

“직인생략”

문서 번호 : W2019-0415호

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 : 6월 12-13/ 9월 25-26/ 12월 13-14일 (10:00-18:00) (2일,14시간)
- ❖ 교육장소 : 미정(추후 공지)
- ❖ 참가대상 : 고객센터 QA, 교육담당자, QA 후보 등
- ❖ 교육비 : 440,000원 [VAT포함 / 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](mailto:topia@willtopia.co.kr)







### QA과정을 위해 준비한 특전

[하나] **조기신청 할인!** 조기신청하시면 교육비 4만원 할인!

[둘] **모니터링 평가결과 활용 엑셀 틀 제공!**

(신청 시) 평가항목과 값만 입력하면 한눈에 보여지는 엑셀 틀을 제공합니다!

## ◆ 과정세부 커리큘럼

시간	주제	내용	강사
첫 째 날	2	<b>컨택센터 디지털 트랜스 포메이션</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 디지털트랜스포메이션 시대-기술과 고객 변화</li> <li>- 컨택센터에서의 적용과 활용-챗봇의 오해와 진실</li> <li>- 기술변화, 채널 확장에 따른 상담사의 필요역량</li> <li>- 컨택센터 인력 선발&amp;평가&amp;육성방향</li> </ul>	 <b>임재욱 차장</b> (주)동양네트웍스
	2.5	<b>고객경험적 상담품질 평가표 개발</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객경험을 디자인하는 평가표 설계방안</li> <li>- 객관성&amp;유용성&amp;타당성을 높이는 상담품질 평가 방안</li> <li>- 객관적 평가를 위한 장치 3요소</li> <li>- 감점 사유 작성 실습</li> </ul>	 <b>지윤정 대표</b> (주)윌토피아
	2.5	<b>고객경험적 스크립트 개발</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대상별 목적별 스크립트 패턴과 종류</li> <li>- 거꾸로 본 자사 스크립트 다시 보기 - 고객지향성 진단</li> <li>- 고객경험적 관점에서 스크립트 다시 쓰기</li> <li>- Text vs Context - 스크립트의 두가지 요소</li> </ul>	 <b>지윤정 대표</b> (주)윌토피아
둘 째 날	2	<b>현장 QA 운영사례 연구</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 현장에서 QA 역할 혁신 사례</li> <li>- 콜평가에 대한 공감대 형성 실패담&amp; 성공담</li> <li>- 생산성과 유용성 높이는 QA운영 방안</li> <li>- 콜코칭 액션아이템 Ato Z</li> </ul>	 <b>임은정 운영팀장</b> (주)한국코퍼레이션
	2.5	<b>보고서 작성법</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- QA가 작성하는 세가지 보고서</li> <li>- 상담사용 서면 피드백 작성법</li> <li>- 상사 보고용 상담품질 분석 보고서 사례연구</li> <li>- 시기별 목적별 보고서 템플릿 &amp; 목차</li> </ul>	 <b>이은정 컨설턴트</b> (주)윌토피아
	2.5	<b>도움되는 콜코칭</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 콜코칭의 주요 이슈 - 콜코칭이 필요한 상황vs대상</li> <li>- 멀티 채널 콜코칭 - 서면 피드백vs메신저/전화vs대면</li> <li>- 상담사 KASH 문제유형별 훈련 포인트</li> <li>- 성공하는 상담품질관리자의 7가지 습관</li> </ul>	 <b>이은정 컨설턴트</b> (주)윌토피아

# ◆ 강사 프로필



임재욱 차장  
동양네트웍스(주)

### 학력

- 전남대학교 전자상거래학 석사, 박사 수료
- 동국대학교 경영학, 정보관리학 학사

### 경력

- 현) 동양네트웍스(주) 디지털트랜스포메이션팀 컨설턴트
- 전) 원빌딩그룹(주) 윌랩 이비즈전략팀 수석팀장
- 전) 태광그룹(주) 티시스 IT사업부, 사내교수역

### 강의분야

- 디지털 트랜스포메이션, 생각정리의 기술, e커머스, CRM/CEM 등

### 교육 및 컨설팅 실적

- 패션A사-Digital Transformation 혁신 교육
- 윌빌딩부동산중개 -고객 관점의 변화와 혁신
- 태광그룹-전사 관점 Smart Working 체계의 이해
- 티시스-기획역량 중급과정 외 다수



지윤정 대표  
(주)윌토피아

### 학력

- 충남대학교 사회과학대학 신문방송학과 졸업
- 숙명여자대학교 여성 경제인 MBA 과정 수료
- 전남대학교 경영대학원 전자상거래학과 석사 수료
- 국민대학교 글로벌벤처창업대학원 석사 졸업

### 경력

- 현) 성신여자대학교 창업대학 겸임교수
- 현) 한국여성벤처협회 부회장
- 전) 한국 HRD 기업 협회 부회장
- 전) 소상공인 시장진흥공단 자문위원
- 전) 경기도 여성가족 연구소 자문위원
- 전) 한국여성 민우회 교육분과 자문위원
- 현) 세계 미래포럼 7기 사무총장

### 강의분야

- 조직 내 커뮤니케이션 & 비즈커뮤니케이션 & 갈등 관리 커뮤니케이션 / CRM (고객관계관리 마케팅) / 세일즈 화법 / SNS CRM 외



임은정 팀장  
(주) 한국코퍼레이션

### 학력 및 경력

- 연세대학교 평생교육원 리더십과정 수료
- 煎) KT경기지역 고객센터 교육 강사
- 煎) 한국장학재단 교육매니저
- 煎) 현대 자동차 TMS센터 총괄 매니저
- 煎) 호텔신라면세점 총괄 매니저
- 煎) 엠피씨 본사 영업기획팀
- 煎) 한국코퍼레이션 전략기획팀장 역임
- 煎) 한국코퍼레이션 TeleService 본부 운영팀장

### 교육 및 컨설팅 실적

- NH하자센터 관리자 [셀프 리더십] 강의
- ㈜엠피씨 관리자역량과정 [이순신 리더십] 강의
- ㈜윌토피아 [블랙컨슈머 응대] 강의
- 컨택센터 경영인증원 주최 컨퍼런스 패널활동
- [우송정보대 명장과정] 강의 외 다수



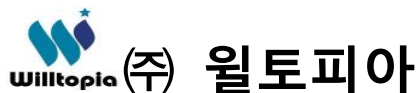
이은정 컨설턴트  
(주)윌토피아

### 학력 및 경력

- 한국방송통신대학교 교육학사
- 명지대 교육대학원 기업교육 석사 과정
- ㈜윌토피아 컨설턴트
- 프라임경제 '직장인 대화' 칼럼니스트
- SK텔레콤 선임 슈퍼바이저/ 선임 사내강사
- 감성모티베이션센터 대표 컨설턴트
- 동아사회교육원 자문위원
- 한국생산성본부 파트너 컨설턴트

### 교육 및 컨설팅 실적

- 롯데카드 관리자, 사내강사 크로스셀링 및 강의기법
- 라이나생명 관리자 조희교육기법 / 세일즈 화법 등
- 씨앤엠텔레웍스 관리자 퍼실리테이팅 기법
- 아시아나항공 서비스 부문 연간 교육진행 (2011) 외 다수



## ◆ 교육신청

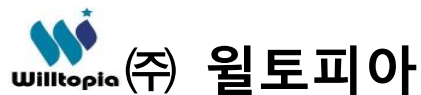
- 윌토피아 홈페이지 신청 (<http://www.willtopia.co.kr/include/lecture.html>)
- 전화 신청 (02-3477-6216~7)
- 이메일 신청 (topia@willtopia.co.kr)

## ◆ 교육비

- 1인 440,000원[VAT포함/중식,교재비 포함]
- 세금계산서 발행 후 계좌 입금
- 입금 계좌 : 외환은행 630-008960-243 / 예금주: (주)윌토피아
- 당일 카드결제 또는페이앱 (문자 결제) 가능  
(단,페이앱 진행 시, 일부 카드사는 결제가 안되오니 사전에 문의하여 주시기 바랍니다.)

## ◆ 교육장 오시는 길

- 장소 추후공지



## 윌토피아 공개강좌 신청서

과정명				진행일정	
회사명					
성명	부서	직위	휴대폰번호	E-mail	

※ 해당 정보는 본 과정에 대한 안내 및 추후 교육 정보 메일링 등에 활용됩니다.

※ 메일 신청 시, [topia@willtopia.co.kr](mailto:topia@willtopia.co.kr) 로 회신 바랍니다.

### [교육비 결제 방법]

-교육비용: 440,000 원 (VAT 포함/교재,중식 포함)

-결제방법(해당내용에 체크): 계좌입금 ( ) / 당일 카드결제 ( )

-입금계좌: 외환은행 630-008960-243 (예금주: (주)윌토피아)

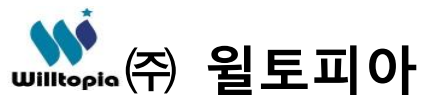
\* 세금계산서 발행 여부 ( )

사업자등록증 사본과 함께 아래 해당 내용을 기재하셔서 보내주시기 바랍니다.

- 회계담당자 성함:

- 연락처:

- 이메일 주소:



서울시 송파구 법원로 127, 문정대명벨리온 15층 1515호 [www.willtopia.co.kr](http://www.willtopia.co.kr), 02-3477-6216~7