

# [CS경영전문가] 고객만족도(CSI) 조사와 VOC 관리

- 수강 차시 : 총 16차시
- 학습기간 : 30일
- 재생시간 : 9시간

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

이 과정은 고객만족도(CSI) 조사의 개념과 조사 방법론, 그리고 VOC(Voice of Customer) 운영 체계를 이해하고 실무에 적용할 수 있도록 구성된 실무 중심 교육입니다.

기업 특성에 맞는 CSI 측정모델 구축과 분석 방법, 그리고 VOC 단계별 운영 및 실행 가이드를 학습함으로써, 고객의 니즈를 정확히 파악하고 서비스 개선 전략을 수립할 수 있습니다.

다양한 실무 사례를 통해 고객불만 최소화과 고객관계관리 역량 강화를 동시에 실현하며, 기업의 경쟁력과 브랜드 가치를 높이는 고객만족경영 실현 방법을 제시합니다.

## 학습목표

01

고객만족도(CSI)조사의 전체 프로세스에 대한 이해 및 실무지식 숙지로 현업 적용 능력을 극대화할 수 있다.

02

VOC 담당자로서 필수적으로 알아야 할 8단계 운영 프로세스를 파악할 수 있다.

03

VOC 활용을 통한 프로세스 개선 및 현장에서 활용 가능한 VOC 스킬을 파악할 수 있다.

## 학습대상

01

CS(고객만족), 서비스, 마케팅, VOC 부문 실무자

02

고객만족도(CSI)조사 부문 실무자

03

고객니즈 파악 및 고객경험 개선 관련 실무자 및 관리자

차시	차시명	러닝타임
1	고객만족도 조사 개념 및 유형	00:59:16
2	고객만족도 조사의 주요 측정 문항	00:33:26
3	고객만족도 측정 모델 개발	00:33:23
4	합리적인 고객만족도 조사 진행	00:32:23
5	고객만족도 조사 설계	00:41:34
6	표본구성	00:36:25
7	고객만족도 조사방법의 유형	00:41:43
8	자료 처리 및 데이터 분석	00:38:22
9	VOC 개념	00:31:16
10	VOC 프레임워크	00:31:16
11	VOC 운영목적 및 고객 정의	00:29:53
12	VOC 수집 및 배분	00:33:45
13	VOC 처리	00:34:43
14	VOC 분석	00:36:58
15	VOC 공유 및 활용	00:32:40
16	VOC 활성화	00:32:38