



서울신용보증재단

수신자 내부결재

(경유)

제목 2018년 CS교육 계획(안)

직무별 특성에 맞는 고객 응대역량을 확보하고 CS마인드를 재정립함으로써 재단의 서비스 품질을 개선하기 위하여 「2018년 CS교육 계획(안)」 을 아래와 같이 실시하고자 합니다.

1. 실시근거 : 「2018년 고객만족도 제고 종합계획」 (고객지원팀-282, 2018.04.26.)
2. 교육개요

구 분	① 직무별 CS교육	② CS 심화교육
교육목표	직무·직급별 역할에 맞는 CS역량 강화	고객지향적 마인드 재정립 및 CS스킬 향상
교육대상	부점장 및 고객접점부점 근무 직원 전체 (※그 외 직원은 연수팀 별도 교육 예정)	CS 개선 필요 직원 5명 내외 (※해피콜 불친절 응답 반복 직원 등)
교육일정	'18.07~08월 (1인당 1회 참석, 3시간)	'18.10월 (대상자 개별 안내, 3시간)
교육내용	직무별·고객접점별 고객 응대 프로세스 실습	고객 응대 취약점 1:1 집중 코칭 및 피드백
교육방법	강의, 사례 소개, 토의, 실습 등	1:1 맞춤형 집중 교육

3. 교육기관 선정 : (주)에***** (대표 하**)

4. 소요예산 : 16,280,000원(VAT포함), 경비-연수비

5. 계약관련사항 : 비교견적에 따른 수의계약

가. 계약규정 제35조 및 계약업무처리기준 제15조 제1항 제5호 적용

나. 계약규정 제66조 제1항 제1호 및 제2항 적용, 승낙사항 작성

다. 계약규정 제69조 제1항 제2호 및 제2항 적용, 계약보증금 확약서로 같음

라. 추정가격 1천만원 초과 건으로 재무팀 계약체결 의뢰

마. 교육 종료 및 결과보고서 수령 후 업체 별도 청구에 의한 대금지급

붙 임 : 1. 2018년 CS교육 계획(안) 1부

2. 교육제안서_에***** 1부

3. 교육제안서_K*** 1부. 끝.

★대리

팀장

부장

이사

협조자 재무팀장

시행 고객지원팀-412 (2018.06.20.) 접수 ()

우 04130 서울시 마포구 마포대로 163(공덕동) / <http://www.seoulshinbo.co.kr>

전화 02-2174-5641 /전송 02-3278-3126 / zamihome@seoulshinbo.co.kr / 부분공개(5)