

블라인드 채용 기반 직무 설명자료: 우편 고객 상담(신입) / 일반 경쟁

NCS기반 채용 분야	대분류	02. 경영·회계·사무	20. 정보통신
	중분류	01. 기획사무	02. 통신기술
	소분류	03. 마케팅	03. 통신서비스
	세분류	02. 고객관리	05. 전보서비스
기관 주요사업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 우체국쇼핑 사업 : 우체국망을 이용한 국내 특산물·소비자 연결 사업으로 이외 꽃배달, 생활마트, 제철식품, 전통시장 등의 다양한 매장 구축 및 서비스 제공 ○ 우편고객센터 : 국내·외 우편업무 전반 고객응대, VOC 관리, 우정서비스 고객만족도 조사, 국제우편물 행방조사 등 우편서비스 종합 컨택센터 역할 수행 ○ 우편상품 사업 : 우정사업본부에서 연간 발행하는 우표류 및 우표책·첩 등 우편상품 관련 홍보물 제작 ○ 우정문화 사업 : 우표 전시회, 공모전, 우정문화 교육프로그램 등 실시 및 확산 ○ 우편연구 사업 : 우편시장조사, 신규 우편 상품 및 서비스 발굴 업무 수행 ○ 우편사업 : 전자우편, 생활정보홍보우편 등 사업 활성화를 위한 IT개발 및 운영, 마케팅 기획, 전자우편제작, 품질관리 등 업무 수행 ○ 우정정보화 사업 : 온라인우편시스템(우편서비스, 모바일우편함, 우체국쇼핑 등) 개발 및 유지보수관리 업무 수행 		
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> ○ (고객지원과 고객관리 실행) 01. 고객요구사항 파악하기, 02. 고객요구사항 대응하기, 04. 고객 응대하기 ○ (고객센터 운용) 02. 텔레마케팅 하기, 03. 고객 데이터베이스 운용하기 		
직무수행내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ (고객관리) 현재의 고객과 잠재고객의 이해를 바탕으로 고객이 원하는 제품과 서비스를 지속적으로 제공함으로써 기업과 브랜드에 호감도가 높은 고객의 유지와 확산을 위해 고객과의 관계를 관리 ○ (고객센터 서비스) 이용자가 보내고자 하는 정보를 정보통신 설비를 사용하여 약속된 문자, 부호, 언어로서 우편물보다 신속하게 보내어 수취인에게 문서로 배달 		
주요업무내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 우편업무 전반의 전화응대 및 민원 상담업무 <ul style="list-style-type: none"> · 국내, 국제 우편 서비스 이용조건, 방법 문의 · 특수취급, 부가 우편 서비스 문의, 우편물 반환 및 환부 청구 등 각종 청구 문의 · 우편물 배송조회 문의, 알뜰폰, 생활정보홍보우편물, EMS 원팩 문의 · 고객의 소리(VOC) 처리 및 분석, 헬프데스크 상담 업무(우체국 직원 대상), 무인우체국 상담업무 ○ 우편 서비스 전화 접수 업무 <ul style="list-style-type: none"> · 우체국소포 방문접수, EMS, EMS 프리미엄 방문 접수, 우체국쇼핑, 꽃배달, 축하선물카드 주문 접수 ○ 인터넷 및 모바일 등 온라인 응대업무 <ul style="list-style-type: none"> · 인터넷 게시판 민원처리 및 문자 상담 업무, 인터넷우체국 이용방법 및 회원 정보 문의, 원격 지원 ○ 대내외 고객 만족도 강화 활동 업무 <ul style="list-style-type: none"> · 우편서비스 이용고객 만족도 조사, 우편 종사자 친절도 조사 · 우체국쇼핑 이용고객 만족도 조사, 현업 우체국, 우정공무원 교육원 등 CS 교육 지원 ○ 우체국쇼핑 입점상담 활동 <ul style="list-style-type: none"> · 법인마케팅 주문 응대, 창구판매 대응 등, 협력고객 대상 입점 안내 / 서비스 지원 <p>※ 기관 경영환경 변화 등에 따라 수행 업무 변경 가능</p>		
일반요건	연령	무관 ※ 정년 60세 / 임용일 기준 「근로기준법」 제64조(최저 연령과 취직인허증)에 해당하지 않는 자	
	성별	무관	
교육요건	학력	무관	
	전공	무관	

우대사항	○ 텔레마케팅관리사, 소비자전문상담사 2급 이상, 직업상담사 2급 이상, 물류관리사, CS Leaders(관리사)
필요지식	○ 고객응대 매뉴얼, 고객 심리 관련 지식, 고객요구분석 방법, 고객관계관리, 고객이탈 방지 활동, 고객 세분화에 대한 이해 ○ 고객센터 설비를 이용하여 단순한 전화응대에서부터 컴퓨터를 이용한 최신 기술을 제공하는 능력
필요기술	○ 문제 상황 분석 기술, 다양한 요구에 대응하기 위한 고객응대 기술, 고객별 구매 패턴 분석 능력, 이탈 고객 예측 기술 ○ 이용자의 요구사항을 이해하고 확인하기 위한 문서화 능력, 고객정보 내용을 이해하고 수집 및 분류할 수 있는 능력
직무수행태도	○ 요구사항에 대한 친절한 응대 자세, 고객대응을 위한 고객과 공감하려는 자세, 고객을 대하는 매너, 응대 매뉴얼 준수 노력, 고객 관계 강화가 곧 자사의 경쟁력 강화라는 믿음, 고객의 다양성을 인정하는 자세 ○ 고객 데이터베이스 보안 기술 기준 준수
근무지	○ (본사)서울특별시 영등포구 영중로 83 ※ 기관 경영환경 변화 등에 따라 근무지 변경 가능
직업기초능력	의사소통능력, 대인관계능력, 문제해결능력, 정보능력, 조직이해능력, 직업윤리
참고	www.ncs.go.kr

블라인드 채용 기반 직무 설명자료: 우편 고객 상담(보훈) / 사회형평 제한경쟁채용

NCS기반 채용 분야	대분류	02. 경영·회계·사무	20. 정보통신
	중분류	01. 기획사무	02. 통신기술
	소분류	03. 마케팅	03. 통신서비스
	세분류	02. 고객관리	05. 전보서비스
기관 주요사업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 우체국쇼핑 사업 : 우체국망을 이용한 국내 특산물·소비자 연결 사업으로 이외 꽃배달, 생활마트, 제철식품, 전통시장 등의 다양한 매장 구축 및 서비스 제공 ○ 우편고객센터 : 국내·외 우편업무 전반 고객응대, VOC 관리, 우정서비스 고객만족도 조사, 국제우편물 행방조사 등 우편서비스 종합 컨택센터 역할 수행 ○ 우편상품 사업 : 우정사업본부에서 연간 발행하는 우표류 및 우표책·첩 등 우편상품 관련 홍보물 제작 ○ 우정문화 사업 : 우표 전시회, 공모전, 우정문화 교육프로그램 등 실시 및 확산 ○ 우편연구 사업 : 우편시장조사, 신규 우편 상품 및 서비스 발굴 업무 수행 ○ 우편사업 : 전자우편, 생활정보홍보우편 등 사업 활성화를 위한 IT개발 및 운영, 마케팅 기획, 전자우편제작, 품질관리 등 업무 수행 ○ 우정정보화 사업 : 온라인우편시스템(우편서비스, 모바일우편함, 우체국쇼핑 등) 개발 및 유지보수관리 업무 수행 		
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> ○ (고객지원과 고객관리 실행) 01. 고객요구사항 파악하기, 02. 고객요구사항 대응하기, 04. 고객 응대하기 ○ (고객센터 운용) 02. 텔레마케팅 하기, 03. 고객 데이터베이스 운용하기 		
직무수행내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ (고객관리) 현재의 고객과 잠재고객의 이해를 바탕으로 고객이 원하는 제품과 서비스를 지속적으로 제공함으로써 기업과 브랜드에 호감도가 높은 고객의 유지와 확산을 위해 고객과의 관계를 관리 ○ (고객센터 서비스) 이용자가 보내고자 하는 정보를 정보통신 설비를 사용하여 약속된 문자, 부호, 언어로서 우편물보다 신속하게 보내어 수취인에게 문서로 배달 		
주요업무내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 우편업무 전반의 전화응대 및 민원 상담업무 <ul style="list-style-type: none"> · 국내, 국제 우편 서비스 이용조건, 방법 문의 · 특수취급, 부가 우편 서비스 문의, 우편물 반환 및 환부 청구 등 각종 청구 문의 · 우편물 배송조회 문의, 알뜰폰, 생활정보홍보우편물, EMS 원팩 문의 · 고객의 소리(VOC) 처리 및 분석, 헬프데스크 상담 업무(우체국 직원 대상), 무인우체국 상담업무 ○ 우편 서비스 전화 접수 업무 <ul style="list-style-type: none"> · 우체국소포 방문접수, EMS, EMS 프리미엄 방문 접수, 우체국쇼핑, 꽃배달, 축하선물카드 주문 접수 ○ 인터넷 및 모바일 등 온라인 응대업무 <ul style="list-style-type: none"> · 인터넷 게시판 민원처리 및 문자 상담 업무, 인터넷우체국 이용방법 및 회원정보 문의, 원격 지원 ○ 대내외 고객 만족도 강화 활동 업무 <ul style="list-style-type: none"> · 우편서비스 이용고객 만족도 조사, 우편 종사자 친절도 조사 · 우체국쇼핑 이용고객 만족도 조사, 현업 우체국, 우정공무원 교육원 등 CS 교육 지원 ○ 우체국쇼핑 입점상담 활동 <ul style="list-style-type: none"> · 법인마케팅 주문 응대, 창구판매 대응 등, 협력고객 대상 입점 안내/ 서비스 지원 <p>※ 기관 경영환경 변화 등에 따라 수행 업무 변경 가능</p>		
일반요건	연령	무관 ※ 정년 60세 / 임용일 기준 「근로기준법」 제64조(최저 연령과 취직인허증)에 해당하지 않는 자	
	성별	무관	
교육요건	학력	무관	
	전공	무관	
경력 및 자격 요건	제한자격 [보훈]	「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 등에 따른 취업지원 대상자로서 증명서 발급이 가능한 자	

우대사항	○ 텔레마케팅관리사, 소비자전문상담사 2급 이상, 직업상담사 2급 이상, 물류관리사, CS Leaders(관리사)
필요지식	○ 고객응대 매뉴얼, 고객 심리 관련 지식, 고객요구분석 방법, 고객관계관리, 고객이탈 방지 활동, 고객 세분화에 대한 이해 ○ 고객센터 설비를 이용하여 단순한 전화응대에서부터 컴퓨터를 이용한 최신 기술을 제공하는 능력
필요기술	○ 문제 상황 분석 기술, 다양한 요구에 대응하기 위한 고객응대 기술, 고객별 구매 패턴 분석 능력, 이탈 고객 예측 기술 ○ 이용자의 요구사항을 이해하고 확인하기 위한 문서화 능력, 고객정보 내용을 이해하고 수집 및 분류할 수 있는 능력
직무수행태도	○ 요구사항에 대한 친절한 응대 자세, 고객대응을 위한 고객과 공감하려는 자세, 고객을 대하는 매너, 응대 매뉴얼 준수 노력, 고객 관계 강화가 곧 자사의 경쟁력 강화라는 믿음, 고객의 다양성을 인정하는 자세 ○ 고객 데이터베이스 보안 기술 기준 준수
근무지	○ (본사)서울특별시 영등포구 영중로 83 ※ 기관 경영환경 변화 등에 따라 근무지 변경 가능
직업기초능력	의사소통능력, 대인관계능력, 문제해결능력, 정보능력, 조직이해능력, 직업윤리
참고	www.ncs.go.kr

블라인드 채용 기반 직무 설명자료: 우편 고객 상담(장애) / 사회형평 제한경쟁채용

NCS기반 채용 분야	대분류	02. 경영·회계·사무	20. 정보통신
	중분류	01. 기획사무	02. 통신기술
	소분류	03. 마케팅	03. 통신서비스
	세분류	02. 고객관리	05. 전보서비스
기관 주요사업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 우체국쇼핑 사업 : 우체국망을 이용한 국내 특산물·소비자 연결 사업으로 이외 꽃배달, 생활마트, 제철식품, 전통시장 등의 다양한 매장 구축 및 서비스 제공 ○ 우편고객센터 : 국내·외 우편업무 전반 고객응대, VOC 관리, 우정서비스 고객만족도 조사, 국제우편물 행방조사 등 우편서비스 종합 컨택센터 역할 수행 ○ 우편상품 사업 : 우정사업본부에서 연간 발행하는 우표류 및 우표책·첩 등 우편상품 관련 홍보물 제작 ○ 우정문화 사업 : 우표 전시회, 공모전, 우정문화 교육프로그램 등 실시 및 확산 ○ 우편연구 사업 : 우편시장조사, 신규 우편 상품 및 서비스 발굴 업무 수행 ○ 우편사업 : 전자우편, 생활정보홍보우편 등 사업 활성화를 위한 IT개발 및 운영, 마케팅 기획, 전자우편제작, 품질관리 등 업무 수행 ○ 우정정보화 사업 : 온라인우편시스템(우편서비스, 모바일우편함, 우체국쇼핑 등) 개발 및 유지보수관리 업무 수행 		
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> ○ (고객지원과 고객관리 실행) 01. 고객요구사항 파악하기, 02. 고객요구사항 대응하기, 04. 고객 응대하기 ○ (고객센터 운용) 02. 텔레마케팅 하기, 03. 고객 데이터베이스 운용하기 		
직무수행내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ (고객관리) 현재의 고객과 잠재고객의 이해를 바탕으로 고객이 원하는 제품과 서비스를 지속적으로 제공함으로써 기업과 브랜드에 호감도가 높은 고객의 유지와 확산을 위해 고객과의 관계를 관리 ○ (고객센터 서비스) 이용자가 보내고자 하는 정보를 정보통신 설비를 사용하여 약속된 문자, 부호, 언어로서 우편물보다 신속하게 보내어 수취인에게 문서로 배달 		
주요업무내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 우편업무 전반의 전화응대 및 민원 상담업무 <ul style="list-style-type: none"> · 국내, 국제 우편 서비스 이용조건, 방법 문의 · 특수취급, 부가 우편 서비스 문의, 우편물 반환 및 환부 청구 등 각종 청구 문의 · 우편물 배송조회 문의, 알뜰폰, 생활정보홍보우편물, EMS 원팩 문의 · 고객의 소리(VOC) 처리 및 분석, 헬프데스크 상담 업무(우체국 직원 대상), 무인우체국 상담업무 ○ 우편 서비스 전화 접수 업무 <ul style="list-style-type: none"> · 우체국소포 방문접수, EMS, EMS 프리미엄 방문 접수, 우체국쇼핑, 꽃배달, 축하선물카드 주문 접수 ○ 인터넷 및 모바일 등 온라인 응대업무 <ul style="list-style-type: none"> · 인터넷 게시판 민원처리 및 문자 상담 업무, 인터넷우체국 이용방법 및 회원정보 문의, 원격 지원 ○ 대내외 고객 만족도 강화 활동 업무 <ul style="list-style-type: none"> · 우편서비스 이용고객 만족도 조사, 우편 종사자 친절도 조사 · 우체국쇼핑 이용고객 만족도 조사, 현업 우체국, 우정공무원 교육원 등 CS 교육 지원 ○ 우체국쇼핑 입점상담 활동 <ul style="list-style-type: none"> · 법인마케팅 주문 응대, 창구판매 대응 등, 협력고객 대상 입점 안내/ 서비스 지원 <p>※ 기관 경영환경 변화 등에 따라 수행 업무 변경 가능</p>		
일반요건	연령	무관 ※ 정년 60세 / 임용일 기준 「근로기준법」 제64조(최저 연령과 취직인허증)에 해당하지 않는 자	
	성별	무관	
교육요건	학력	무관	
	전공	무관	
경력 및 자격 요건	제한자격 [장애]	「장애인고용촉진 및 직업재활법」 및 「장애인복지법」에 의한 등록장애인 또는 「장애인고용촉진 및 직업재활법 시행령」에 따른 상이등급 기준에 해당하는 자로서 증명서 발급이 가능한 자	

우대사항	○ 텔레마케팅관리사, 소비자전문상담사 2급 이상, 직업상담사 2급 이상, 물류관리사, CS Leaders(관리사)
필요지식	○ 고객응대 매뉴얼, 고객 심리 관련 지식, 고객요구분석 방법, 고객관계관리, 고객이탈 방지 활동, 고객 세분화에 대한 이해 ○ 고객센터 설비를 이용하여 단순한 전화응대에서부터 컴퓨터를 이용한 최신 기술을 제공하는 능력
필요기술	○ 문제 상황 분석 기술, 다양한 요구에 대응하기 위한 고객응대 기술, 고객별 구매 패턴 분석 능력, 이탈 고객 예측 기술 ○ 이용자의 요구사항을 이해하고 확인하기 위한 문서화 능력, 고객정보 내용을 이해하고 수집 및 분류할 수 있는 능력
직무수행태도	○ 요구사항에 대한 친절한 응대 자세, 고객대응을 위한 고객과 공감하려는 자세, 고객을 대하는 매너, 응대 매뉴얼 준수 노력, 고객 관계 강화가 곧 자사의 경쟁력 강화라는 믿음, 고객의 다양성을 인정하는 자세 ○ 고객 데이터베이스 보안 기술 기준 준수
근무지	○ (본사)서울특별시 영등포구 영중로 83 ※ 기관 경영환경 변화 등에 따라 근무지 변경 가능
직업기초능력	의사소통능력, 대인관계능력, 문제해결능력, 정보능력, 조직이해능력, 직업윤리
참고	www.ncs.go.kr

기타 참고 자료(우편 고객 상담)

업무 수행
환경

