

“직인생략”

문서 번호 : W2018-0109호

수신 : 대표이사

발신 : 윌토피아

참조 : 교육담당자, 인사담당자

제목 : 고객경험 디자인하는! 상담품질 관리자(QA) 과정 공개교육 안내

1. 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.
2. 고객센터 QA대상 <고객경험 디자인하는! 상담품질 관리자> 공개교육

나날이 고객은 까다로워지는데, QA는 급여 차등지급을 위한 평가자로 활용하며 평가결과를 피드백 하는 사람으로 인식되고 있습니다. 하지만 상담품질 관리자는 평가를 위한 평가가 아닌 고객과 시대의 니즈를 반영한 상담 품질 평가를 설계 할 수 있어야 합니다. 더 나아가 회사에서는 QA에게 현장을 제일 잘 아는 사내강사로서의 역할도 요구하고 있습니다. 이에 상담품질관리자 과정은 고객 니즈를 반영한 상담품질 향상의 기준을 제시할 줄 알고, 그에 따른 코칭과 교육 개선활동을 상담사 맞춤으로 할 수 있는 현장사례 체화 활동으로 진행됩니다.

고객경험 디자인하는 상담품질 관리자(QA) 과정

- ❖ 교육일정 : 2월7-8일 / 5월 16-17일 / 10월 17-18일 / 12월 5-6일 (09:30-17:30) (2일,14시간)
- ❖ 교육장소 : 관악구 남현동 갭이어 공간 (사당역 4번 출구 10분 도보)
- ❖ 참가대상 : 고객센터 QA, 교육담당자, QA 후보 등
- ❖ 교육비 : 350,000원 [VAT별도 / 교재 및 중식포함]
- ❖ 모집인원 : 20명 (선착순 마감) * **적정인원이 아닌 경우 폐강될 수 있습니다.** (교육 2~3일전 안내)
- ❖ 교육문의 : 02-3477-6216~7 / topia@willtopia.co.kr

QA과정을 위해 준비한 특전

[하나] **조기신청 할인!** 조기신청하시면 교육비 3만원 할인!

[둘] **모니터링 평가결과 활용 엑셀 툴 제공!**

평가항목과 값만 입력하면, 한눈에 보여지는, 현장에서 활용가능한 엑셀 툴을 제공합니다!

◆ 과정세부 커리큘럼

■ 학습목표

- ① 고객센터의 달라진 위상과 품질 향상을 위한 QAA의 역할을 알고 준비할 수 있다.
- ② 고객경험을 고려한 평가항목을 개선하고 객관적 평가를 할 수 있는 방법을 익힌다
- ③ 고객경험적 스크립트의 개념을 알고 자사 스크립트의 수정보완 방안을 익힌다
- ④ 상담사 서비스 품질 향상을 위한 서면& 대면 피드백 방법을 안다
- ⑤ 상담사 문제 유형별 효과적 개선훈련방법을 익힌다

| 시간 | 주제 | 내용 |
|-------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <1 일차> 9:30~11:30 (2H) | 4 차산업혁명시대 QA 의 역할 | - 4차산업혁명시대 인적 서비스의 역할 - 옴니채널 이용고객의 특성 및 기대 - 시대 변화에 따른 상담품질관리자의 역할과 필요역량 - 상담품질관리자의 세명의 고객 |
| 11:30~15:30 (3H/중식) | 고객경험 평가표 설계 | - 고객경험을 디자인하는 평가표 설계방안 - 객관성 & 유용성 & 타당성을 높이는 상담품질 평가 방안 - 객관적 평가를 위한 장치 3요소 - 감점 사유 작성 실습 |
| 15:30~17:30 (2H) | 고객경험 스크립트 리뉴얼 | - 대상별 목적별 스크립트 패턴과 종류 - 거꾸로 본 자사 스크립트 다시 보기 - 고객지향성 진단 - 고객경험적 관점에서 스크립트 다시 쓰기 - Text vs Context - 스크립트의 두가지 요소 |
| <2 일차> 09:30~12:30 (3H) | 행동을 부르는 서면피드백 | - 평가 결과 분석 및 활용 기법 - 데이터 분석의 네가지 - 서면 피드백 Good vs Poor 사례 비교 - 핵심 문제가 드러나는 서면 커뮤니케이션 |
| 13:30~17:30 (4H) | 도움되는 콜코칭 | - 콜코칭의 주요 이슈 - 콜코칭이 필요한 상황 vs 대상 - 멀티 채널 콜코칭 - 서면 피드백vs메신저 / 전화vs대면 - 상담사 KASH 문제유형별 훈련 포인트 - 성공하는 상담품질관리자의 7가지 습관 |

◆ 교육신청

- 윌토피아 홈페이지 신청 (<http://www.willtopia.co.kr/include/lecture.html>)
- 전화 신청 (02-3477-6216~7)
- 이메일 신청 (topia@willtopia.co.kr)

◆ 교육비

- 세금계산서 발행 후 계좌 입금
- 입금 계좌 : 외환은행 630-008960-243 / 예금주: (주)윌토피아
- 당일 카드결제 또는페이앵 (문자 결제) 가능


◆ 교육장 오시는 길



<교통편>

*지하철: 2.4호선 사당역 4번 출구 도보 10분,

- 1) 카페 코너테이블에서 오른쪽 방향으로 약 30보
- 2) 건너편 GOOD MART 또는 coffee 254 bar 가 보이는 골목에서 왼쪽으로 꺾어서 약 15보 이동, 아모레퍼시픽 건물 1F>>> 갭이어 공간

 (주) 윌토피아

서울시 송파구 법원로 127, 문정대명벨리온 15층 1515호 www.willtopia.co.kr, 02-3477-6216~7