



(주) 윌토피아 평생교육원

서울시 송파구 중대로 158 5층 (가락동 146-3), www.willtopia.co.kr, 02-3477-6216~7

“직인생략”

문서 번호 : W2017-0110호

수신 : 대표이사

발신 : 윌토피아

참조 : 교육담당자, 인사담당자

제목 : 고객경험 디자인하는! 상담품질 관리자(서비스품질관리전문가) 과정 공개교육 안내

1. 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.
2. 고객센터 QA대상 <상담품질 관리자 과정 (서비스품질관리전문가)> 공개교육

나날이 고객은 까다로워지는데, QA는 급여 차등지급을 위한 평가자로 활용하며 평가결과를 피드백하는 사람으로 인식되고 있습니다. 하지만 상담품질 관리자는 평가를 위한 평가가 아닌 고객과 시대의 니즈를 반영한 상담 품질 평가를 설계 할 수 있어야 합니다. 더 나아가 회사에서는 QA에게 현장을 제일 잘 아는 사내강사로서의 역할도 요구하고 있습니다. 이에 상담품질관리자 과정은 고객 니즈를 반영한 상담품질 향상의 기준을 제시할 줄 알고, 그에 따른 코칭과 교육 개선활동을 상담사 맞춤형으로 할 수 있는 현장사례 체화 활동으로 진행됩니다.

인공지능시대 QA(상담품질관리자) 리뉴얼

- ❖ 교육일정 : 8월 17-18일 / 10월 17-18일 / 12월 13-14일
(09:00-18:00) [2일, 16시간]
- ❖ 교육장소 : 윌토피아 평생교육원 강의장 [송파구 가락동 소재]
- ❖
- ❖ 참가대상 : 고객센터 QA, 교육담당자, QA 후보 등
- ❖
- ❖ 교육비 : 450,000원 [VAT없음] / 교재 및 중식포함
- ❖ 모집인원 : 30명 (선착순 마감)
* **적정인원이 아닌 경우 폐강될 수 있습니다. (교육 2~3일전 안내)**
- ❖ 교육문의 : 02-3477-6216~7 / topia@willtopia.co.kr

◆ 과정세부 커리큘럼

● 학습목표

- ① 고객센터의 달라진 위상과 품질 향상을 위한 QAA의 역할을 알고 준비할 수 있다.
- ② 평가항목을 개선하고 객관적 평가를 할 수 있는 방법을 익힌다
- ③ 고객경험관점의 스크립트 리뉴얼방안을 찾는다
- ④ 우수콜센터 현장 방문을 통한 생생한 적용방안을 구상할 수 있다
- ⑤ 상담사 서비스 품질 향상을 위한 다양한 코칭 방법을 익힌다
- ⑥ 상담품질 개선활동으로 교육과 훈련 방법을 익힌다.

시간	주제	내용
09:00~ 11:00	상담품질관리자 역할 리뷰	<ul style="list-style-type: none"> - 옴니채널 시대 고객상담의 새로운 역할 - 시대 변화에 따른 상담품질관리자의 역할과 필요역량 - 상담품질관리자의 세명의 고객 - 객관성 & 유용성 & 타당성을 높이는 상담품질 평가 방안 - 상담 품질관리자의 사명과 비전
11:00~ 15:00	고객경험 평가표 리디자인	<ul style="list-style-type: none"> - 고객입장에서 본 자사 상담품질 평가의 목적과 수단 - 선진사, 우수사의 상담품질 평가 Best Practice 사례 연구 - 모니터링 평가 시 유의사항 및 귀높이 회의 요령 - 생산성 있는 피드백&감점사유 작성 - 평가 결과 분석 및 활용 기법
*lunch time 12:00~13:00		
15:00~ 18:00	고객경험 스크립트 리뉴얼	<ul style="list-style-type: none"> - 대상별 목적별 스크립트 패턴과 종류 - 거꾸로 본 자사 스크립트 다시 보기 - 고객지향성 진단 - 고객경험적 관점에서 스크립트 다시 쓰기 - Text vs Context - 스크립트의 두가지 요소 - 스크립트 활용을 높이는 상담품질관리자의 현장 활동 사례연구
09:00~ 12:00	[벤치마킹] QA 품질관리 우수사례 기업탐방	<ul style="list-style-type: none"> - 배달의민족 방문 : 고객센터 운영방식 소개 (조직도 및 생산성지표, SLA운영기준) - 품질관리운영방식 : 가이드)모니터링)교육)프로모션 운영방식 - QA품질관리 성공 운영사례 및 know-how - wrap-up 워크샵 : 복지혜택, TF활동, 센터문화
*lunch time 12:00~13:00		
13:00~ 18:00	고객경험 콜코칭 리액션	<ul style="list-style-type: none"> - 콜코칭의 주요 이슈 - 콜코칭이 필요한 상황 vs 대상 - 멀티 채널 콜코칭 - 서면 피드백vs메신저 / 전화vs대면 - 상담사 유형별 콜코칭 실습 - KSH 문제유형별 훈련 포인트 - 성공하는 상담품질관리자의 7가지 습관

◆ 교육신청

- 윌토피아 홈페이지 신청 (<http://www.willtopia.co.kr/include/lecture.html>)
- 전화 신청 : 02-3477-6216~7
- 이메일 신청 : topia@willtopia.co.kr

◆ 교육비

- 일반 수강자 입금 (교육비 면세계산서 발행)
- 입금 계좌 : 외환은행 630-008960-243 / 예금주: (주)윌토피아
- 당일 카드결제 가능

◆ 교육장 오시는 길



<교통편>

(서울시내)

*지하철: 3호선 경찰병원역 3번 출구 (출구방향 직진, SK주유소 지나 아이꿈터 옆 유나빌딩 5층)

*버스: 301/ 401/ 3219/ 3319 경찰병원 정거장(경찰병원역 방향 도보5분)(서울 외 지역)
(시외버스 이용시) 가락시장 정거장 하차 >> 지하철/버스환승 >> 경찰병원역/경찰병원 정거장 하차

 (주) 윌토피아 평생교육원

서울시 송파구 가락동 146-3번지, www.willtopia.co.kr, 02-3477-6216~7