

NCS기반 직무설명자료: 운영직 상담원

| | | | | |
|------------|--|--|-----|--------------|
| 채용분야 | 운영직 상담원 | NCS 분류체계 | 대분류 | 02. 경영·회계·사무 |
| | | | 중분류 | 01. 기획사무 |
| | | | 소분류 | 03. 마케팅 |
| | | | 세분류 | 02. 고객관리 |
| 직무 목적 | 상담고객과 유선 등의 접점 상황에서 고객의 요구사항을 파악하고, 고객의 요구에 부합하는 상담 서비스를 제공함으로써 고객만족을 창출한다. | | | |
| 직무수행 내용 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객센터 상담 및 업무처리에 관한 사항 ○ 상담 및 직무 교육·코칭에 관한 사항 ○ 상담품질 모니터링·피드백·운영실적 관리 및 민원 처리 ○ 기타 관련 업무 | | | |
| 일반요건 | 연령 | 무관 | | |
| | 성별 | 무관 | | |
| 교육요건 | 학력 | 무관 | | |
| | 전공 | 무관 | | |
| 자격요건 | 필수 | 없음 | | |
| | 인정 자격 | 텔레마케팅관리사, CS Leaders(관리사), 콜센터QA(상담품질)관리사, 컴퓨터활용능력 | | |
| 필요지식 | 전화응대 원칙 및 예절에 대한 지식, 고객센터 상담업무 매뉴얼 숙지, 고객관리 지식, 우리원 조직 및 업무에 대한 기본적 이해, 건강보험에 관한 기본적 이해, 보건의료 관련 기본 지식, 비즈니스 매너 | | | |
| 필요기술 | 고객응대 기술, 민원처리 능력, 의사소통 기술, 문제 상황 분석 기술, 데이터 활용 능력, 업무처리 능력, 컴퓨터 활용 기술, 사무기기 사용 기술 | | | |
| 직무 수행태도 | 고객의 요구사항에 대한 친절한 응대 자세, 고객의 특성을 이해하고 적극적으로 대응하고자 하는 책임감, 신속하고 정확한 업무처리 자세, 원활한 의사소통 창출을 위한 의지, 문제해결의지 | | | |
| 직업 기초능력 | 의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 정보능력, 조직이해능력, 직업윤리 | | | |
| 참고 | www.ncs.go.kr | | | |