 변경이 있을 수 있으므로 교육 신청시 www.kpc.or.kr에서 확인 하시기 바랍니다.
 * 상기 과정은 고객사의 요청시 상호협의를 거쳐 맞춤형 위탁교육으로도 실시 할 수 있습니다.