

【NCS기반 직무기술서】 안내데스크

NCS 분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	02.경영·회계·사무	02.총무·인사	03.마케팅	02.고객관리
	11.경비·청소	NCS 미개발		01.안내
능력단위	○ (고객관리) 06.고객 필요정보 제공, 10.고객 관계 관리, 11.고객데이터 분석 ○ (안내) 01.고객관리, 02.고객응대, 03.고객 불만 관리, 04. 예약관리, 05. 접수 및 등록 지원			
주요업무	○ 방문자 응대 및 민원 처리 ○ 시설 이용 예약 및 확인, 프로그램 접수 및 등록 지원			
필요지식	○ 고객관리 및 고객응대 절차, 고객 불만 처리 및 상황 대응 방법, 예약관리 시스템 운영 지식, 프로그램 접수 및 등록 절차, 고객 관계 유지 및 서비스 품질 관리 원칙, 고객 데이터 분석 및 활용 지식, 민원 처리 관련 법규 및 규정, 고객 필요정보 제공을 위한 기관 업무 이해, 서비스 품질 향상 방안 및 사례 분석, 공공시설 예약 및 운영 관리 지침			
필요기술	○ 방문자 응대 및 민원 처리 능력, 예약관리 시스템 운영 및 데이터 관리 기술, 고객 불만 사항 접수 및 해결 능력, 고객 데이터 분석을 통한 관계 관리 기술, 서비스 품질 개선을 위한 제안 및 실행 기술, 원활한 커뮤니케이션 및 문제 해결 능력, 프로그램 등록 및 접수 절차 운영 기술, 상황별 고객 대응 및 위기관리 기술, 고객 요구사항 파악 및 맞춤형 정보 제공 능력, 기록 유지 및 업무 보고서 작성 능력			
직무수행 태 도	○ 고객에게 항상 긍정적이고 따뜻하게 응대하는 태도, 민원 처리와 예약 관리를 정확하고 신속하게 수행하는 의식, 고객 요구사항과 세부 업무를 꼼꼼히 파악하는 태도, 고객과 원활히 소통하며 불만을 효과적으로 해결하는 태도, 상황에 맞게 신속하고 적절하게 대응하는 태도, 고객 만족을 최우선으로 하는 태도, 고객의 입장에서 문제를 이해하고 해결하려는 태도, 예약 및 접수 업무를 실수 없이 정확히 처리하는 태도, 동료와 협력하여 고객서비스의 품질을 유지하는 태도			
필요자격	(공통) 재단 인사규정 제12조(결격사유) 및 국가공무원법 제33조(결격사유)에 해당되지 아니하는 자, 특정업무직 근로자 관리규칙에 따른 정년 만 60세 미만인 자 ▪ 재단 내방고객 안내 등의 업무 수행이 가능한 자			
직업 기초능력	○ 의사소통능력, 문제해결능력, 조직이해능력, 대인관계능력, 자원관리능력, 직업윤리			
참고 사이트	○ NCS국가직무능력표준: www.ncs.go.kr / 군포시청소년재단: www.gpyf.or.kr * 위 직무기술서는 현재 개발된 NCS 중 군포시청소년재단의 직무와 관련된 NCS를 연계하여 작성되었으며 일부 용어는 재단의 사정에 맞게 변경되었습니다.			