## 【NCS기반 채용 직무설명서】

	남부발전			
채용 분야	고객상담원			
분류 체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	02. 경영·회계·사무	01. 기획사무	03. 마케팅	02. 고객관리
	20. 정보통신	02. 통신기술	03. 통신서비스	05. 전신서비스
기관 주요 사업	O 안정적 전력공급, 발전소 건설, 신재생에너지 사업			
NCS기반 전형절차	O 1단계(NCS기반 서류전형): 직무능력기반 입사지원서 심사 O 2단계(NCS기반 면접전형): NCS 기반 경험, 직무능력, 인성 및 조직적합성 평가 O 3단계: 신체검사 및 신원조회			
직업기초 능력	<ul><li>의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 조직이해능력, 직업윤리</li></ul>			
능력단위	○ (고객지원과 고객관리 실행) 01. 고객요구사항 파악하기, 02. 고객요구사항 대응하기, 04. 고객			
	응대하기 (전보 콜센터 운용) 02. 텔레마케팅 하기, 03. 고객 데이터베이스 운용하기			
직무수행 내용	<ul> <li>○ 고객 만족도 강화 활동 업무</li> <li>- 고객 만족도 조사, 종사자 친절도 조사</li> <li>- 고객 만족도 조사</li> <li>○ 고객상담 활동</li> <li>- 고객 응대, 문의 대응 등</li> <li>- 협력고객 대상 안내/ 서비스 지원</li> </ul>			
필요지식	<ul> <li>○ (고객지원과 고객관리 실행) 고객응대 매뉴얼 작성법, 고객 심리 관련 지식, 고객요구분석 방법, 고객관계관리, 고객이탈 방지 활동, 고객 세분화에 대한 이해</li> <li>○ (전보 콜센터 운용) 콜센터 설비를 이용하여 단순한 전화응대에서부터 컴퓨터를 이용한 최신 기술을 제공하는 능력</li> </ul>			
필요기술	<ul> <li>○ (고객지원과 고객관리 실행) 문제 상황 분석 기술, 다양한 요구에 대응하기 위한 고객응대기술, 고객별 구매패턴 분석 능력, 이탈 고객 예측 기술</li> <li>○ (전보 콜센터 운용) 이용자의 요구사항을 이해하고 확인하기 위한 문서화 능력, 고객정보내용을 이해하고 수집 및 분류할 수 있는 능력</li> </ul>			
직무수행 태도	○ (고객지원과 고객관리 실행) 요구사항에 대한 친절한 응대 자세, 고객대응을 위한 고객과 공감하려는 자세,고객을 대하는 매너, 응대 매뉴얼 준수 노력, 고객 관계 강화가 곧 자사의 경쟁력 강화라는 믿음, 고객의 다양성을 인정하는 자세 ○ (전보 콜센터 운용) 고객 데이터베이스 보안 기술 기준 준수			
참고 사이트	www.ncs.go.kr			