

국립박물관문화재단 NCS 기반 직무기술서 [고객서비스(CS) 관리]

분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	02. 경영·회계·사무	01. 기획사무	03. 마케팅	04. 유통관리
기관 주요사업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 박물관 공연장 운영 및 박물관 무료 문화행사 추진경영 ○ 박물관 문화상품 개발 및 보급 ○ 전시운영, 출판사업 등 박물관 협력사업 추진 ○ 박물관상품관, 식음료매장, 그 밖의 편의 시설 등의 운영 			
직무수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국립박물관 고객 경험 및 서비스 품질 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 관람객 서비스 및 고객 경험 관리 계획 수립 - 관람객 대상 서비스 품질 진단 및 개선 - 고객 VOC 및 민원 관리, 프로세스 개선 - 기재부/자체 고객만족도 조사 			
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객서비스 매뉴얼 수립과 운용에 대한 지식 ○ 고객 응대 서비스 절차와 방법에 대한 지식 ○ 고객 민원 처리 방법에 대한 지식 ○ 고객경험 서비스 기획 및 진단·구축에 대한 지식 			
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객서비스 기준 파악 및 개선사항 도출 능력 ○ 고객 정의 구축 및 고객 관계 파악 능력 ○ 불평·불만 고객 및 블랙 컨슈머 파악 및 대응 능력 			
직무수행 태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스를 경험한 고객의 욕구를 파악하고 문제를 해결할 수 있다 ○ 고객이 원하는 서비스에 대해 관련 경험과 지식에 근거하여 제시·설명할 수 있다 ○ 고객 만족을 위한 최신 서비스 트렌드와 관련 지식을 현장에 적용할 수 있다 			
자격사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 채용 공고문 참조 			
직업기초 능력	의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력		참고 사이트	www.ncs.go.kr