

NCS 기반 직무기술서[콜센터 품질관리(선임매니저)]

채용분야	콜센터 품질관리 (선임매니저)	분류 체계	대분류	02. 경영·회계·사무
			중분류	01. 기획사무
			소분류	03. 마케팅
			세분류	02. 고객관리
HUG 주요사업	○ 주택에 대한 분양보증, 임대보증금보증, 조합주택시공보증 등 보증업무 ○ 전세보증금반환보증, 모기지보증 등 정부정책 지원을 위한 보증업무 ○ 공유형모기지 수탁 등 국가 및 지방자치단체가 위탁하는 업무 ○ 주택도시기금법에 따른 기금의 운용·관리에 관한 사무 등			
핵심책무 및 직무수행내용	○ 콜센터 운영관리 ○ 콜센터 상담원 평가·실적관리 ○ 강의/모니터링/코칭 ○ 공사 상품에 대한 일반 상담 및 민원처리			
전형방법	○ 서류전형 → 필기시험(NCS직무적합평가) → 1차면접 → 2차면접 → 신원조사(사후실시) → 임용			
일반요건	연령	무관		
	성별	무관		
교육요건	학력	무관		
	전공	무관		
자격요건	지원자격	(필수) 만 3년 이상의 콜센터 관리자 업무 경력이 있는 자		
필요지식	○ 주택도시보증공사 전반에 대한 조직이해 ○ 공사 내규 및 관련 법령에 대한 이해 ○ 콜센터 운영관리, 상담지식 DB 운영관리 ○ 모니터링 결과자료 분석 및 대응 ○ 상담사 업무 교육 및 관리 ○ 상담사 평가 실적관리 ○ 전화상담 방법, 전화응대 예절에 대한 지식, 비즈니스 매너, 고객관리 ○ 각 상황별 서비스 요령의 이해, 고객 유형 및 성향에 대한 이해 ○ 업무 전달 프로세스 ○ 고객 불만사항 처리에 관한 지식, 서비스 예절			
필요기술	○ 유연한 고객 응대 능력 ○ 사무기기 사용 기술, 업무용 소프트웨어, 인터넷 등을 활용할 수 있는 기술 ○ 콜센터 상담원을 운영하고 관리할 수 있는 매니지먼트 능력 ○ 고객응대, 기술, 고객요구 분석기술, 문제상황 분석기술 ○ 고객 데이터 관리 방법, 고객요구 분석 방법			

직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객이 필요로 하는 정보를 도출하기 위한 적극적 수용태도, 타부서와의 협업적 태도, 고객에게 제공하는 상품을 정확히 파악하는 분석적 태도 ○ 내외부 부서 요청에 대한 적극적인 수용, 고객의 특성을 적극적으로 파악하려는 의지 ○ 신속하고 정확한 업무처리 자세, 요구사항에 대한 친절한 응대자세 ○ 위험요소를 분석하고 적극적으로 지도하는 자세 ○ 문제상황을 적극적으로 해결하고자 하는 주인의식 및 책임감 ○ 고객대응을 위한 고객과 공감하려는 자세 ○ 대인관계를 원활히 할 수 있는 긍정적인 자세와 커뮤니케이션 능력 ○ 신지식 습득력, 정보수집 및 분석, 위기대처 능력 ○ 투명하고 공정한 업무수행 태도 ○ 고객중심적인 사고 및 다양한 기술적 대안을 탐구하는 의지
직업기초능력	<ul style="list-style-type: none"> ○ 의사소통능력, 조직이해능력, 수리능력, 문제해결능력, 대인관계능력