

우수 사례 연구(2015- 10)

우수사례 1 <구>

■ 부 서 명 : 일자리지원과	■ 일 시 : 2015.10.22. 10:53 (05분26초)
■ 질문내용 : 취업상담	
<p>담당자 : 안녕하세요. 취업정보은행 박현정입니다.</p> <p>(수신·첫인사 : 수신이 7초 이내로 빠르며, 말이 인사(인사말, 소속, 성명)를 정확하게 함)</p> <p>민원인 : 예. 수고하십니다. 취업상담이 있어서 전화 드려봤는데요.</p> <p>담당자 : 아~ 일자리 알아보시려는거세요? 제가 취업정보 담당자 박현정이고요. 어떤 직종쪽으로 찾으시는건가요? 선생님</p> <p>민원인 : 전화상으로도 상담가능한가요?</p> <p>(연결태도 : 본인이 담당자임을 밝히거나 본인이 답변하겠다고 안내 후 응대)</p> <p>담당자 : 일단 구직등록이 선행되어야 하는데 찾으시는 직종이 없을 수도 있어서 기초상담 가능하시거든요. 어떤 일자리 찾으시는건가요?</p> <p>민원인 : 그러니까 아무래도 나이가 있으니까 좀 단순한거...그런거겠죠.</p> <p>담당자 : 네. 혹시 나이대는 어떻게 되시나요?</p> <p>민원인 : 50대거든요.</p> <p>.....</p> <p>담당자 : 혹시 사무직은 예전에 해보신 경험이 있으세요?</p> <p>민원인 : 사무직은 이제 나이가 있어서 안되고... 워드 자격증은 있는데 아무래도 나이 때문에... 그건 걸리는 것 같아요. 그래서...</p> <p>담당자 : 저희가 미싱 시다쪽도 나와있긴한데... 그런쪽도 조금 힘드시겠지요...</p> <p>민원인 : 그것도 해봤어요. 저도 이것저것 일해본 건 많거든요. 조금씩이라도... 그것도 힘들더라고요. 그리고 시다쪽도 웬만큼 기술이 있어야지 돼요. 단순시다는 구하는데도 드물더라고요. 그래서 혹시나 도움 좀 받아볼까하고 전화드려봤는데...</p> <p>담당자 : 네... 저희가 일단은 일자리가 마땅치가 않아서...</p>	

민원인 : 예. 그러니까요.

담당자 : 네. 일단은 그러면서 요양보호사 교육원 전화번호 드릴테니까 한번 문의해 보시고.

민원인 : 네네. 그라우실래요.

담당자 : 강북구청 가까운데 전화번호 드릴게요. 000-0000. 여기가 강북구거든요. 가까운데라. 교육원을 제가 딱히 특정해서가 아니구요. 가까운데니까 여기다 한번 문의해 보시고 미아역 롯데백화점 쪽에도 교육원이 또 있거든요.

민원인 : 요양보호사 거기?

담당자 : 네.

민원인 : 보통 교육은 얼마나 해요?

담당자 : 주간반이 240시간이라고 해서 아홉시부터 여섯시까지 한달 조금씩 넘게 받으시는 것 같은데... 이걸 교육원마다 다를 수 있으니까 전화를 하셔서 문의를 해보시고...

(상담태도 : 구민문의에 대한 적극적 응대)

민원인 : 그러니까 일단 자격증이라도 따놔야될 것 같아요. 알겠습니다. 감사합니다.

담당자 : 다른 문의사항은 없으시구요?

민원인 : 네. 이것 때문이에요.

담당자 : 감사합니다. 좋은 하루 되세요.

종료인사 : 추가문의 여부 확인 후 종료인사)

(상담하는 동안 친절한 어투로 문의사항에 대하여 안내하였으며 특히 민원인의 말을 끝까지 듣고 공감표현을 한 후 적극적으로 전화응대를 함)

