

【NCS기반 채용 직무 설명자료 : 고객관리】

직무분야		고객관리	
분류체계			
대분류	중분류	소분류	세분류
02. 경영·회계·사무	02. 총무·인사	03. 일반사무	02. 사무행정
	04. 생산·품질관리	02. 품질관리	01. QM/QC관리
10. 영업판매	02. 부동산	01. 부동산 컨설팅	02. 부동산분양
	03. 판매	02. 일반판매	01. 매장판매
기관 주요업무	토지의 취득·개발·비축·공급, 도시의 개발·정비, 주택의 건설·공급·관리 업무		
능력단위	○ (사무행정) 01.문서작성, 02.문서관리, 03.자료 관리, 06.회의 운영·지원, 07.사무행정 업무관리, 08.사무환경조성 ○ (QM/QC관리) 03.서비스 품질관리, 14.지속적개선활동, 15.현장품질관리 ○ (부동산분양) 04.분양마케팅, 07.분양고객관리, 09.분양협력업체관리 ○ (매장판매) 13.전화고객 상담, 15.고객요구 관리		
직무수행 내용	○ 공공분양주택·임대주택, 상가 등 판매 및 임대 안내, 고객 상담, 미매각 토지 관리, 정착물 유지·관리 등		
전형방법	○ 서류전형(적격심사) → 필기전형 → 면접전형 → 합격자발표 → 신체검사·신원조사 → 임용		
필요지식	○ 용지 공급 관련 법령, 주택공급에 관한 규칙, 개인정보보호법, 문서 및 보안 관련 법령 등		
필요기술	○ 분석적 사고 능력, 컴퓨터 활용능력(OA 활용능력), 상담 능력, 문서화 능력, 정보검색 능력, 문서 작성 기술, 고객만족도 조사 능력, 품질 관리 능력, 추가 요청 사항 대처 능력 등		
직무수행 태도	○ 원칙을 지키려는 노력, 생산 현장을 주시하는 태도, 고객중심의 서비스 사고, 고객요구 충족시키고자 하는 성실한 태도, 사용자의 품질관리 요구사항을 적극적으로 반영하려는 자세, 신속하고 적절한 전화응대 자세 등		
필요자격	○ 무관		
직업기초 능력	○ 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 조직이해능력, 자원관리능력, 직업윤리		
참고사이트	○ www.ncs.go.kr 홈페이지 → NCS 학습모듈 검색		