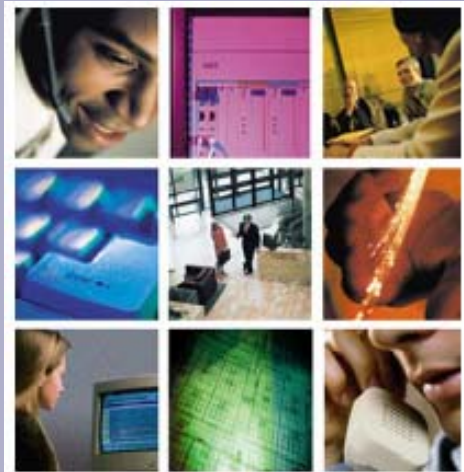


산업자원부 지정



제 6회 CIRC 공개 세미나 “자기 동기부여적 슈퍼바이저 양성과정”



www.callcenter.or.kr

제6회 CIRC 공개 세미나

“자기 동기부여적 슈퍼바이저 양성 과정”

행사 개요

- 일시 : 2005년 7월 7일(목) ~ 8(금)

09:00 – 17:00

- 장소 : 대우재단 빌딩 8F 세미나 1실
- 주최 : 한국콜센터산업정보연구소



지금 우리 콜 센터에서 근무하고 있는 수퍼바이저(팀장,실장,Part Leader)의 하루 일과를 살펴 본적이 있으십니까?

매일 아침 아무것도 달라질 것 없는 똑같은 내용의 아침 조회와 미팅을 주관하고,

로그인이 된 순간부터 감당 할 수 없이 쏟아지는 잔무와 업무 지원.. 그러나 미처 챙기지 못하는 생산성의 과정들...

오후시간에는 문제가 발생하는 상담원과의 짧은 코칭, 갑작스럽게 발생한 민원업무 처리...

그리고 최근에 투입된 신입 상담원의 집중 모니터링 지도 등....

끝날 것 같지 않은 일을 서둘러 마무리하고 퇴근을 하고 나면

그 다음날 또 다시 반복되는 일과.....

이처럼 콜 센터 수퍼바이저의 하루 일과를 들여다보면 그들은 매일 매일 폭주하는 업무를 수행하고 있지만 정작 자신이 균형적이며 표준적인 일을 제대로 하고 있는지 어떠한 점검하지 하지 못하고 있습니다.

이번 한국 콜센터 연구소는 지난 15년간 콜 센터 수퍼바이저 업무를 직/간접적으로 관찰한 결과 총 4가지 업무 역량 별 36가지 세부 업무 항목에 의한 “수퍼바이저 표준 업무 격차” 진단을 스스로 하여 균형적인 업무관리를 할 수 있는 구체적인 방법을 제안하고자 합니다.

이제 콜 센터에는 상담원들의 업무 분석 만큼이나 수퍼바이저 그들에게도 성과지향적이며, 동기부여적인 최고의 하루를 만들기 위해 객관적으로 업무 분석을 스스로 할 수 있도록 도와야 합니다.

I. 교육 주제



1. 슈퍼바이저의 균형적 업무 관리

콜 센터의 슈퍼바이저 그들은 매일 매일 폭주하는 업무를 수행하고 있지만 정작 그들은 자신이 균형적이며 표준적인 일을 제대로 하고 있는지 아무도 점검하지 않고 있습니다. 이제 그들은 주어진 시간 내 성과지향적이며, 동기부여적인 최고의 하루를 만들기 위해 표준적인 업무 분석을 스스로 할 수 있어야 합니다.

Human Management



긍정적 문화(분위기) 형성
상호 교환적인 커뮤니케이션
동기 부여적 메시지 전달
다양한 커뮤니케이션 채널
인간 감정관리 기술
직원 참여 기회 극대화

Performance Management



구체적인 생산성 목표 제시
목표지향적 **Game Planning**
성과달성 공유 기술
실시간 생산성 관리 기술
효과적 리포트 작성 및 보고
창의적 프로모션 기획

Quality Management



올바른 **QA** 관리 전략
표준적인 상담기술 배양
객관적 평가 능력 및 스크립트 개발 능력
Side By Side 모니터링
자기 개발적 **QA** 관리 기술
실시간 청취 및 피드백 기법

Coaching & Motivating



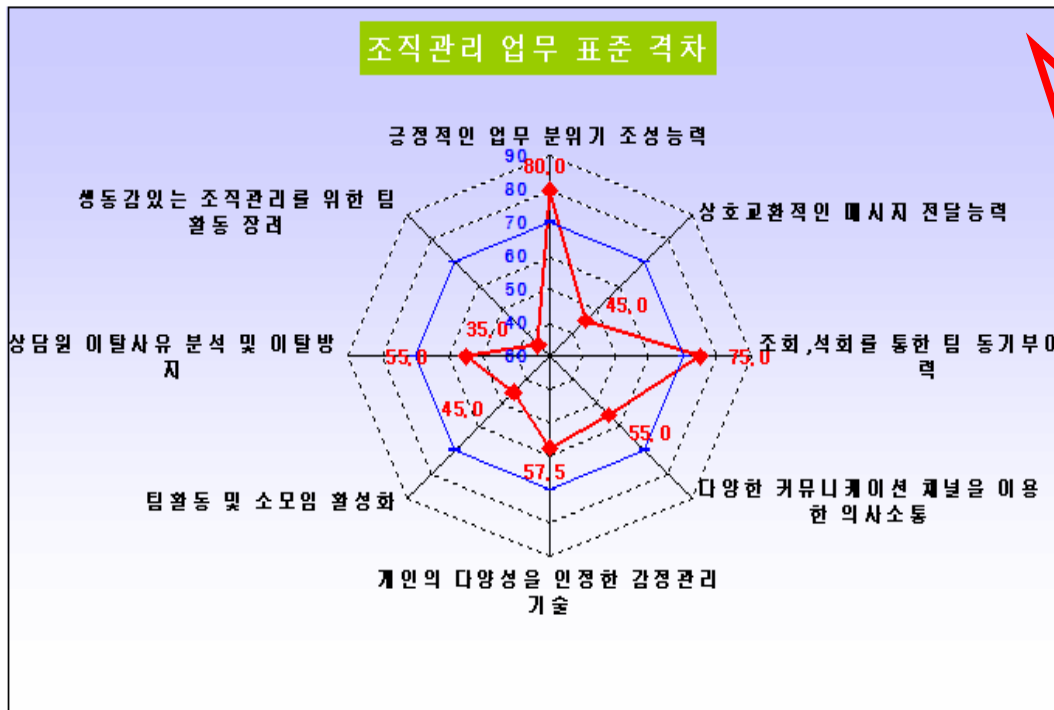
현장 코칭 시간 극대화
다양한 코칭 채널 활용
적합한 코칭 시간 활용
효과적 코칭 커뮤니케이션 개발
동기 부여적 코칭 기술
상담원별 코칭 기술 연구

I. 교육 주제



2. 슈퍼바이저의 표준 업무 관리 분석 사례

조직관리 업무 분석



좌측의 사례는 한 회사의 슈퍼바이저들을 대상으로 한 “슈퍼바이저 표준 업무관리 분석”을 실시 한 결과 그들은 “긍정적인 업무 분위기 조성 능력”에 집중하는 반면 “상호 교환적인 메시지 전달 능력” 및 “생동감 있는 조직관리를 위한 팀활동 장려”에 관한 업무가 소홀하다 분석 결과를 볼 수 있다.

바로 이처럼 그들은 자신이 팀(실) 내 조직 활성화를 위해 어떤 업무에 집중하고 있으며, 반대로 어떤 업무에는 표준적인 격차가 나타나는지 스스로 점검하여 균형적인 업무를 할 수 있어야 한다

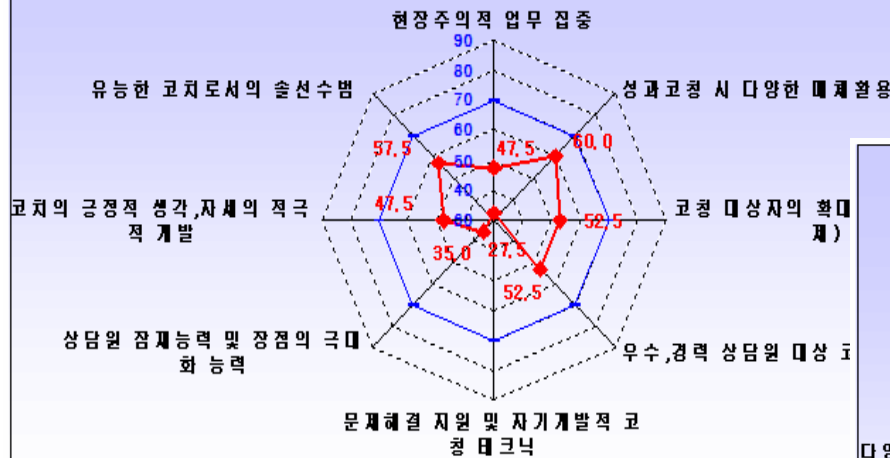
I. 교육 주제



2. 슈퍼바이저의 표준 업무 관리 분석 사례

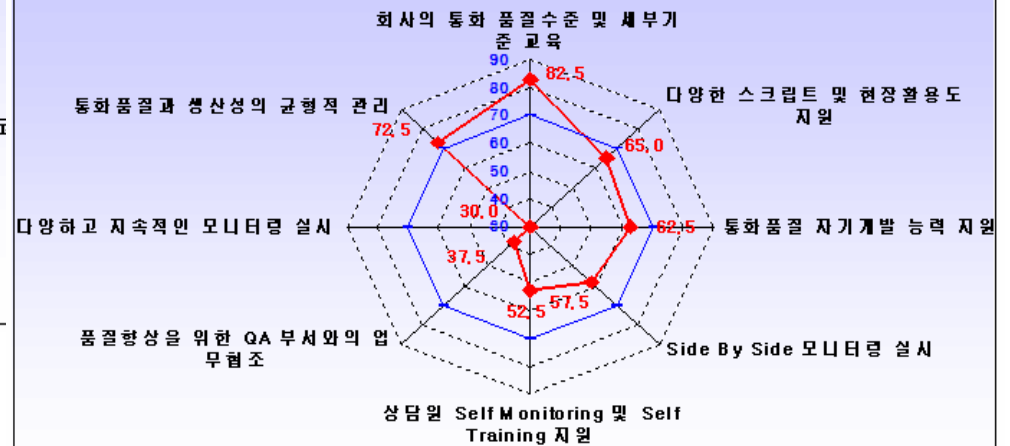
코칭 & 동기부여 업무 분석

코칭&동기부여 업무 표준 편차



품질 관리 업무 분석

품질관리 업무 표준 편차



II. 교육 개요 및 참가 안내



I. 주요 주제

1. 균형적 업무 관리를 위한 슈퍼바이저 표준 업무의 올바른 이해
2. 조직관리, 성과관리, 품질관리, 코칭&동기부여 분야별 균형적 자기 관리 기술
3. 성과지향적인 생산성 관리 및 통화품질 관리 기술 집중 배양
4. 동기부여적 코칭 테크닉을 통한 최고의 하루 만들기

II. 참가대상

콜 센터 센터장, 슈퍼바이저, QAA(품질 관리자), Trainer(사내강사)

III. 참가비 : 400,000/인 (중식비 포함, 교재 및 교육 부자료 비용 포함)

IV. 신청마감 : 2005년 7월 4일(월)까지

V. 입금계좌 : 501072-01-006901 우체국, 한국콜센터산업정보연구소

VI. 교육문의: ECCA 주지영 원장 (iyherb@ecca.co.kr , 02-581-6625, 011-811-2662)

신청문의 : 한국콜센터산업정보연구소 신선진 연구원

(e-mail: sjshin@callcenter.or.kr , 062-530-0375)

III. 교육 세부 프로그램 (1일)



교육 시간		주요 교육 내용	강사
제 1 일 차	1교시 (120분)	다이나믹한 콜 센터를 만들기 위한 콜 센터 운영 기술의 변화 - 내가 생각하는 우리 콜 센터 운영경향의 진단 및 평가 실시 - 콜 센터 관리자의 고정된 시각- 변화 해야 할 관리자의 운영 기술 이해 - 무시되기 쉬운 콜 센터 운영 법칙 7가지의 Golden Key - 우리 콜 센터에서 활용 가능한 Golden Key 와 사례 연구	ECCA 주 지 영 원 장
	2교시 (60분)	콜 센터 슈퍼바이저 표준 업무의 이해 및 분석 사례 연구 - 콜 센터 슈퍼바이저 표준 업무 격차 진단 설문지를 이용한 자기진단 실시 - 타사 “수퍼바이저 업무 격차 진단 결과”를 통해 살펴보는 슈퍼바이저 업무 분석 - 성과 지향적 콜 센터 운영을 위한 슈퍼바이저의 균형적인 업무관리 기술 이해 - 조직관리, 생산성 관리, 품질관리, 코칭&동기부여 업무의 상세한 분석	ECCA 주 지 영 원 장
	3교시 (120분)	긍정적 콜 센터 조직관리를 위한 슈퍼바이저의 올바른 커뮤니케이션 기술 - 상담원이 생각하는 콜 센터의 모습 찾기 게임을 통한 문화에 대한 쉬운 이해 - 올바른 콜 센터 문화 형성을 위한 긍정적 커뮤니케이션 기술의 이해 - 리더의 다양한 커뮤니케이션 채널과 효과적 커뮤니케이션 기술 - 리더의 주요 업무 시간대별 상호 교환적인 커뮤니케이션 사례 연구	ECCA 주 지 영 원 장
	4교시 (120분)	자기 개발적인 상담 품질 개선을 위한 QA 관리 프로세스 이해 - 우리 콜 센터의 자기 개발적인 통화품질 관리 수준 진단 실시 - 새롭게 변화한 통화품질 관리 운영 프로세스 사례 연구 - 슈퍼바이저가 현장에서 지원하는 “셀프 모니터링” 운영 기술 집중 배양 - 우리 팀(실)의 Best Call Quality 관리를 위한 슈퍼바이저의 비결	ECCA 주 지 영 원 장
소계	7시간		

III. 교육 세부 프로그램 (2일)



교육 시간		주요 교육 내용	강사
제 2 일 차	1교시 (120분)	최고의 생산성 달성에 필요한 슈퍼바이저의 성과관리 프로세스 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 슈퍼바이저의 성과관리 자기진단 실시 및 성과 관리 수준 분석 - 콜 센터 생산성 극대화를 위한 성과관리 4단계의 올바른 이해 - 목표수립, 올바른 성과측정,실시간 기록, 신속한 조치를 위한 전문기술 - 성과 극대화를 위한 유익한 프로모션과 성공사례의 연구 	ECCA 최 영아 객원강사
	2교시 (120분)	콜 모니터링의 기본 기술 -올바른 콜 코칭을 위한 상담 기술의 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 객관적인 콜 모니터링을 위한 “Tele-Communication”기술 이해 - 객관적인 콜 모니터링을 위한 “고 품격 상담 단계” 기술 이해 - 콜 청취 및 객관적인 평가표를 활용한 적합한 코칭 포인트 발견하기 - 자기 개발적인 상담원 통화품질 관리를 위한 평가표 유익하게 활용하기 	ECCA 주 지 영 원 장
	3교시 (60분)	자기 개발적인 동기부여를 위한 슈퍼바이저의 콜 코칭 테크닉 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 콜 센터 내에서 콜 코칭 시 상담원들이 체감하는 코칭 이미지 분석 - 바람직한 코칭 문화 확산을 위한 코치의 올바른 커뮤니케이션 기술 - 실 사례를 활용한 코칭 역할연기 - 우리가 빈번하게 실수하는 콜 코칭 화법의 이해 - 자기 개발적 콜 코칭을 위한 최고의 기술 -질문하기와 경청하기,상호 협력하기 	ECCA 주 지 영 원 장
	4교시 (120분)	코칭 기술의 적용 -상황별/유형별 성공적인 코칭 사례 연구 <ul style="list-style-type: none"> - 조별 상담원 유형별 코칭 5단계를 적용 성공적인 사례연구 - 자기 개발적 코칭을 위한 최고의 설득 기술 -질문하기와 경청하기,협력하기 - 조별 코칭 대상별 실 사례 연구를 통한 코칭 테크닉 응용 방법 토의 - 조별 코칭 토의사례 발표 및 전문가에 의한 1:1코칭 실시 - 전체 교육과정 정리 및 질의 응답 	ECCA 주 지 영 원 장
소계	7시간		

IV. 강사진 소개



	<p>주 지 영 원장 ECCA 원장</p> <p>성신여대 국어국문과(졸), 아주대 경영대학원 석사 재학 중 전)IMC 교육사업부 과장 전)TSK 컨설팅사업부 부장 전)이지오스 콜센터 사업부 총괄 현)ECCA 원장</p>
	<p>최 영 아 강사 ECCA 객원강사</p> <p>대구대학교 주거 환경학과 (졸) 전)SK 텔레콤 고객센터 인재개발원 사내강사 전)TSK 컨설팅 및 Call Center 운영 사업부 총괄 현)이지오스 Call Center 사업부 총괄 부장</p>



세미나 참가 신청서



- I. 세미나 명 : “자기 동기부여적 슈퍼바이저 양성과정 ”
- II. 참가비 : 400,000/인 (중식비, 교재비용 포함)
- III. 세미나 관련 문의 : 한국콜센터산업정보연구소
신선진 연구원(sjshin@callcenter.or.kr), 062-530-0375, fax: 062-530-5119
- IV. 신청마감일 : 2005년 7월 4일(월)까지
- V. 입금방법 : 501072-01-006901(우체국 : 한국콜센터산업정보연구소)

회사명			사업자 등록번호		
대표자명			사업장 주소		
업태			종목		
구분	성명	부서명	직위	연락처	E-Mail
교육 참가자 정보					
교육 신청자					

위의 기재 사항은 세금계산서 발급 시 필요하므로 정확하게 기재하여 주시기 바랍니다.

위와 같이 “자기 동기부여적 슈퍼바이저 양성과정 ” 세미나 참가를 신청합니다.

세미나장 위치



세미나 참가 시 주차는 다소 어려우므로 가능한 대중 교통수단을 활용해주시기 바랍니다.

We are Callcenter Professionals !



산업자원부 지정

한국콜센터산업정보연구소

Korea Callcenter Information Research Center

Tel : (062)530-0365 Fax : (062)530-5119

<http://www.callcenter.or.kr>

E-mail : webmaster@callcenter.or.kr