

수신자 내부결재

(경유)

제 목 2017년 DDP CS 운영 계획

1. 「2017년 DDP 고객만족(CS) 교육 계획(대표이사방침 제 1431호, 2017.04.14)」 관련, 2017년 DDP CS 운영을 추진하고자 합니다.

가. 건 명 : 2017년 DDP CS 운영 계획

나. 내 용

- CS매뉴얼(요약본) 개발
 - 개발내용 : DDP 직원 전화응대, 현장 응대 가이드라인
 - 개발형태 : 전화스티커, 카드 형태
- 모니터링 진행

구분	대상	내용	모니터링 결과 활용방안
상반기	내부직원	인터뷰 형식	CS가이드라인 제작에 활용
하반기	입주사 및 테넌트	고객가장 모니터링	CS향상교육 사례로 활용

○ DDP 입주사 대상 CS교육 진행(총 2회)

교육기간	교육시간	교육대상	교육내용
2017.09.08.(금)	09:30~11:30 (2H)	테넌트(디자인장터), 카카오프렌즈 및 A3카페 운영사	서비스 향상과정
	13:30~15:30 (2H)	살림1관 입주사, 살림2관 운영사	

- DDP 통합사 대상
 - 매월 1회 : 1회당 8차례 시간대 별 순환교육
 - ※ CS교육은 통합사 자체 교육훈련비로 진행

다. 계약업체

- 업 체 명 : (주)홍순아의 휴먼 아카데미
- 대 표 자 : 홍순아
- 주 소 : 서울시 마포구 도화동 250-4 근신빌딩 1층
- 계약기간 : 계약 체결 후 ~ 2017.09.30

