

제 5 회 CIRC 공개교육

다이나믹한 콜센터 만들기- 전문가 업무능력 향상 과정 -

국내 콜센터 산업은 지난 10년간 눈부시게 발전하였고, 현장에서는 더 많은 전문 인재를 필요로 하고 있습니다. 그러나 많은 콜센터 종사자들이 단지 실무경험을 가지고 있을 뿐 전문적 역할에 적합한 업무 역량을 미처 교육 받지 못한 채 현업에 종사하고 있습니다.

현재 국내의 교육 서비스 중 공개교육의 경우 과거 지향적인 교육 서비스만이 제공되고 있어 정작 운영 현장에서는 보다 선진적인 고품격 전문가 양성 교육 프로그램이 필요합니다.

더욱 지방은 콜센터 전문가로서 역량을 키우기 위한 공개교육과정이 전무한 가운데 한국콜센터연구소는 광주전남 지역 콜센터 종사자에게 기존과는 차별화 된 공개교육을 제공하고자 합니다.

콜 센터 전문 인재의 양성

- 국내 콜 센터 발전에 적합한 분야별 전문 인재의 양성
- 운영 현장에 실제 적용가능한 성과 지향적 교육 내용 제공
- 다양한 전문가의 표준 역량에 균형적인 프로그램 제공

콜 센터 운영 기술 개발

- 국내 콜 센터 산업 현장의 운영 기술 표준화 실현
- 다양한 업종별 콜 센터 현황 경험을 통한 운영 기술의 축적
- 공개교육을 통한 콜 센터 운영 기술 교류

교육목적

- * 변화된 콜센터 & 다이나믹한 조직 관리를 위한 콜센터 운영기술 이해
- * 긍정적 콜센터 문화 형성을 위한 관리자 커뮤니케이션 능력 집중 배양
- * 업무동기부여 및 잠재력 극대화를 위한 효과적 상담원 코칭 테크닉

교육대상

- * 콜센터 센터장, 매니저, 슈퍼바이저, QAA, Trainer 등

기대효과

1. 교육과정 중 자사 콜 센터 운영 수준 자기 진단을 통해 새롭게 적용 가능한 운영기술 배양
2. 자사 콜 센터 문화형성에 대한 통찰 및 긍정적 문화형성을 위한 올바른 커뮤니케이션 함양
3. 성과분석에 대한 다양한 사례연구를 통한 생산성과 통화품질의 균형적 관리 기술 배양
4. 개개인 업무성과 극대화 및 동기강화를 위한 관리자의 효과적 코칭 기술 습득

교육일정

- 일정 : 2005년 5월 26일(목)~5월 27일(금) 09:00~17:00
- 장소 : 전남대학교 용봉홀 제 4세미나실
- 참가비 : 350,000/인 (중식비 포함, 교재 및 교육 부자료 비용 포함, 비과세)

교육내용

1일차: '콜 센터의 결과중심적 운영 기술에서 과정중심적 운영기술로의 변화'

“Wake-up Callcenter” 운영기술의 노하우

- 긍정적 콜센터 문화형성을 위한 리더의 커뮤니케이션 기술
- 성과지향적인 통화품질 관리 전략 및 QA 프로세스의 이해
- 균형적 성과관리 및 생산성 극대화를 위한 성과관리 프로세스 이해

2일차: '평가지향적인 상담원 코칭 방식에서 자기 개발적인 코칭 방식으로의 변화'

- Side by Side Leadership - 긍정적 코치의 이미지 및 커뮤니케이션 기술개발
- 동기부여를 위한 코칭 테크닉 및 위대한 코치의 말하기 기술
- 콜 모니터링의 기본 기술 -올바른 콜 코칭을 위한 상담 기술의 이해
- 코칭 기술의 적용 -상황별/유형별 성공적인 코칭 사례 연구

세부 교육내용

교육 시간	주요 교육 내용	강사
제 1 일 차	1교시 (120분) “Wake-up Call Center” 운영 기술의 Golden Key <ul style="list-style-type: none"> - 내가 생각하는 우리 콜 센터 운영경향의 진단 및 평가 실시 - 콜 센터 관리자의 고정된 시각- 변화 해야 할 관리자의 운영 기술 이해 - 무시되기 쉬운 콜 센터 운영 법칙 7가지의 Golden Key - 우리 콜 센터에서 활용 가능한 Golden Key와 사례 연구 	ECCA 주 지 영 원 장
	2교시 (120분) 긍정적 콜 센터 문화 형성을 위한 리더의 커뮤니케이션 기술 <ul style="list-style-type: none"> - 상담원이 생각하는 콜 센터의 모습 찾기 게임을 통한 문화에 대한 쉬운 이해 - 올바른 콜 센터 문화 형성을 위한 긍정적 커뮤니케이션 기술의 이해 - 리더의 다양한 커뮤니케이션 채널과 효과적 커뮤니케이션 기술 - 리더의 주요 업무 시간대별 상호 교환적인 커뮤니케이션 사례 연구 	ECCA 주 지 영 원 장
	3교시 (90분) 성과 지향적인 통화품질 관리 전략 및 QA 프로세스의 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 우리 콜 센터 품질관리 수준 자기 진단 실시 -비람직한 통화품질 관리 전략 수립의 원칙 이해 - 통화품질 관리 프로세스 10단계의 발견 -전 직원이 함께 참여하는 품질 관리 프로세스 연구 - 유능한 콜 센터 QAA의 선발과 주요 자질, 표준 업무, 업무평가 이해 - 평가 지향적인 품질관리에서 자기 개발적인 품질 관리를 위해 지금 우리가 개선해야 할 과제 	ECCA 주 지 영 원 장
	4교시 (90분) 균형적 성과관리 및 생산성 극대화를 위한 성과관리 프로세스 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 관리자의 성과관리 자기진단 실시 및 성과 관리 수준 분석 - 콜 센터 생산성 극대화를 위한 성과관리 4단계의 올바른 이해 - 목표수립, 올바른 성과측정, 실시간 기록, 신속한 조치를 위한 전문기술 - 성과 극대화를 위한 유익한 프로모션과 성공사례의 연구 	ECCA 주 지 영 원 장
소계	7시간	

교육 시간		주요 교육 내용	강사
제 2 일 차	1교시 (90분)	“Side by Side Leadership” – 긍정적 코치의 이미지 및 커뮤니케이션 기술 개발 - 코치로서 나의 이미지 객관적 진단 및 우리가 원하는 코치의 이미지 이해 - 내가 생각하는 나의 이미지와 타인이 생각하는 나의 이미지의 차이 발견 - 신뢰할만한 코치로서 나의 이미지 개발을 위한 장점 발견하기 - 이미지 메이킹의 기초-표정, 제스처, 용모, 생각하는 방법의 변화	ECCA 김 선 회 실 장
	2교시 (90분)	동기 부여를 위한 코칭 테크닉 및 위대한 코치의 말하기 기술 - 상담원들이 체감하는 부정적 이미지와 코칭에 대한 반반한 오해 - 타사 실 코칭 사례 경청을 통한 코칭 시 위험한 표현 및 동기적 표현의 발견 - 마스터 코치의 “최고의 설득 기술” - 효과적 탐색과 경청 기술- 사례 연구 - 실수를 바로잡기보다 동기 부여적 코칭을 위한 코치의 5단계 말하기 기술	ECCA 주 지 영 원 장
	3교시 (120분)	콜 모니터링의 기본 기술-올바른 콜 코칭을 위한 상담 기술의 이해 - 객관적인 콜 모니터링을 위한 “Tele-Communication”기술 이해 - 객관적인 콜 모니터링을 위한 “고 품격 상담 단계” 기술 이해 - 콜 청취 및 객관적인 평가표를 활용한 적합한 코칭 포인트 발견하기 - 자기 개발적인 상담원 통화품질 관리를 위한 평가표 유익하게 활용하기	ECCA 주 지 영 원 장
	4교시 (120분)	코칭 기술의 적용-상황별/유형별 성공적인 코칭 사례 연구 - 조별 상담원 유형별 코칭 5단계를 적용 성공적인 사례연구 - 자기 개발적 코칭을 위한 최고의 설득 기술-질문하기와 경청하기, 협력하기 - 조별 코칭 대상별 실 사례 연구를 통한 코칭 테크닉 응용 방법 토의 - 조별 코칭 토의사례 발표 및 전문가에 의한 1:1코칭 실시	ECCA 주 지 영 원 장
소계	7시간		

주요강사

* 주지영 ECCA원장

	<p>주 지 영 원장 ECCA 원장</p> <p>성신여대 국어국문과(졸), 이주대 경영대학원 석사 재학 중 전)IMC 교육사업부 과장 전)TSK 컨설팅사업부 부장 전)이지오스 콜센터 사업부 총괄 센터장</p> <p>주요 분야: 콜 센터 운영 컨설팅, 콜 센터 전문가 양성 교육, 콜 센터 운영 총괄</p>
---	---

참가신청

전화 : 530-0375, 팩스 530-5119, 담당자 : 신선진 연구원