

일반사무 - 고객지원, 홈페이지 관리 업무지원 등

채용분야	기간제 일반사무 - 고객지원, 홈페이지 관리 업무지원 등		
NCS 분류체계	대분류	02.경영·회계·사무	
	중분류	01.기획사무	
	소분류	03.마케팅	02.홍보·광고
	세분류	01.고객관리	01.PR
직무 수행능력	<ul style="list-style-type: none"> ○ (고객관리) 고객의 요구를 만족시키고 호감도를 높이기 위하여 고객을 유형별로 분류하고 유형별 대응 방안을 수립 및 실행하며, 고객의 요구사항의 파악, 대응, 지원업무를 수행 및 고객요구사항 이력 관리를 수행함 ○ (PR) 기업의 위기 상황에 대응하고 긍정적 이미지를 제고하기 위하여 전략과 계획의 수립, 온·오프라인 채널을 이용한 활동의 수행, 효과 측정과 피드백 등을 수행 		
주요 능력단위	<ul style="list-style-type: none"> ○ (고객관리) 02.고객 데이터 관리, 09.고객분석과 데이터 관리, 10.고객과 고객관리 실행 ○ (PR) 01.온라인 PR, 02.언론 홍보 		
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ (고객관리) 고객 세분화에 대한 이해, 고객 심리 관련 지식, 고객과의 커뮤니케이션 절차 및 방안, 고객관계관리, 고객만족도 조사 방법, 고객요구분석 방법, 고객응대 매뉴얼 작성법, 고객응대 프로세스 모델링 방법, 마케팅 관련 지식 ○ (PR) 목표의 요건에 대한 지식, 계획서 구성요소에 대한 지식, 온라인 PR 정책에 대한 지식, 콘텐츠 구성요소에 대한 지식, 저작권법에 대한 지식, 프로그램 보호법에 대한 지식, 홈페이지 운영 방법에 대한 지식, 개인정보 보호정책에 대한 지식, 분석기법에 대한 지식, 홍보 방법에 대한 지식, 계획서에 대한 지식, 언론의 정류별 특성에 대한 지식 		
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ (고객관리) 고객 세분화를 위한 고객 가치 측정 기술, 고객 유형별 대응 능력, 고객 응대 기술, 고객요구분석 기술, 문제 상황 분석 기술 ○ (PR) 기획기술, 콘셉트 설정 기술, 성과지표 개발 기술, 콘텐츠 제작 및 관리 기술, 고객관리 기술, 키워드 도출 기술, 분석 기술, 분석 평가 기술, 홍보방법 선택 기술 		
직무 수행태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ (고객관리) 고객대응을 위한 고객과 공감하려는 자세, 고객에 대한 서비스 정신, 고객을 대하는 매너, 고객의 다양성을 인정하는 자세, 고객의 상황 및 특성에 따라 신속하게 대응하려는 자세, 고객 요구사항에 대하여 적극적으로 대응하고자 하는 책임감 ○ (PR) 기획적으로 사고하려는 태도, 체계적으로 사고하려는 태도, 조직 이슈에 관심을 가지려는 태도, 정보에 호기심을 갖는 태도, 창의적인 콘셉트와 콘텐츠를 개발하려는 태도, 고객만족을 추구하려는 태도, 분석적으로 사고하려는 태도, 다양한 의견을 경청하는 태도 		
관련 자격증	<ul style="list-style-type: none"> ○ 세무사, 회계사, 변호사, 노무사, 감정평가사, 공인재무분석사(CFA), 재경관리사, 정보처리기사, 전산세무(1급), 전산회계운용사(1급), 정보처리산업기사, 컴퓨터활용능력(1급), 전산세무(2급), 전산회계(1급), 세무회계(1급), 회계관리(1급), 기업회계(1급), 사무자동화산업기사, 전산회계운용사(2급), 정보처리기능사, 컴퓨터활용능력(2급), 전산회계(2급), 세무회계(2급), 회계관리(2급), 기업회계(2급), 워드프로세서 단일등급(구 1급), 전산회계운용사(3급) 		
참고 사이트	<ul style="list-style-type: none"> ○ www.ncs.go.kr 		