

# 2017 CS강사 양성과정 안내

## 1. 교육목표

- 서비스 및 고객만족에 대한 관련 전문지식을 이해하고, 고객만족 향상을 위한 업무를 지원할 수 있다.
- 각종 CS 기법 및 교수 기법을 활용하여 효과적으로 CS교육계획 수립과 CS 강의를 수행할 수 있다.

## 2. 기대효과

- 근로자의 직무능력 향상과 기업의 서비스품질 제고 및 경쟁력을 강화한다.
- 기업체 사내강사로서 활동할 수 있는 기본지식과 교수법을 함양하고, 실천 사례와 실습을 통해 사내강사로서 활동 가능한 전문인력을 양성한다.
- 고객만족경영을 위한 서비스 교육계획 수립 및 CS강의 등을 통하여 조직구성원의 역량 향상을 지원하며, 강사활동 수행능력을 배양한다.

## 3. 지원사항

- 근로자 국비 지원(근로자카드 발급 대상자) - [붙임 1] 참조

수강료 100% 지원	수강료 80% 지원	진행절차
1. 우선지원 대상기업 근로자 2. 기간제 근로자 3. 단시간 근로자(36시간 미만) 4. 파견근로자 5. 일용근로자 6. 자영업자 7. 이직예정자(180일 이내)	1. 휴직자 2. 대규모기업에 고용된 45세 이상인 근로자 3. 3년간 훈련 이력이 없는 근로자 4. 육아휴직자	1. KOAS 평생교육원 담당자와 국비지원 상담 2. HRD-Net 사이트에서 근로자카드 신청 3. 근로자카드 수령 4. 교육 등록/수강

○ 경력 개발 지원

구 분	지원내용	대 상	진행절차
KOAS 강사플 등록	한국서비스진흥협회 교육강사 등록	<ul style="list-style-type: none"> <li>CS과정 수료자</li> <li>- 성적 우수자</li> <li>- 경력자</li> </ul>	1. KOAS 평생교육원 주관 CS과정 수료
강사 활동 지원	한국서비스진흥협회 CS교육 강사 활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>KOAS 강사플 등록자</li> </ul>	2. KOAS 강사플 등록  3. KOAS 교육강사 활동

○ 수강생 지원

구 분	지원내용	대 상
학습교재 제공	교육에 필요한 교재 무료 지급	<ul style="list-style-type: none"> <li>수강생 전원</li> </ul>
교육/직무 상담	학습/고충/불만 등 개인 1:1 상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>수강생 전원</li> </ul>
자격증 발급	자격증 무료 발급	<ul style="list-style-type: none"> <li>자격시험 합격자</li> </ul>

4. 교육비용

구 분	CS강사 2급 과정(40H)	CS강사 1급 과정(40H)	비고
수 강 료	340,320 원	243,320 원	국비지원 가능 학습교재 포함
자격시험 응시료	40,000 원 (CS강사 2급)	50,000 원 (CS강사 1급)	자격증 무료 발급 (10,000원 상당)
합 계	380,320 원	293,320 원	

※ 수강료는 수강생에 따라 지원금액이 달라질 수 있음

5. 교육문의

- 담당자: (사)한국서비스진흥협회 평생교육원 / 이윤구 주임연구원
- 전 화: 02-851-8167
- 이메일: koas@koas.or.kr

## 6. 교육소개

### 1) CS강사 2급 과정

#### ○ 교육개요

과 정 명	CS교육훈련운영 실무 향상과정
교육시간	40시간
교육일정	① 평일 오전반: 월~금 (09:00~12:50, 4시간, 10일)
	② 평일 오후반: 월~금 (13:30~17:20, 4시간, 10일)
	③ 평일 야간반: 월~금 (18:00~21:50, 4시간, 10일)
	④ 주말반: 토~일 (09:00~17:50, 8시간, 10일)
NCS 직무	인사 (02020201)

#### ○ 교육내용

연번	교 과 목	세부 내용
1	CS교육훈련	인력육성 계획 수립
2		교육과정 기획
3		교육과정 운영
4		교육과정 평가
5	CS교육론	서비스 및 고객만족
6		CS마인드
7		서비스 마케팅
8		고객접점(MOT) 관리
9		VOC 활용 및 모니터링 기법
10	CS교육 강의실무	이미지 메이킹 / CS예절
11		서비스 커뮤니케이션
12		고객유형분석(DISC, 에니어그램) 및 고객응대
13		교안 작성법 및 교수법
14		SPOT 기법 및 Ice-Breaking
15	시범강의	시범강의 / 피드백
16	자격시험	CS강사 2급 자격 취득

## 2) CS강사 1급 과정

### ○ 교육개요

과 정 명	CS강사 향상과정
교육시간	40시간
교육일정	① 평일 오전반: 월~금 (09:00~12:50, 4시간, 10일)
	② 평일 오후반: 월~금 (13:30~17:20, 4시간, 10일)
	③ 평일 야간반: 월~금 (18:00~21:50, 4시간, 10일)
	④ 주말반: 토~일 (09:00~17:50, 8시간, 10일)
NCS 직무	평생교육 (04020101)

### ○ 교육내용

연번	교 과 목	세부 내용
1	CS교육 지식	서비스 및 고객만족 심화
2		CS마인드 및 리더십
3		서비스 마케팅 심화
4		고객접점(MOT) 분석/관리
5		VOC 활용 및 모니터링 기법
6	CS교육 강의실무	이미지 메이킹 / 매너
7		퍼스널 컬러 진단
8		스피치 스킬 / 보이스 트레이닝
9		고객 응대 스킬(유형별 고객, 불만고객)
10		CS교육 기획 / 스토리텔링 및 논리적 구성
11		SPOT 기법 및 Ice-Breaking
12		조직 활성화
13		팀 빌딩 기법
14		자기경영(목표 및 시간 관리)
15		시범강의
16	자격시험	CS강사 1급 자격 취득

[붙임1] 국비 지원(근로자카드 발급) 안내

## 국비 지원(근로자 카드 발급) 안내

### 1. 근로자직업능력개발훈련(국비 지원) 개요

- 고용보험에 가입한 근로자 등이 직무 경쟁력 강화를 도모할 수 있도록 근로자카드를 발급받아 직업능력개발 훈련에 참여할 수 있도록 훈련비용을 지원하는 제도

### 2. 지원대상

- 우선지원대상기업에 재직중인 근로자
- 기간제 근로계약을 체결한 기간제 근로자
- 1주 동안의 소정 근로시간에 비하여 짧은 단시간 근로자  
(1주 동안의 소정근로시간이 36시간 미만)
- 파견근로자보호 등에 관한 법률에 따른 파견근로자
- 일용근로자  
(근로자 카드 신청일 이전 30일 이내에 10일 이상 일용근로내용이 있는 자)
- 고용보험료 체납액이 없는 자영업자
- 근로자 카드를 신청한 날로부터 180일 이내에 이직 예정인 자
- 경영상의 이유로 90일 이상 무급휴직, 휴업중인 자
- 대규모 기업에 재직중인 45세 이상인 자
- 근로자 카드를 신청한 날로부터 고용보험 가입기간이 3년 이상이고, 그 기간 동안에 사업주 및 근로자 개인 지원 훈련과정 수강이력이 없는 자
- 육아휴직자
- 일학습병행제 훈련에 참여한 근로자

### 3. 지원절차



### 4. 참고사항

- HRD-Net 홈페이지: [www.hrd.go.kr](http://www.hrd.go.kr)