

# 컨설턴트 Profile



**박현정**

(주)윌토피아 컨설턴트  
파도인 컨설턴트

## 경력

- 중앙대학교 교육대학원 석사 졸업
- (주)한솔 CS CLUB
- SK텔레콤 VIP 실장 및 사내 강사
- 국민연금 관리공단 CS 총괄 Manager
- 한국생산성본부 파트너 컨설턴트
- 동아사회교육원 자문위원

## 컨설팅 실적 및 저서

- KT 텔레캅 컴플레인 매뉴얼 (2005년)
- 풀무원 고객 응대 스크립트 매뉴얼 (2007년)
- 미래셋 생명 해피 모닝 CS 접점 '아침 조회 매뉴얼' (2009년)
- 하나 HSBC 생명 현장 영업 코칭 매뉴얼 (2010년) 등
  
- 저서 : 클레임과 트러블에서 자유로워지는 스마트한 고객 서비스  
(2011년 팜파스) \* yes 24, 교보문고 서비스 분야 베스트셀러 (2011년 9월 기준)  
'서비스 품질 관리자' 공저 ( 2009년 애니에듀 - 독서통신 )

