



서울시 송파구 법원로 127 (문정동), www.willtopia.co.kr, 02-3477-6216~7

“직인생략”

문 서 번호 : W2017-1108호

수 신 : 대표이사 발 신 : 윌토피아

참 조 : 교육담당자, 인사담당자

제 목 : 고객경험 디자인하는! 상담품질 관리자(서비스품질관리전문가) 과정 공개강좌 안내

1. 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.
2. 고객센터 QA대상 <상담품질 관리자 과정 (서비스품질관리전문가)> 공개강좌

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.

상담품질 관리자(QA) 과정

(서비스품질관리 전문가)

- ❖ 교육일정 : 12월 13-14일 (09:00-18:00) [2일, 16시간]
- ❖ 교육장소 : [합정동 \(사\)한국컨택센터산업협회 강의장](#) (장소는 변경가능)
- ❖ 참가대상 : 고객센터 QA, 교육담당자, QA 후보 등
- ❖ 교 육 비 : 450,000원 [VAT별도] / 교재 및 중식포함
- ❖ 모집인원 : 25명 (선착순 마감) * 적정인원이 아닌 경우 폐강될 수 있습니다. (교육 2~3일전 안내)
- ❖ 교육문의 : 02-3477-6216~7 / topia@willtopia.co.kr

QA과정 참가자를 위한 특전!

[하나] **조기신청 할인!** (11월 30일까지 조기신청 시 5만원 할인)

[둘] **3+1 할인!** 넷이 오면 한 명은 공짜! 함께 배우고 함께 현장을 바꾸어요!

[셋] **모니터링 평가 결과 활용 엑셀 툴(file) 증정!**

평가 항목과 값만 입력하면 한눈에 보여지는 흐름과 항목별 분포도, 총 4개 시트 제공

◆ 과정세부 커리큘럼

● 학습목표

- ① 고객센터의 달라진 위상과 품질 향상을 위한 QAA의 역할을 알고 준비할 수 있다.
- ② 평가항목을 개선하고 객관적 평가를 할 수 있는 방법을 익힌다
- ③ 상담사 서비스 품질 향상을 위한 다양한 코칭 방법을 익힌다
- ④ 상담품질 개선활동으로 교육과 훈련 방법을 익힌다.

주제	내용	시간
고객경험시대 상담품질관리자 의 역할	<ul style="list-style-type: none"> - 옴니채널 시대 고객상담의 새로운 역할 - 시대 변화에 따른 상담품질관리자의 역할과 필요역량 - 상담품질관리자의 세명의 고객 - 객관성 & 유용성 & 타당성을 높이는 상담품질 평가 방안 - 상담 품질관리자의 사명과 비전 	4H
고객경험 평가표 리엔지니어링	<ul style="list-style-type: none"> - 고객입장에서 본 자사 상담품질 평가의 목적과 수단 - 선진사, 우수사의 상담품질 평가 Best Practice 사례 연구 - 모니터링 평가 시 유의사항 및 귀늬의 회의 요령 - 생산성 있는 피드백&감점사유 작성 - 평가 결과 분석 및 활용 기법 	4H
고객경험 스크립트 리뉴얼	<ul style="list-style-type: none"> - 대상별 목적별 스크립트 패턴과 종류 - 거꾸로 본 자사 스크립트 다시 보기 - 고객지향성 진단 - 고객경험적 관점에서 스크립트 다시 쓰기 - Text vs Context - 스크립트의 두가지 요소 - 스크립트 활용을 높이는 상담품질관리자의 현장 활동 사례연구 	4H
고객경험 콜코칭 리액션	<ul style="list-style-type: none"> - 콜코칭의 주요 이슈 - 콜코칭이 필요한 상황 vs 대상 - 멀티 채널 콜코칭 - 서면 피드백vs메신저 / 전화vs대면 - 상담사 유형별 콜코칭 실습 - KSH 문제유형별 훈련 포인트 - 성공하는 상담품질관리자의 7가지 습관 	4H

◆ 진행강사



지윤정 컨설턴트

(주)윌토피아 대표이사
한국여성벤처협회 부회장
한국HRD기업협회 부회장
경기도여성가족연구소 자문위원
한국여성민우회 자문위원
웹콜마케터 자격 출제위원



김영은 컨설턴트

(주)윌토피아 컨설턴트
前) 베스코 컨설팅 부원장
前) (주)제니엘 교육자문
前) 레인보우 아카데미 선임강사
前) (주)SK텔레콤 CV추진팀

◆ 교육신청

- 윌토피아 홈페이지 신청 (<http://www.willtopia.co.kr/include/lecture.html>)
* 기타 문의 란에 결제방법 및 1인 이상 일 경우 참석자 명단 기재
- 전화 신청 (02-3477-6216~7)
- 이메일 신청 (topia@willtopia.co.kr)

◆ 교육비

- 일반 수강자 입금 (교육비 세금계산서 발행가능)
- 입금 계좌 : 외환은행 630-008960-243 / 예금주: (주)윌토피아
- 당일 카드결제 가능 (사전 페이앱 (문자)결제 가능)



◆ 교육장 오시는 길

[합정동 (사)한국컨택센터산업협회 강의장]



주소 : 서울시 마포구 합정동 363-1 (2층)
전화번호 : 02)725-2321

지하철
2, 6호선 합정역 하차 (6,7번출구)

버스
합정동R (파랑) : 604, 507, 602, 603, 271
합정동R (초록) : 8, 5712, 7012, 7612, 6712, 5714
합정동R (빨강) : 602, 1200, 1100

찾아오시는 길 상세안내
합정역 7번출구로 나와서 뒤돌은 후 5분정도 걸으면 버스정류장(서울화력발전소입구)
바로 앞에 있는 빨간 벽돌건물 2층 (1층 하이디동물병원)



서울시 송파구 법원로 127 (문정동), www.willtopia.co.kr, 02-3477-6216~7