

【NCS기반 채용 직무 설명자료 : 고객관리】

직무분야		고객관리	
분류체계			
대분류	중분류	소분류	세분류
02. 경영·회계·사무	01. 기획사무	03. 마케팅	01. 마케팅전략기획
			02. 고객관리
	02. 총무·인사	03. 일반사무	02. 사무행정
기관 주요업무	○ 주택 및 일반건축물의 취득, 건설, 개발, 분양, 설계, 감리, 임대 및 관리사업 ○ 토지의 취득, 개발, 분양, 임대 및 관리사업 ○ 주택재개발사업·도시환경정비사업 및 주거환경개선사업		
능력단위	○ (마케팅전략기획) 09.마케팅시장환경분석 ○ (고객관리) 08.비정형 데이터 관리, 09.고객분석과 데이터 관리, 10.고객지원과 고객 관리 실행 ○ (사무행정) 01.문서작성, 02.문서관리, 03.데이터 관리, 04.사무자동화 관리운용, 05.사무행정 회계처리, 06.회의 운영·지원, 07.사무행정 업무관리, 08.사무환경조성		
직무수행 내용	○ (마케팅전략기획) 기업과 제품의 경쟁우위 확보와 경영성과를 향상시키기 위하여 마케팅 목표 수립과 목표시장에 대한 체계적인 방안 설계 및 실행을 통하여 반응과 결과에 지속적으로 대응하는 업무 수행 ○ (고객관리) 현재의 고객과 잠재고객의 이해를 바탕으로 고객이 원하는 제품과 서비스를 지속적으로 제공함으로써 기업과 브랜드에 호감도가 높은 고객의 유지와 확산을 위해 고객과의 관계를 관리하는 업무 수행 ○ (사무행정) 부서(팀) 구성원들이 본연의 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 문서관리, 문서작성, 데이터 관리, 사무자동화 관리운용 등 조직 내부와 외부에서 요청하거나 필요한 업무를 지원하고 관리하는 업무 수행		
전형방법	○ 필기전형 → 1차 면접전형 → 2차 면접전형 → 합격자발표 → 신체검사·임용		
일반요건	○ 제한없음		
교육요건	○ 제한없음		

필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ (마케팅전략기획) 마케팅 환경 분석 및 이의 기법에 대한 이해, 커뮤니케이션 방법 지식, 고객·마케팅 전략에 대한 이해 ○ (고객관리) 민원에 대한 대응관리 방법 이해, 만족도 조사방법 인지, 친절도 조사 및 고객자문위원회의 기획, 고객의 불만사항을 접수부터 처리, 처리상황 관리, 처리 결과를 평가하는 과정 이해 ○ (사무행정) 문서관리 및 데이터의 전반적 이해, 문서관리 개념의 이해 능력, 문서 기안하기, 문서기안, 기초 자료조사 및 정리, 문서 유지관리, 회의운영 및 업무지원에 대한 이해
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ (마케팅전략기획) 마케팅 컨셉트 개발 및 메시지 전달 능력, 경쟁력 분석 및 차별화 관리 능력, 유관부서와 협의 능력, 마케팅 이슈분석 능력, 사업성 분석을 위한 스프레드시트 운영 능력, 관련법규 검색·이해·활용능력, 의사소통을 위한 문서화 능력 ○ (고객관리) 민원에 대한 효과적 관리 능력, 만족도조사 시행, 친절도 조사 및 고객자문위원회 운영방법 및 관리, 다양한 요구에 대응하기 위한 고객응대 기술, 고객 프로파일링 기법 교육 ○ (사무행정) 업무지원 능력, 문서기안, 수정내용을 신속하게 반영하는 능력, 문서편집·정리 능력, 회의록·보고서 작성 능력, 자료 조사, 보존 및 문서관리 기술, 데이터 분석 관리, 데이터베이스 활용 및 관리기법, 회의 운영 능력
직무수행 태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객의 불만사항을 접수부터 처리, 처리상황 관리, 처리결과를 평가하는 지속적 태도, 고객의 의견을 적극적으로 수용하려는 자세, 대외적인 친화성, 마케팅 전략적 중요성을 파악하기 위한 적극적 태도, 교육의 중요성 인지, 계량화된 자료에 대한 정확성 유지, 다양한 기술적 대안을 탐구하는 의지
필요자격	○ 무관
직업기초능력	○ 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 조직이해능력
참고사이트	○ www.ncs.go.kr 홈페이지 → NCS 학습모듈 검색