

## [CS 직무 에센스] CX시대의 CS진화, 맞춤응대부터 고객경험혁신까지

○ 수강 차시 : 총 7차시

○ 학습기간 : 30일

○ 재생시간 : 3시간

○ 재생시간은 퀴즈와 summary를 제외한 영상시간입니다. 하루8차시를 초과하여 수강할 수 없습니다.

본 과정은 고객 접점에서 요구되는 서비스 마인드셋과 기본 지식을 습득하여 고객 중심의 사고를 확립하고, 다양한 상황에 맞춘 맞춤형 커뮤니케이션 스킬과 불만 응대 기법을 익혀 실무 대응 능력을 강화하는 것을 목표로 합니다. 또한 데이터 중심의 디지털화가 빠르게 진행되는 서비스 업계의 최신 트렌드를 파악하고, 이를 바탕으로 고객 경험을 개선하고 경쟁력을 높일 수 있는 전략적 서비스 역량을 배양합니다.

### 학습 목표

01

고객 접점에서 반드시 필요한 서비스의 마인드셋과 기본 지식을 습득할 수 있다.

02

고객 맞춤 응대에 필요한 커뮤니케이션 스킬과 불만 응대 기법을 익힐 수 있다.

### 학습 대상

01

서비스 업종에 종사하는 1~10년차 임직원

02

대면/비대면 고객 접점부서 근무자

### 과정 개요

차시	차시명	러닝타임
1	고객만족 서비스 트렌드	00:29:08
2	나를 프로 서비스인으로 브랜딩하는 방법	00:27:40
3	첫만남에 고객에게 호감을 주는 커뮤니케이션 기술	00:26:37
4	감성과 이성을 공략하는 언어 커뮤니케이션 스킬	00:27:15
5	고객불만을 기회로 바꾸는 주도적 CS	00:26:26
6	고객접점에서 공감으로 서비스 선순환 만드는 방법	00:27:01
7	플랫폼 시대, 서비스 실무자가 나아갈 방향	00:26:07