

## 블라인드채용 기반 직무 설명자료: 고객상담(신입)[장애]

NCS기반 채용 분야	대분류	02. 경영·회계·사무	20. 정보통신
	중분류	01. 기획사무	02. 통신기술
	소분류	03. 마케팅	03. 통신서비스
	세분류	02. 고객관리	05. 정보서비스
<b>기관 주요사업</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우체국쇼핑 사업 : 우체국망을 이용한 국내 특산물·소비자 연결 사업으로 이외 꽃배달, 생활마트, 제철식품, 전통시장 등의 다양한 매장 구축 및 서비스 제공</li> <li>○ 우편고객센터 : 국내·외 우편업무 전반 고객응대, VOC 관리, 우정서비스 고객만족도 조사, 국제우편물 행방조사 등 우편 서비스 종합 컨택센터 역할 수행</li> <li>○ 우편상품 사업 : 우정사업본부에서 연간 발행하는 우표류 및 우표책·첩 등 우편상품 관련 홍보물 제작</li> <li>○ 우정문화 사업 : 우표 전시회, 공모전, 우정문화 교육프로그램 등 실시 및 확산</li> <li>○ 우편연구 사업 : 우편시장조사, 신규 우편 상품 및 서비스 발굴 업무 수행</li> <li>○ 우편사업 : 전자우편, 생활정보홍보우편 등 사업 활성화를 위한 IT개발 및 운영, 마케팅 기획, 전자우편제작, 품질 관리 등 업무 수행</li> <li>○ 우정정보화 사업 : 온라인우편시스템(우편서비스, 모바일우편함, 우체국쇼핑 등)개발 및 유지보관리 업무 수행</li> </ul>		
<b>능력단위</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (고객지원과 고객관리 실행) 01. 고객요구사항 파악하기, 02. 고객요구사항 대응하기, 04. 고객 응대하기</li> <li>○ (고객센터 운용) 02. 텔레마케팅 하기, 03. 고객 데이터베이스 운용하기</li> </ul>		
<b>직무수행내용</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (고객관리) 현재의 고객과 잠재고객의 이해를 바탕으로 고객이 원하는 제품과 서비스를 지속적으로 제공함으로써 기업과 브랜드에 호감도가 높은 고객의 유지와 확산을 위해 고객과의 관계를 관리</li> <li>○ (고객센터 서비스) 이용자가 보내고자하는 정보를 정보통신설비를 사용하여 약속된 문자, 부호, 언어로서 우편물 보다 신속하게 보내어 수취인에게 문서로 배달</li> </ul>		
<b>주요업무내용</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우편업무 전반의 전화응대 및 민원 상담업무                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국내, 국제 우편 서비스 이용조건, 방법 문의</li> <li>○ 특수취급, 부가 우편 서비스 문의, 우편물 반환 및 환부 청구 등 각종 청구 문의</li> <li>○ 우편물 배송조회 문의, 알뜰폰, 생활정보홍보우편물, EMS 원팩 문의</li> <li>○ 고객의 소리(VOC) 처리 및 분석, 헬프데스크 상담 업무(우체국 직원 대상), 무인우체국 상담업무</li> </ul> </li> <li>○ 우편 서비스 전화 접수 업무                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우체국소포 방문접수, EMS, EMS 프리미엄 방문 접수, 우체국쇼핑, 꽃배달, 축하선물카드 주문 접수</li> </ul> </li> <li>○ 인터넷 및 모바일 등 온라인 응대업무                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인터넷 게시판 민원처리 및 문자 상담 업무, 인터넷우체국 이용방법 및 회원정보 문의, 원격 지원</li> </ul> </li> <li>○ 대내외 고객 만족도 강화 활동 업무                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우편서비스 이용고객 만족도 조사, 우편 종사자 친절도 조사</li> <li>○ 우체국쇼핑 이용고객 만족도 조사, 현업 우체국, 우정공무원 교육원 등 CS 교육 지원</li> </ul> </li> <li>○ 우체국쇼핑 입점상담 활동                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 법인마케팅 주문 응대, 창구판매 대응 등, 협력고객 대상 입점 안내/ 서비스 지원</li> </ul> </li> </ul>		
<b>일반요건</b>	연령	무관 (정년 60세 / 근로기준법 제64조에 따른 최저 연령 제한 참고)	
	성별	무관	
<b>교육요건</b>	학력	무관	
	전공	무관	
<b>필요지식</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객응대 매뉴얼, 고객 심리 관련 지식, 고객요구분석 방법, 고객관계관리, 고객이탈 방지 활동, 고객 세분화에 대한 이해</li> <li>○ 고객센터 설비를 이용하여 단순한 전화응대에서부터 컴퓨터를 이용한 최신기술을 제공하는 능력</li> </ul>		
<b>필요기술</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 문제 상황 분석 기술, 다양한 요구에 대응하기 위한 고객응대 기술, 고객별 구매 패턴 분석 능력, 이탈 고객 예측 기술</li> <li>○ 이용자의 요구사항을 이해하고 확인하기 위한 문서화 능력, 고객정보 내용을 이해하고 수집 및 분류할 수 있는 능력</li> </ul>		
<b>자격요건 (필수)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> <li>○ 고객 데이터베이스 보안 기술 기준 준수</li> </ul>		
<b>직무수행태도</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> <li>○ 고객 데이터베이스 보안 기술 기준 준수</li> </ul>		
<b>근무지</b>	○ 본사(서울 영등포구) * 기관 경영환경 변화 등에 따라 근무지 변경 가능		
<b>직업기초능력 참고</b>	의사소통능력, 대인관계능력, 문제해결능력, 정보능력, 조직이해능력, 직업윤리		
	www.ncs.go.kr		