

# UX, 고객을 사로잡는 경험의 기술

○ 수강 차시 : 총 30차시

○ 학습기간 : 30일

○ 재생시간 : 13시간

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

본 과정은 고객 중심의 서비스 기획부터 UX 기반의 경험 디자인, 프로토타입 제작까지 서비스 설계의 전 과정을 체계적으로 학습할 수 있도록 구성된 실무 중심 교육과정입니다. 사용자 조사와 니즈 도출, 고객 여정 맵 시각화, 평가 지표 개발 등 현업에 바로 적용 가능한 핵심 UX 방법론을 통해 문제 정의부터 해결안 도출까지의 사고 과정을 익힐 수 있습니다. 또한 서비스 점점 분석과 시나리오 설계, 품질 관리 및 커뮤니케이션 전략 수립을 통해 서비스 전반의 운영 역량을 강화하며, UX/UI 디자이너, CX 담당자, 서비스 기획자 등 다양한 직무군에게 적합한 실전형 교육과정입니다.

## 학습 목표

01

서비스의 개념과 구조를 이해하고, 고객만족과 고객경험의 핵심 가치를 설명할 수 있다.

02

서비스·경험 디자인을 위한 조사 전략을 수립하고, 사용자 분석과 니즈 도출을 체계적으로 수행할 수 있다.

03

고객 중심의 아이디어를 도출하고, 이를 바탕으로 시나리오와 프로토타입을 기획할 수 있다.

## 학습 대상

01

서비스 기획자 및 운영자 : 고객 중심 서비스 개발을 기획하거나 운영하며, 사용자 경험을 향상시키고자 하는 실무자

02

UX/UI 및 서비스 디자이너 : 사용자 중심 디자인 사고를 바탕으로 서비스 전반을 설계·디자인하는 업무 종사자

03

서비스 교육 및 품질관리 담당자 : 서비스 인력 교육, 감정노동, 품질 개선 프로세스 담당자

차시	차시명	러닝타임
1	서비스의 시작, 본질을 다시 보다	00:31:11
2	고객이 만족하면 숫자가 달라진다	00:25:58
3	고객경험을 만드는 일잘러의 사고방식	00:26:05
4	공공과 민간을 사로잡는 제안 설계	00:29:43
5	전략을 만드는 조사 방법 설정 가이드	00:23:01
6	고객 맞춤형 트렌드, 어디까지 왔나?	00:28:39
7	시장 트렌드를 읽고 기회를 설계하는 방법	00:24:57
8	디지털 전환 시대의 e-Service 이해하기	00:26:47
9	고객을 타입별로 공략하는 전략적 접근	00:27:00
10	고객 심리를 파악하는 행동 디자인 관점	00:24:53
11	고객 목소리를 정확히 듣는 인터뷰 기술	00:27:06
12	니즈를 분석하고 기회를 찾는 기술	00:22:35
13	실무에 바로 쓰는 페르소나 모델링	00:21:21
14	협업을 이끌어내는 코-크리에이션	00:30:59
15	감각을 경험으로 바꾸는 리더십과 팀 활동	00:24:04
16	아이디어 도출을 위한 실무 스킬과 툴	00:25:50
17	실무에서 검증된 아이디어 선별 전략	00:27:25
18	시나리오 기획에서 프로토타입 제작까지	00:28:51
19	프로토타입, 고객의 반응으로 완성하라!	00:25:16
20	전략을 눈에 보이게 만드는 포지셔닝 실습	00:26:23
21	서비스 여정을 시각화하는 핵심 방법론	00:27:19
22	B2C 여정 맵, 고객 마음을 그리는 지도	00:22:55
23	B2B 여정 맵, 고객 마음을 그리는 지도	00:22:03
24	서비스 경험을 수치로 보여주는 평가 지표	00:24:24
25	결과를 인사이트로 바꾸는 보고서 작성법	00:27:24
26	서비스 오류를 막는 품질관리 체크 포인트	00:24:10
27	식스 시그마를 활용한 서비스 개선 전략	00:24:23
28	고객을 움직이는 서비스 마케팅 전략	00:27:38
29	디지털 서비스 커뮤니케이션의 실전	00:27:03
30	서비스 현장에서 번아웃을 막는 마음 챙김	00:28:16