

행복한 교통문화를 선도하는 5678서울도시철도



# 서울특별시도시철도공사

수신자 내부결재  
(경유)

제목 2016. CS 역량강화 외부강사 초빙교육 계획

1. 관련근거

- 가. 고객만족처-593('16.2.16) 「2016.CS역량강화 교육계획(안)」
- 나. 고객만족처-1090('16.3.23) 「2016.고객만족도 조사대비 대응계획 알림」

2. 2016년 고객만족도 조사에 대비하여 CS기반 조성에 만전을 기하고자 서비스 향상 교육을 다음과 같이 실시하고자 합니다.

- 가. 교육일시 : 3회(3.31, 4.1, 4.5), 2시간
- 나. 교육장소 : 4층 대회의실
- 다. 교육대상 : 총 200명,(CS리더 50명, 전 역장)
- 라. 교육강사 : 권혜주 강사(러닝웨이코리아)
- 마. 교육주제 : '서비스 리더십'
- 바. 소요예산 : 일금 일백사십오만원정(1,450,000원)
  - o 예산과목 : 교육훈련비(원가)/ 강사료, 교육지원비
  - o 지급기준 : 내외부 강사료 지급기준(외래강사 일반1급)
  - o 산출근거
    - 강사료 : 230,000(최초1시간)+120,000(1시간추가)\*3회=1,050,000원
    - 교육지원비 : 200명\*2,000=400,000원
  - o 지급방법 : 강사료 개인계좌 이체

붙임 : CS 외부강사초빙 교육내용 1부. 끝.

부장 **최종호**

처장 03/28  
**김성은**

협조자

예산협의 협의 NO (582) / 2016-03-25 13:13:26 / 예산처 / **(의견첨부)** / **정해일**

시행 고객만족처-1136 (2016.03.28.)

접수

우 04806 서울특별시 성동구 천호대로 346/http://www.smrt.co.kr

전화 02-6311-2542 전송 02-6311-4103 / Pablo@smrt.co.kr / 대시민공개

부패 '0'의 공기업! 청렴이 우리의 경쟁력입니다. 인사 이권청탁 배격