

# 성과를 보장하는 텍스트 커뮤니케이션, 비즈니스 문해력

○ 수강 차시 : 총 7차시

○ 학습기간 : 30일

○ 재생시간 : 3시간

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

본 과정은 불만 고객의 심리와 행동 패턴을 이해하고, 상황에 맞게 고객을 유형화하여 대응 전략을 수립할 수 있는 역량을 배양하는 것을 목표로 합니다. 또한 VOC(Voice of Customer)의 역할과 필요성, 운영 프로세스를 이해하고 이를 명확히 설명할 수 있는 능력을 기릅니다. 더불어 고객 불만의 발생 원인을 분석하고 효과적인 불만 응대 기법을 습득·활용하여 고객 만족을 극대화할 수 있으며, 불만 고객 응대 매뉴얼을 코드별·업무별로 작성하고 실무에 적용할 수 있는 실질적인 능력을 강화합니다.

## 학습 목표

01

업무에서 비즈니스 문해력의 중요성을 이해하고, 회사 내에서 이뤄지는 모든 텍스트 커뮤니케이션을 효율적으로 할 수 있다.

02

비즈니스에서 사용하는 모든 문서를 잘 읽고 해석하여 논리적으로 문서를 작성할 수 있다.

## 학습 대상

01

비즈니스 문해력을 키워 원활한 커뮤니케이션을 하고 싶은 직장인

02

다양한 비즈니스 문서를 잘 읽고 해석하고, 잘 쓰고 싶은 직장인

## 과정 개요

차시	차시명	러닝타임
1	일을 잘하는 사람과 못하는 사람의 차이는 비즈니스 문해력 차이	00:20:23
2	잘 읽고 잘 쓰는 텍스트 커뮤니케이션 역량, 비즈니스 문해력	00:24:35
3	문해력이 있어야 메신저도 이메일도 제대로 소통된다	00:21:54
4	짧지만(원페이지) 생동감 있는(스토리텔링) 보고서가 업무 성과를 보장한다	00:22:36
5	한 번에 설득하고 통과되는 보고서를 작성하자	00:22:48
6	글과 함께 말이 통해야 일이 풀린다	00:23:39
7	성과 창출을 위해 어떻게 읽고 답해야 하는가?	00:24:40