【붙임6】: NCS 기반 채용 직무 설명자료(전화상담)

NCS 기반 채용 직무 설명자료[전화상담]

<table>
<tr><td rowspan="4">채용
분야</td><td rowspan="4">전화상담</td><td rowspan="4">분류체계</td><td>대분류</td><td colspan="2">20. 정보통신</td></tr>
<tr><td>중분류</td><td colspan="2">02. 통신기술</td></tr>
<tr><td>소분류</td><td colspan="2">03. 통신서비스</td></tr>
<tr><td>세분류</td><td>05. 전보서비스</td><td>07. 콘텐츠사용자서비스</td></tr>
<tr><td>담당
업무</td><td colspan="5">○ 스포츠강좌이용권 신청, 이용 등 이용자 문의사항에 대한 인바운드 전화 응대
○ 스포츠강좌이용권 지원제도 안내, 시설 가맹권유 TM 등 사업관련 전반 전화 상담</td></tr>
<tr><td>능력
단위</td><td colspan="5">○ (응대업무) 10. 콘텐츠사용자서비스 고객지원관리</td></tr>
<tr><td>필요
지식</td><td colspan="5">○ 고객 요구사항을 확인하고 서비스를 제공하는 능력
○ 콜센터 설비를 이용하여 전화 응대·걸기 원칙 및 전화 선별 요령</td></tr>
<tr><td>필요
기술</td><td colspan="5">○ 의사소통기술, 민원처리기술, 인터넷 등을 활용할 수 있는 기술
○ 정보서비스 등을 이해하고 설명할 수 있는 대응능력</td></tr>
<tr><td>직무
수행
태도</td><td colspan="5">○ 고객 니즈를 파악하고 경청하는 태도, 친절하고 신속하게 응대하려는 마음가짐, 위기를 대처하려는 자세
○ 원활한 의사소통 창출을 위한 의지</td></tr>
<tr><td>필요
자격</td><td colspan="5">○ 공단 인사규정 제20조(임용결격사유)에 해당하지 않는 자
○ 채용예정일 즉시 근무 가능한 자</td></tr>
<tr><td>전형
방법</td><td colspan="5">서류접수 → 면접전형 → 비위면직자등 조회, 성범죄 경력 및 아동학대관련범죄 전력 조회 → 임용</td></tr>
<tr><td>일반
요건</td><td colspan="3">연령 및 성별</td><td colspan="2">○ 연령 및 성별 제한 없음
* 단, 공고일 현재 공단 정년 규정인 만 60세 미만의 사람</td></tr>
<tr><td>교육
요건</td><td colspan="3">학력 및 전공</td><td colspan="2">○ 학력 제한 없음, 전공 무관</td></tr>
<tr><td>직업
기초
능력</td><td colspan="5">○ 의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 정보능력, 조직이해능력, 직업윤리</td></tr>
<tr><td>참고
사이트</td><td colspan="5">www.ncs.go.kr</td></tr>
</table>