

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	총무과-18005
등록일자	2015. 7. 2.
결재일자	2015. 7. 2.
공개구분	부분공개

주무관	후생팀장	총무과장	행정국장		
우정민	이태호	박철수	전결 07/02 이창훈		
협조자					

- 다양한 대처능력 함양으로 친절강남 구현 -

특별친절교육 결과보고(2분기)

- 교육일시** : 2015. 6. 29(월) 19:00 ~ 21:00
- 장 소** : 본관 3층 큰회의실
- 참석인원** : 총 19명(불참 3명)
- 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		여	***** ***** ***** ***** *****

2015. 7.

강 남 구
(총 무 과)

【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

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

특별친절교육 결과보고(2분기)

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

I 개요

- 교육일시** : 2015. 6. 29(월) 19:00 ~ 21:00
- 장 소** : 본관 3층 큰회의실
- 대 상** : 22명(참석인원 19명)
 - 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

II 세부 내용

- 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)의 니즈는 어느 정도 인가직원의 인식변화 필요성 알기 • 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 	강의형 및 참여형

		<ul style="list-style-type: none"> • 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 	
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 기대효과

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

IV 행정사항

- 특별 친절교육 이수직원 상시학습시간 2시간 인정
- 친절교육 불참 직원이 소속된 부서(동)는 2/4분기 친절도 평가에 반영(감점)

- 붙임 1. 특별친절교육 참석자 현황
2. 상시학습인정 대상자 명단