

## 【NCS기반 채용 직무기술서】

한국남부발전(주)					
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. 전보서비스
기관 주요 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전기를 생산하여 판매하는 전기공급업을 영위</li> <li>○ 전력자원의 개발 및 판매를 통한 안정적 전력공급에 기여</li> <li>○ 신규 발전소 건설, 신재생에너지 사업</li> <li>○ 해외 발전회사의 발전설비 운영 및 유지보수</li> </ul>				
NCS기반 전형절차	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1단계(NCS기반 서류전형) : 직무능력기반 입사지원서 심사</li> <li>○ 2단계(NCS기반 면접전형) : NCS 기반 경험, 직무역량, 인성 및 조직적합성 평가</li> <li>○ 3단계 : 신체검사 및 신원조회</li> </ul>				
직업 기초 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의사소통능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 직업윤리</li> </ul>				
고객관리	능력단위	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 01. 고객 필요정보 제공</li> <li>○ 02. 고객 관계 관리</li> </ul>			
	직무수행내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 현재의 고객과 잠재고객의 이해를 바탕으로 고객이 원하는 제품과 서비스를 지속적으로 제공함으로써 기업과 브랜드에 호감도가 높은 고객의 유지와 확산을 위해 고객과의 관계를 관리하는 일</li> </ul>			
	필요지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자사 취급상품에 대한 지식</li> <li>○ 소비자 행동과 성향</li> <li>○ 마케팅 커뮤니케이션 전략</li> <li>○ 고객별 커뮤니케이션 절차</li> </ul>			
	필요기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객관리프로그램 활용능력</li> <li>○ 고객 유형별 대응능력</li> <li>○ 유저 시나리오 작성 능력</li> </ul>			
	직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 산출된 정보를 고객에게 제공하려는 적극적 자세</li> <li>○ 고객의 다양성을 인정하는 자세</li> <li>○ 고객지향적 태도</li> <li>○ 고객에 대한 서비스 자세</li> </ul>			
전보 서비스	능력단위	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 04. 전보서비스 콜센터 운용</li> </ul>			
	직무수행내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 이용자가 보내고자 하는 정보를 정보통신설비를 이용하여 약속된 문자로서 수취인에게 신속하게 문서를 배달하는 일</li> </ul>			
	필요지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률</li> <li>○ 고객 데이터베이스 생성 및 관리 지식</li> </ul>			
	필요기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전화, 인터넷, 팩스 시스템의 운용관리 능력</li> <li>○ 콜센터 텔레마케팅 운용 능력</li> </ul>			
	직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객의 요청에 대한 적극적인 수용</li> </ul>			
참고 사이트	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a></li> <li>※ 본 직무기술서는 국가직무능력표준에 따라 당사의 채용 직무를 요약하여 표현한 자료이며, 세부 내용은 상기 사이트를 참고하시기 바랍니다.</li> </ul>				