

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”


등록번호	총무과-17182
등록일자	2015.6.24.
결재일자	2015.6.24.
공개구분	부분공개

주무관	후생팀장	총무과장	행정국장		
우정민	이태호	박철수	전결 06/24 이창훈		
협조자	인사팀장 정찬식				

- 다양한 대처능력 함양으로 친절강남 구현 -

특별친절교육 실시계획

- 교육일시 : 2015. 6. 29(월) 19:00 ~ 21:00
- 장 소 : 구청 본관 3층 큰회의실
- 대 상 : 22명(전화점검 부진자, 클린콜 불친절 및 불친절 접수 직원 등)
- 교육주제 : 감성을 활용하여 소통하는 방식을 학습함으로써 조직의 분위기를 활성화시키고 다양해지는 고객의 요구를 수용하여 고객과 소통하는 방법을 학습
- 강 사 : 배수경

구분	성명	성별	강사이력
CS 친절 교육	배수경	여	***** ***** ***** *****
			*****

2015. 6.

강 남 구
(총 무 과)

【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항
관련 규정 및 근거	<p>현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>• 총무과-6929(2015. 3. 12) 「친절강남만들기 추진계획」</p>
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <p>• 직원 친절도 향상</p>
예산 사항	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>• 근거 : 2015. 행안부 예산편성 지침</p>
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <p>• 대상 : 공무원 및 강남구 방문 주민</p>
분야별 검토사항 (계속 :) (신규 :)	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <p>① 관련부서 협조 ----- ()</p> <p>② 이해관계인 및 예상되는 민원 ----- ()</p> <p>③ 추진상 사전 결림돌 ----- ()</p> <p>④ 미래행정 수요예측 ----- ()</p> <p>⑤ 시장조사 ----- ()</p> <p>⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교 ----- ()</p> <p>⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규 ----- ()</p> <p>⑧ 행사관련 의전 및 선거법 ----- ()</p> <p>⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수 ----- ()</p> <p>• 위 언급한 사항은 반드시 검토하고 해당되는 사항에 체크한 다음, 해당 사항을 요약 작성하세요</p>
타 기관 사례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <p>• 타구 친절교육 실시</p>
전문가 자문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <p>• 해당사항 없음</p>

특별친절교육 실시계획

전화친절도 점검결과 평균점수 85점 미만 직원, 불친절 접수 직원, 클린콜 불친절 직원 등에 대한 특별 친절교육을 실시하여 친절마인드를 함양하고 명품 친절 행정서비스를 제공하고자 함

I 개요

- 교육일시** : 2015. 6. 29(월) 19:00 ~ 21:00
- 장 소** : 본관 3층 کن회의실
- 대 상** : 22명
 - 전화친절도 점검 85점 미만 직원
 - 불친절 민원으로 2회 이상 접수 직원
 - 클린콜 불친절 접수 직원
- 교육주제** : 감성을 활용하여 소통하는 방식을 학습함으로써 조직의 분위기를 활성화시키고 다양해지는 고객의 요구를 수용하여 고객과 소통하는 방법을 학습
- 강 사** : 배수경

구분	성명	성별	강사이력
CS 친절 교육	배수경 	여	***** ***** ***** ***** *****

II 세부 추진계획

- 교육대상자**
 - 선정기간 : 2015. 3. 1 ~ 5. 31(3개월)
 - 대상직원 : 22명

전체 인원	전화점검 (85점 미만)	"클린콜" 불친절	불친절 접수직원	강남문화재단 신규직원
22명	17명	3명	1명	1명

□ 교육 주요내용

교육내용	시간	주요 학습 내용	방법
소통	1시간	<ul style="list-style-type: none"> • 나 내려 놓기-열린 마음으로 교육참여 하기 • 고객(민원인)이 필요로 하는 것이 무엇인가? • 내가 만약 고객 이라면? • 소통의 본질 : '왜?' 소통하려고 하는 가? 누구와 소통할 것인가? (상사/부하/고객/가족) • 본질적 가치 : 조직인으로서의 본질적 업무 수행에 관한 의무와 책임 • 관계기술 : 조직구성원과 고객을 대하는 방식-의식소통 '감성소통'의 실제 • '감성'신호가 주는 결과를 인지하고 효과적인 소통을 위한 기본 학습. • 감성신호의 오류 학습[존중과 공감의 의식소통]실습 - 눈빛/표정/목소리/자세/단어사용 등 • 전화응대의 기본 알기 : 받기, 끊기, 문의내용 응대하기 등 	강의형 및 참여형
전화응대	1시간	<ul style="list-style-type: none"> • 전화응대시 들리는 서비스 화법 알기 • 플러스원 서비스 화법 찾기 • 예스 화법 및 경청하기 • 상황별 전화 응대법 알기 	강의형 및 참여형

III 소요예산

* ****

- 예산과목**
 - 총무과, 신명나는 직장분위기 조성, 주민감동·친절 강남 구현, 민원응대 능력 향상에 따른 주민만족, 일반운영비, 사무관리비

IV 기대효과

- 전화응대의 취약점을 집중 공략함으로써 전반적인 전화 친절도 수준을 높여 대민 행정서비스 향상
- 민원인과의 소통 및 공감을 통해 친절 강남 구현에 기여

V

행정사항

- 교육대상자 교육참석 통보 ----- 2015. 6. 25(목)한
- 특별 친절교육 이수직원 상시학습시간 2시간 ----- 인사팀
- 친절교육 불참시 2/4 분기 부서 친절도 평가에 반영(감점)

붙임 친절교육참석자명단