

【NCS기반 채용 직무기술서 : 공무원(사무보조_콜센터)】

채용분야	분류 체계	대분류	중분류	소분류	세분류
		02. 경영·회계·사무	01. 기획사무	03. 마케팅	02. 고객응대
능력단위	(고객응대) 06. 고객 필요정보 제공, 10. 고객지원과 고객관리 실행				
직무수행 내용	(고객응대) 고객 유형별 대응 방안을 수립 및 실행하고 고객 요구사항의 파악, 대응, 지원업무를 수행함				
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> • 콜시스템을 이용하여 고객응대 서비스 제공, 상담 내용 기록 관리 • 단순 전화응대부터 전력거래 및 RPS제도 개요 설명, 시스템 오류 시 조치방법 안내 • 고객의 요구사항을 확인하고 정확히 제공 및 관련 팀에 전달 • 콜센터 품질유지와 고객관계 관리 지식 • 문서관리규정 및 문서대장 관리 규정 • 업무처리규정 및 보안규정 • 부서 업무분장 내용 및 부서 내의 업무 프로세스 • 고객지원센터 운영지침, 상담 스크립트와 고객응대 매뉴얼 				
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 다양한 요구를 파악하고 대응하기 위한 고객응대 및 협상 기술 • 문서분류·편철·배포·정리능력 • 고객 데이터베이스를 체계적으로 운용관리 할 수 있는 기술 • 사무기기 사용 기술, 콜시스템 사용 기술 • 타부서와의 커뮤니케이션 능력 				
직무수행 태도	<ul style="list-style-type: none"> • 내·외부 전화 고객의 요청 사항을 경청하는 태도 및 적극적으로 대응하는 책임감 • 업무규정을 준수하는 태도 • 정확한 업무 처리 및 업무 협조 태도 • 타부서와 협력하는 태도 및 원활한 커뮤니케이션을 하려는 노력 • 시스템 장애 시 조치방법을 신속히 습득하여 고객에게 전달하려는 노력 				
직업 기초능력	<ul style="list-style-type: none"> • 의사소통능력, 대인관계능력, 문제해결능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리 				
자격요건	<ul style="list-style-type: none"> • [필수] 해당분야 경력 1년 이상 				
참고 사이트	<ul style="list-style-type: none"> • NCS 홈페이지: http://www.ncs.go.kr • 전력거래소 홈페이지: http://www.kpx.or.kr 				