

블라인드채용 기반 직무 설명자료: 고객상담(신입)

NCS기반 채용 분야	대분류	02. 경영·회계·사무	20. 정보통신
	중분류	01. 기획사무	02. 통신기술
	소분류	03. 마케팅	03. 통신서비스
	세분류	02. 고객관리	05. 전신서비스
기관 주요사업	○ 우체국쇼핑 사업 : 우체국망을 이용하여 국내 특산물을 소비자와 직접 연결해주는 특산물 쇼핑물 사업이며 특산물 외에도 꽃배달, 생활마트, 제철식품, 전통시장 등의 다양한 매장 구축 및 서비스 제공 ○ 우체국콜센터 : EMS 접수, VOC 관리, 우정서비스 고객만족도 조사, SMS 및 보이스 ARS 서비스 운영 ○ 우편상품 사업 : 우정사업본부에서 연간 발행하는 우표류 및 우표책·엽 등 우편상품 관련 홍보물 제작 ○ 우정문화 사업 : 우표 전시회, 공모전, 우정문화 교육프로그램 등 실시 및 확산 ○ 우편연구 사업 : 우편시장조사, 신규 우편 상품 및 서비스 발굴 업무 수행		
능력단위	○ (고객지원과 고객관리 실행) 01. 고객요구사항 파악하기, 02. 고객요구사항 대응하기, 04. 고객 응대하기 ○ (콜센터 운용) 02. 텔레마케팅 하기, 03. 고객 데이터베이스 운용하기		
직무수행내용	○ (고객관리) 현재의 고객과 잠재고객의 이해를 바탕으로 고객이 원하는 제품과 서비스를 지속적으로 제공함으로써 기업과 브랜드에 호감도가 높은 고객의 유지와 확산을 위해 고객과의 관계를 관리 ○ (콜센터 서비스) 이용자가 보내고자하는 정보를 정보통신설비를 사용하여 약속된 문자, 부호, 언어로서 우편물 보다 신속하게 보내어 수취인에게 문서로 배달		
주요업무내용	○ 우편업무 전반의 전화응대 및 민원 상담업무 ○ 국내, 국제 우편 서비스 이용조건, 방법 문의 ○ 특수취급, 부가 우편 서비스 문의, 우편물 반환 및 환부 청구 등 각종 청구 문의 ○ 우편물 배송조회 문의, 알뜰폰, 생활정보홍보우편물, EMS 원팩 문의 ○ 고객의 소리(VOC) 처리 및 분석, 헬프데스크 상담 업무(우체국 직원 대상), 무인우체국 상담업무 ○ 우편 서비스 전화 접수 업무 ○ 우체국택배 방문접수, EMS, EMS 프리미엄 방문 접수, 우체국쇼핑, 꽃배달, 축하선물카드 주문 접수 ○ 인터넷 및 모바일 등 온라인 응대업무 ○ 인터넷 게시판 민원처리 및 문자 상담 업무, 인터넷우체국 이용방법 및 회원정보 문의, 원격 지원 ○ 대내외 고객 만족도 강화 활동 업무 ○ 우편서비스 이용고객 만족도 조사, 우편 종사자 친절도 조사 ○ 우체국쇼핑 이용고객 만족도 조사, 현업 우체국, 우정공무원 교육원 등 CS 교육 지원 ○ 우체국쇼핑 입점상담 활동 ○ 법인마케팅 주문 응대, 창구판매 대응 등, 협력고객 대상 입점 안내/ 서비스 지원		
일반요건	연령	무관 (정년 60세 / 근로기준법 제64조에 따른 최저 연령 제한 참고)	
	성별	무관	
교육요건	학력	무관	
	전공	무관	
필요지식	○ 고객응대 매뉴얼, 고객 심리 관련 지식, 고객요구분석 방법, 고객관계관리, 고객이탈 방지 활동, 고객 세분화에 대한 이해 ○ 콜센터 설비를 이용하여 단순한 전화응대에서부터 컴퓨터를 이용한 최신기술을 제공하는 능력		
필요기술	○ 문제 상황 분석 기술, 다양한 요구에 대응하기 위한 고객응대 기술, 고객별 구매 패턴 분석 능력, 이탈 고객 예측 기술 ○ 이용자의 요구사항을 이해하고 확인하기 위한 문서화 능력, 고객정보 내용을 이해하고 수집 및 분류할 수 있는 능력		
직무수행태도	○ 요구사항에 대한 친절한 응대 자세, 고객대응을 위한 고객과 공감하려는 자세, 고객을 대하는 매너, 응대 매뉴얼 준수 노력, 고객 관계 강화가 곧 자사의 경쟁력 강화라는 믿음, 고객의 다양성을 인정하는 자세 ○ 고객 데이터베이스 보안 기술 기준 준수		
근무지	○ 본사(서울 영등포구 영중로 83)		
직업기초능력	의사소통능력, 문제해결능력, 조직이해능력, 자기개발능력, 자원관리능력		
참고	www.ncs.go.kr		