

○ 안내원

| 채용분야 | 안내원 | | |
|----------|---|--------------|----------|
| NCS분류 체계 | 대분류 | 02. 경영·회계·사무 | 10. 영업판매 |
| | 중분류 | 01. 기획사무 | 03. 판매 |
| | 소분류 | 03 .마케팅 | 02. 일반판매 |
| | 세분류 | 02. 고객관리 | 01. 매장판매 |
| 공단 주요사업 | <ul style="list-style-type: none"> • (환경시설 사업) 공공하수처리시설 운영, 생활폐기물 소각처리 시설 운영, 매립처리 시설 운영, 하수연계처리시설 운영, 도로재비산먼지 저감사업 등 • (체육·문화시설 사업) 두류수영장, 대구국제사격장, 대덕승마장, 대구승마힐링센터, 올림픽기념국민생활관, 서재문화체육센터, 대구실내빙상장, 명북공원, 도심공원, 지하상가, 범어지하도상가, 대구콘서트하우스, 두류봉제지식산업센터 운영·관리 • (도로·교통시설 사업) 도로관리, 가로등 관리, 테크노폴리스로, 신천둔치, 대중교통 전용지구, 공영주차장, 이동지원센터, 동대구역광장, 서대구역광장, 신서화물자동차공영차고지, 시내버스 유개승강장 운영·관리 | | |
| 직무 수행내용 | <ul style="list-style-type: none"> • 이용객 안내, 관리 및 접수 등을 담당하는 직무 | | |
| 능력단위 | <ul style="list-style-type: none"> • (고객관리) 02.고객 필요정보 제공 • (매장판매) 02.매장판매 마무리, 04.매장 영업전 판매 지원 점검, 05.매장판매 상담, 06.전화 고객 상담, 10. 매장영업 관리 | | |
| 필요지식 | <ul style="list-style-type: none"> • (고객관리) 마케팅 커뮤니케이션 전략, 소비자 행동과 성향, 조직의 고객 데이터 관리 방법 • (매장판매) 소비자보호법, 고객관리 매뉴얼에 대한 지식, 판매실적 등록 방법, 근무 지침서에 대한 지식, 판매 S/W 운용방법, 고객 안내 및 응대 방법, 판매 상품에 대한 지식, 전화상담 방법, 매출 집계 및 분석 방법 | | |
| 필요기술 | <ul style="list-style-type: none"> • (고객관리) 고객데이터 활용 능력, 고객관리프로그램 활용능력, 고객에 맞게 자료를 가공하는 능력 • (매장판매) 판매관리 S/W 운용 능력, 근무 지침서에 대한 이해 능력, 구매의사 확인 능력, 상담 능력, 서비스 예절 이해 능력, 전화상담 능력, 매장경영관리 매뉴얼 이해 능력 | | |
| 직무수행 태도 | <ul style="list-style-type: none"> • (고객관리) 고객 반응에 대해 적극적으로 분석하고자 하는 태도, 고객이 필요로 하는 정보를 도출하기 위한 적극적 수용 태도, 산출된 정보를 고객에게 제공하려는 적극적 자세 • (매장판매) 고객에 대한 세심한 배려와 관심, 정확한 결제를 진행하려는 태도, 성실한 근무 태도, 올바른 용모와 복장을 갖추기 위한 적극적 노력, 고객의 구매 의사를 정확히 파악하려는 노력, 신속하고 적절한 전화응대 자세, 정확한 집계를 위한 신중한 태도 | | |
| 관련자격 | <ul style="list-style-type: none"> • 워드프로세서, 컴퓨터활용능력 | | |
| 직업기초 능력 | <ul style="list-style-type: none"> • 문제해결, 자기개발, 자원관리, 대인관계, 정보, 기술, 직업윤리 | | |
| 참고 사이트 | <ul style="list-style-type: none"> • 국가직무능력표준 홈페이지(www.ncs.go.kr) • 대구공공시설관리공단 홈페이지(www.dpfc.or.kr) | | |