



□ 진출분야

- 헬스케어, 메디칼, 온라인뱅킹, 금융보험, 소셜 커머스, 유통분야의 고객에 대한 최초접촉에서 부터 최종 종료 (거래 및 서비스) 까지를 전담하여 책임지는 총괄업무를 담당

□ 교육비

- 총 30,000원 (계좌번호 : 합격자에 한해 안내, 중식비 미포함)

◎ 수료생 특전

- 서울산업진흥원(SBA) 명의 수료증 발급
- 개인별 취/창업 코칭 및 과정 수료 후 취업 연계 기회 제공
- 민간 자격증 [옴니채널 커뮤니케이션 전문가 2급] 취득 가능 (소정의 검정시험 및 과제제출)  
※ 중식비, 자격시험 검정비(5만원)는 별도

◎ 신청방법 : 신청서 작성 후 이메일 접수

※ 지원 신청서는 첨부파일에서 다운로드

◎ 문의 및 신청

(주)윌토피아 02-3477-6217 (jhj0617@willtopia.co.kr)

## ◆ 과정세부 커리큘럼

	시간	교과목명	내용	강사
10월 24일 (화)	09:00~ 12:00 [3H]	옴니채널 전망과 준비	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 옴니채널 디지털라이제이션 방향</li> <li>▷ 인공지능/챗봇 도입후의 고객접점의 전망과 변화</li> <li>▷ 디지털라이제이션 환경에서 컨택센터의 역할</li> <li>▷ 옴니채널 커뮤니케이션 전문가로서 비전과 준비</li> <li>▷ 4차 산업혁명 시대 스트리트 스마트</li> </ul>	(주)이노라임 강태덕 대표
	13:00~ 15:00 [2H]	옴니채널 기술 연구	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 챗봇시스템의 이해 &amp; 챗봇 데이터 튜닝 실습</li> <li>▷ 옴니채널 통합 플랫폼 시연</li> <li>▷ 옴니채널 구축 사례 - 온라인 banking 등 해외국내사례</li> <li>▷ 멀티 채널 전개 전략 구현 실습</li> <li>▷ 옴니채널 KPI &amp; ROI 측정</li> </ul>	(주)알써포트 이주명 팀장
	15:00~ 18:00 [3H]	옴니채널시대 고객여정지도	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 옴니 채널 커뮤니케이션 종류와 특성</li> <li>▷ 옴니채널 고객 경험 관리 -고객여정지도</li> <li>▷ 고객여정 지도별 컨택센터의 역할과 개입</li> <li>▷ 옴니채널 고객경로 시나리오</li> <li>▷ 옴니채널 시대 구성원의 핵심역량</li> </ul>	(주)윌토피아 지윤정 대표
10월 25일 (수)	09:00~ 12:00 [3H]	옴니채널 전화상담 혁신 전략	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 옴니채널 시대 비대면 상담의 목적과 종류</li> <li>▷ 옴니채널 전략에 맞는 전화서비스 像 설계</li> <li>▷ 고객경험적 관점의 스크립트 리뉴얼 방안</li> <li>▷ 고객경험적 관점의 상담품질 평가 리뉴얼 방안</li> <li>▷ 비대면 응대 사례 연구                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 불만응대, 주문접수, 해피콜, 확인콜, 관계관리 등</li> </ul> </li> </ul>	(주)윌토피아 김민주 컨설턴트
	13:00~ 15:00 [2H]	옴니채널 챗봇기술 활용 전략	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 컨택센터가 활용할 챗봇기술과 상담 시스템 변화</li> <li>▷ 머신러닝을 위한 상담사&amp;관리자의 역할</li> <li>▷ 일반 상담 콘텐츠 vs 시나리오 콘텐츠</li> <li>▷ 옴니채널 자동상담을 위한 텍스트/ 이미지/ 동영상 활용법</li> <li>▷ 옴니채널 상담의 KPI</li> </ul>	(주)스펙트라 박경규 본부장
	15:00~ 18:00 [3H]	옴니채널 시대 컨택센터의 새로운 준비	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 업종별 옴니채널 마케팅 사례연구</li> <li>▷ 옴니채널 시대의 콜센터/매장/대면영업의 역할 변화</li> <li>▷ 옴니채널 컨택센터 구성원의 역할변화                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상담사/ 슈퍼바이저 / QA / 강사 / 통계기술 / 센터장</li> </ul> </li> <li>▷ 옴니채널 커뮤니케이션 전문가 자격 소개 및 검정 시험실시</li> </ul>	(주)윌토피아 지윤정 대표



(주) 윌토피아 평생교육원

서울시 송파구 가락동 146-3번지, [www.willtopia.co.kr](http://www.willtopia.co.kr), 02-3477-6216~7

## ◆ 강사 프로필



### 강태덕 대표

(주)이노라임 대표  
상명대학교 경영대학원 겸임교수  
토스트씨 전략담당 부사장  
스트리트 스마트학회 학회장  
前) 티시스 대표/태광그룹CLO  
前) LG-CNS IT개발 및 컨설턴트



### 지윤정 대표

(주)윌토피아 대표이사  
한국여성벤처협회 부회장  
前) 소기업소상공인 연합회 감사  
前) 경기도여성가족연구소 자문위원  
前) 한국생산성본부 과정개발 자문위원



### 이주명 팀장

RSUPPORT CO., LTD : B2B마케팅 총괄  
前) 자성한방병원 : 브랜드마케팅 담당  
前) JAKOM Investment 한국지사 : 전략기획  
前) 한국수출입은행 : 정보시스템부 SI 담당



### 김민주 컨설턴트

(주)윌토피아 컨설턴트  
前) SK텔레콤 고객센터 CS강사  
前) 중앙일보 고객센터 교육팀 팀장  
前) 아이레보 컨택센터 총괄매니저  
前) 국민건강보험공단 컨택센터 상담팀장  
前) 도미노피자 사내강사 & 교육팀 총괄  
前) 메타넷엠씨씨 마케팅본부 차장



### 박경규 본부장

(주)스펙트라 영업본부 본부장  
前) (주)스펙트라 금융/유통/통신 부문  
eCRM 컨설턴트  
前) (주)남영비비안 재직

 (주) 윌토피아 평생교육원

서울시 송파구 가락동 146-3번지, [www.willtopia.co.kr](http://www.willtopia.co.kr), 02-3477-6216~7

## ◆ 교육장소 오시는 길

[합정동 (사)한국컨택센터산업협회 강의장]



주소 : 서울시 마포구 합정동 363-1 (2층)  
전화번호 : 02)725-2321

지하철  
2, 6호선 합정역 하차 (6,7번출구)

버스  
합정동R (파랑) : 604, 507, 602, 603, 271  
합정동R (초록) : 8, 5712,7012,7612,6712, 5714  
합정동R (빨강) : 602, 1200,1100

찾아오시는 길 상세안내  
합정역 7번출구로 나와서 뒤돌은 후 5분정도 걸으면 버스정류장(서울화력발전소입구)  
바로 앞에 있는 빨간 벽돌건물 2층 (1층 하이디동물병원)