

【NCS기반 직무기술서-안내】

NCS분류체계	대분류		중분류	소분류	세분류
		02. 경영회계사무		01. 경영사무	03. 마케팅
기관 주요사업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 케이블카 운영 ○ 사천시설내수영장 운영 ○ 비토국민여가캠핑장 운영 ○ 공공하수처리시설, 분뇨처리시설, 음식물류 폐기물 및 침출수처리시설 운영 				
직무수행내용	○ (고객관리) 현재의 고객과 잠재고객의 이해를 바탕으로 고객이 원하는 서비스를 지속적으로 제공함으로써 조직에 대한 호감도가 높은 고객의 유지와 확산을 위해 고객과의 관계를 관리하는 업무를 수행함.				
전형방법	○ 서류전형 → 필기전형 → 면접전형				
일반요건	연령	18세 이상 60세 미만인 자			
	성별	무관			
교육요건	학력	무관			
우대요건	<ul style="list-style-type: none"> ○ 관련 전문지식 및 경험 보유자 ○ 정보기기운용기능사, 정보처리기능사, 워드프로세스 1급, 정보관리기술사, 전자계산조직응용기술사, 정보처리기사, 전자계산기조직응용기사, 정보처리산업기사, 전자계산기조직응용산업기사, 정보기술산업기사, 사무자동화 산업기사, 컴퓨터활용능력 2급 				
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객응대 매뉴얼 작성법 ○ 고객 심리 관련 지식 ○ 고객요구분석 방법 ○ 고객만족도 조사 방법 ○ 고객응대 프로세스 모델링 방법 ○ 문서작성 절차 ○ 회사 내부 업무 처리 절차 ○ 사내 연락망 사용 요령 ○ 업무 전달 프로세스 				
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ 다양한 요구에 대응하기 위한 고객응대 기술 ○ 고객요구분석 기술 ○ 고객응대 프로세스 모델링 분석 능력 ○ 대응매뉴얼 개발 및 수정 능력 ○ 업무용 프로그램 활용능력 ○ 상사에게 문의하는 능력, 문서대장 기록 능력, ○ 사무기기 활용능력 및 문서작성 기술 				

직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주의력과 관찰력 등의 태도 ○ 요구사항에 대한 친절한 응대 자세 ○ 문제 상황을 적극적으로 해결하고자 하는 주인의식 ○ 고객의 요구사항에 대하여 적극적으로 대응하고자 하는 책임감, ○ 고객대응을 위한 고객과 공감하려는 자세 ○ 고객의 상황 및 특성에 따른 신속하게 대응하려는 자세 ○ 업무에 대한 책임감과 자부심 ○ 업무수행 지침 및 규정 준수
직업기초능력	<ul style="list-style-type: none"> ○ 의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 수리능력, 직업윤리
참고사이트	www.ncs.go.kr https://www.scfmc.co.kr