

직무기술서(공무직_신입)

채용분야	콜센터 (대표전화 상담업무)	NCS 분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
			경영·회계·사무	기획사무	마케팅	고객관리
			경영·회계·사무	총무·인사	일반사무	사무행정
한국산업기술 시험원 주요사업	○ 제품의 규격, 성능, 안전성, 신뢰성에 관한 시험평가 및 품질인증 ○ 각종 설비의 안전진단 및 기술감리 ○ 시험/평가/인증 관련 국내외 제도 조사연구 및 시장분석 ○ 기술개발, 보급 및 정밀도 향상 지원 ○ 정부관련 부처 및 기관으로부터의 지정, 위탁사업 ○ 품질향상을 위한 기법개발, 보급, 교육 및 지도, 전문인력양성					
채용분야 주요업무	○ KTL업무 전화상담 ○ 일반사무업무					
전형방법	○ 서류전형 ➡ 필기시험 ➡ 인성검사 ➡ 면접전형(1차) ➡ 면접전형(2차) ➡ 선발					
일반요건	연령	제한없음				
	성별	제한없음				
교육 (필수자격)	학력	제한없음				
	전공	제한없음				
필요지식	○ (고객관리) 고객 세분화에 대한 이해 ○ (고객관리) 고객과의 커뮤니케이션 절차 및 방안 ○ (사무행정) 부서 내의 업무 프로세스 ○ (사무행정) 업무 전달 프로세스					
필요기술	○ (고객관리) 고객 유형별 대응 능력 ○ (고객관리) 다양한 요구에 대응하기 위한 고객응대 기술 ○ (사무행정) 인트라넷 사용 기술 ○ (사무행정) 회계시스템 사용 능력 ○ (사무행정) 접수 전산시스템 사용 능력					
직무수행태도	○ (고객관리) 고객에 대한 서비스 정신 ○ (고객관리) 고객의 상황 및 특성에 따른 신속하게 대응하려는 자세 ○ (고객관리) 고객의 요구사항에 대하여 적극적으로 대응하고자 하는 책임감 ○ (사무행정) 정확한 업무 처리 태도 ○ (사무행정) 회사 규정을 준수하는 태도					
관련자격	-					
직업기초능력	○ 의사소통능력, 조직이해능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 정보능력, 대인관계능력, 기술능력, 직업윤리					
참고사이트	○ www.ncs.go.kr					