

## 직무기술서(고객센터 상담사)

채용직무	고객센터 상담사	NCS 분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류(직무)
			20.정보통신	02.통신기술	03.통신서비스	05.전신서비스
해당직무 주요사업	○ 전·현직 공무원의 연금, 급여, 재해보상, 대부, 후생복지 등 전반적인 인바운드 전화 및 채팅 상담 ○ 전·현직 공무원을 대상으로 아웃바운드 상담 등					
직무능력 내용	※ 아래 직무능력 내용은 입사 후 직무수행의 내용과 범위를 제시한 것임. ○ 공단 업무 전반(연금, 급여, 재해보상, 대부, 후생복지 등)에 대한 전화응대 및 민원 상담업무 ○ 공단 전산시스템을 활용하여 고객응대, 고객상담 후 내용을 기록하고 고객이 요구하는 정보를 제공 ○ 고객 문의 사항에 대한 채팅상담 업무 ○ 공단의 서비스 제공 및 개선을 위한 아웃바운드 상담					
전형방법	○ 서류전형 → 면접전형 → 합격자발표 → 임용결격사유조회 → 임용					
일반요건	연령	제한 없음				
	성별	제한 없음				
교육요건	학력	제한 없음				
	전공	제한 없음				
자격요건	필수자격	해당 없음				
필요지식	○ 콜센터 설비를 이용하여 단순한 전화응대에서부터 컴퓨터를 이용한 최신기술을 제공하는 능력 ○ 이용자의 요구사항을 확인하고 부가서비스를 제공하는 능력					
필요기술	○ 문서작성, 통계처리, 인터넷 등을 활용할 수 있는 기술 ○ 정보서비스 등을 이해하고 설명할 수 있는 대응능력					
필요태도	○ 고객의 요청에 대한 적극적인 수용 ○ 원활한 의사소통 창출을 위한 의지					
관련자격	○ CS Leaders(관리사), 콜센터 QA관리사, CS강사, 텔레마케팅관리사, 소비자전문상담사, 디지털콜센터매니저(PCCM/CCCM) 등					
직업 기초능력	○ 의사소통능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리					
참고 사이트	○ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a>					