

CS 리더십 과정



📖 학습목표

- ▶ 고객서비스 조직의 특징을 알고 CS리더로서 자신의 역할, 목표, 영향력 발휘수단을 잘 이해한다.
- ▶ 감정노동의 개념과 감정노동이 직무스트레스로 이어지는 매커니즘을 잘 이해하고 활용한다.
- ▶ CS리더십의 7가지 특징을 잘 이해하고, 자신의 업무 상황에 적용할 수 있다.
- ▶ CS담당자들의 직무스트레스를 잘 이해하고, 효과적인 정서관리 방법을 활용할 수 있다.
- ▶ CS코칭의 기본스킬을 알고, 코칭이 필요한 상황을 파악하여 적절히 피드백할 수 있다.

🧠 프로그램 특징

- ▶ 감정 노동자인 고객서비스 담당자의 감정 불일치로 인한 직무 스트레스를 최소화함으로써 최상의 고객서비스가 가능하도록 현장중심의 리더십 방법론을 체득한다.

📖 학습내용

교육대상

고객접점에서 고객서비스 (Customer Service)를 실제 수행하는 인력(CS담당자)을 담당하고 있는 현장관리자

교육시간

8~16시간

모 들 명	주 요 학 습 내 용
환경변화와 CS리더의 역할 인식	<ul style="list-style-type: none"> • 고객서비스 환경의 변화 인식 • 고객의 기대와 CS담당자의 기대의 차이 • CS리더의 역할 인식
CS리더십의 개념	<ul style="list-style-type: none"> • CS리더로서의 역할 수행의 애로사항 • CS리더십의 개념
감정노동	<ul style="list-style-type: none"> • 감정노동(emotional labor)의 개념 • 자신이 경험한 감정노동 사례 연구 • 감정노동의 유형 : 긍정적/부정적 감정불일치
CS리더십의 7가지 특징	<ol style="list-style-type: none"> 1) 개인적인 고충과 직무스트레스 이해 2) 정서관리가 중요 3) 다방향의 영향력 발휘 4) 통합적 관점 5) 불만족을 발생시키는 요인의 제거가 선행 6) 즉각적인 개선이 가능한 조치의 실행 7) 임파워먼트를 통한 주인의식과 책임의식 고취
효과적인 정서관리 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 정서적 사건이론 • CS담당자 정서에 영향을 미치는 요인 • CS리더의 효과적인 정서관리 방법 - 정서적 지원, 평가적 지원, 도구적 지원, 정보적 지원
CS코칭의 실제	<ul style="list-style-type: none"> • CS 코칭의 개념 • CS 코칭 5대스킬 • CS 담당자 유형별 코칭스킬의 적용 • CS리더십 현장 실천계획 수립

“고객서비스 담당자의 정서관리를 통해 자발적인 고객서비스”