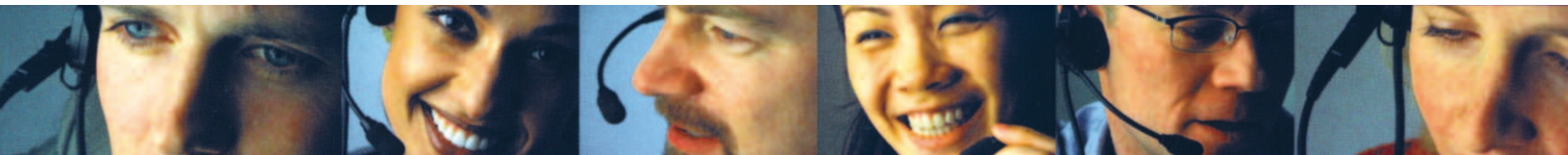


제 18기

17기 수료생 전원이 추천한 교육 프로그램!

# 컨택센터 매니지먼트 전문가 자격인증 과정 입 / 학 / 안 / 내



- ◆ 교육일정 : 2009년 9월 2일 ~ 11월 4일
- ◆ 교육일시 : 매주 수요일 오후 14:00 ~ 21:00 / 6시간 (석식 제공)
- ◆ 교육장소 : KMAC 비즈니스스쿨(서울 마포소재)
- ◆ 지원대상
  - 컨택센터 운영 증견 스텝 및 센터장 / 신규 컨택센터 구축 센터장
  - 컨택센터의 슈퍼바이저, QAA, 강사, 운영 기획 관리자
  - CS경영, 운영지원, 고객서비스, TM부서 등의 스텝 및 부서장
  - 컨택센터 경영전문가로 활동코자 하는 자

컨택센터의 효율적인 운영과 경영관리를 총괄할 수 있는  
전문가 양성 정규 프로그램 !!

“

KMAC Contact Center College  
제18기 컨택센터 매니지먼트 전문가 자격인증 과정에  
귀하를 초대합니다

”

컨택센터 매니지먼트 전문가 자격인증 과정은 한국 최초로 개설되어 벌써 제 18기를 맞이하고 있습니다.

그동안 본 자격인증 과정을 수료한 약 300여명의 교우들은 대한민국 각 산업현장에서 최고의 컨택센터 전문직 종사자로 활동하고 있습니다.

*기업경영에 있어서 가장 중요한 역할을 담당하는 컨택센터!  
컨택센터의 경영관리를 총괄하는 21세기 최고의 Specialist!*

**컨택센터 매니지먼트 전문가의 등용문 KMAC 컨택센터 College**

The advanced course for Contact Center

## I. 교육 개요

### ■ 교육주관 : KMAC

### ■ 지원 대상

- ▶ 컨택센터 운영 중견 스태프 및 센터장 / 신규 컨택센터 구축 센터장
- ▶ 컨택센터의 슈퍼바이저, QAA, 강사, 운영 기획 관리자
- ▶ CS경영, 운영지원, 고객센터, TM부서 등의 스태프 및 부서장
- ▶ 컨택센터 경영전문가로 활동코자 하는 자

### ■ 교육 인원 : 30명 내외

### ■ 교육 일정 및 기간

- ▶ 교 육 : 2009년 9월 2일 ~ 11월 4일 (매주 수요일 / 10주)
- ▶ 평 가 : 2009년 11월 11일 (수)
- ▶ 수료 및 졸업식 : 2009년 11월 20일 (금)

### ■ 교육 일시

매주 수요일 오후 14:00 ~ 21:00 / 6시간 (석식 제공)  
 ※ 단, 입학식, 과정 종합평가, 수료식 주간에 진행됩니다.

### ■ 교육방법

- ▶ 강의
- ▶ 그룹 학습
- ▶ Case study
- ▶ 워크숍
- ▶ 벤치마킹
- ▶ 경영 실습

### ■ 교육 장소

- ▶ KMAC 비즈니스스쿨 (서울 마포역 도보 2분)

컨택센터의 효율적 운영,  
관리를 위한 매니지먼트  
전문가 양성 프로그램!!!

## Contents

초대의 글	2
I. 교육 개요	3
II. 교육 목적	4
III. 프로그램 특징 및 기대효과	5
IV. 교육 프로그램	6
V. 프로그램 Insight	8
VI. 전문 지도 교수진	9
VII. 자격 인증 및 특전	10
VIII. 입학 안내	11

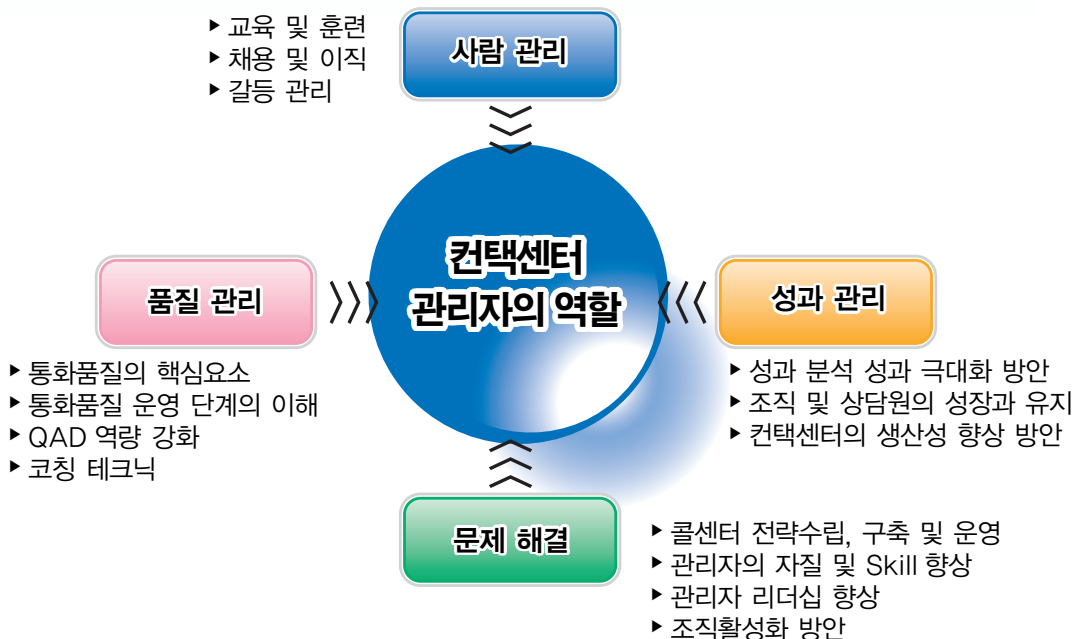
## II. 교육 목적

고객에게 좋은 서비스, 기대를 뛰어넘는 서비스를 제공하기 위해서는 접점에서 고객의 기대에 부응하여 정확한 서비스를 전달해야 합니다.

본 과정은 최근에 고객 접점이 대면 중심에서 다채널화되고 있는 상황에서 기업전략의 핵심부서로 중요성이 강조되고 있는 컨택센터의 경영 전반에 대한 내용을 학습함으로써 귀사 컨택센터의 나아가야 할 방향을 제시하고 기업 경쟁력 제고에 일조하고자 합니다.

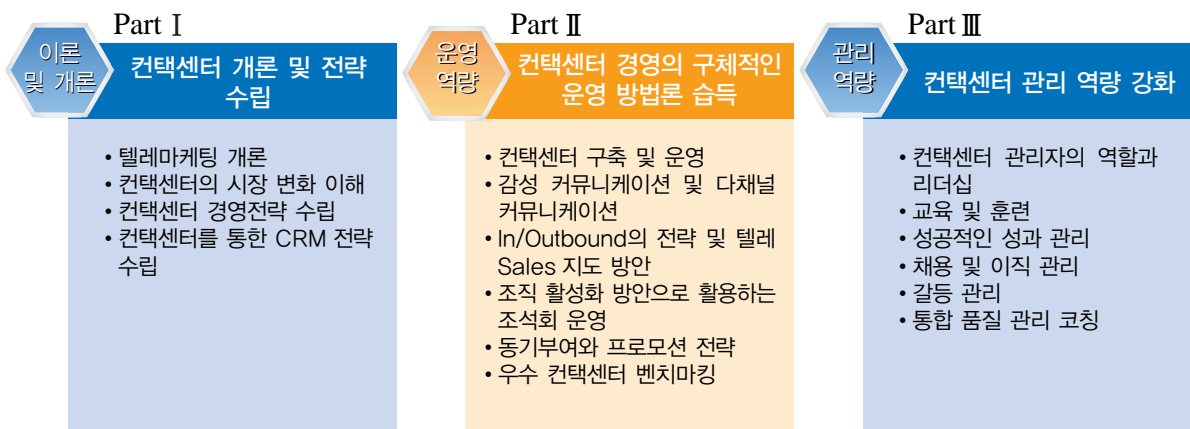
### ■ 교육 목적

4가지 매니지먼트 영역과 총 14가지 경영 Tool & Technique을 학습



### ■ 컨택센터 매니지먼트 전문가 양성체계

단계별 컨택센터 경영 이론과 실무지식, 스킬, 운영 및 매니지먼트 역량 체득





### Ⅲ. 프로그램 특징 및 기대효과

#### ■ 프로그램 특징

1

##### 컨택센터 관리자를 위한 특화된 프로그램!

교과구성 체계가 관리자를 위한 이론과 실무 중심으로 구성되어 있으며, 각 교육 교과별 프로그램을 현장에서 바로 접목 할 수 있도록 구성하였습니다.

2

##### 전략센터로 거듭나기 위한 방법론 제시!

전략센터로의 전환을 위한 성과관리, 품질관리 및 인재관리에 이르기까지 체계적인 방법론을 체득할 수 있습니다.

3

##### 컨택센터 관리자의 체계적인 역할 모형 학습!

컨택센터 개론 및 전략수립에서부터 경영의 구체적인 운영방법론, 관리역량 강화등 컨택센터 관리자의 역할과 리더십 모형을 학습할 수 있습니다.

4

##### 300여명의 국내 콜센터장, 관리자들과의 커뮤니티에서 활동할 수 있는 기회

본 과정을 수료하고 자격인증을 취득하면, 대한민국 컨택센터 매니지먼트전문가그룹에 가입이 되며, 300여명의 끈끈한 네트워크를 바탕으로 전문적이고 폭넓은 활동을 할 수 있습니다.

#### ■ 대한민국 Contact Center 전문가 그룹

컨택센터 매니지먼트 전문가 과정을 수료하고 '자격인증서'를 취득하면, K-CCMS 그룹에 자동가입이 되며, 대한민국 컨택센터 최고의 전문가 커뮤니티에서 활동할 수 있습니다.



## IV. 교육 프로그램 5개의 Module과 총 21개 교과로 구성



Module	교 과 목	주요 교육내용	교수방법
입학식	■ 입학식 (오리엔테이션)		
Module I. 컨택센터 이해와 경영전략	제 1교과 텔레마케팅 개론	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 텔레마케팅의 개념과 역할</li> <li>◆ 고객 만족과 텔레마케팅</li> <li>◆ 텔레마케팅의 주요 구성 요소</li> </ul>	강의  Case Study  벤치마킹  그룹 토의  Workshop
	네트워킹 세션		
	제 2교과 진화하는 컨택센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 컨택센터의 시장 변화 흐름 이해</li> <li>◆ 업계 현황</li> </ul>	
	제 3교과 고객센터 경영전략 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 컨택센터 Master Plan 수립</li> <li>◆ 컨택센터 경영전략 수립</li> <li>◆ 자사의 중, 장기 콜센터 전략</li> </ul>	
	제 4교과 컨택센터를 통한 CRM 전략 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ CRM의 개념 정의 및 고객 정보 구축</li> <li>◆ 고객 정보를 활용한 CRM</li> <li>◆ 국내 CRM의 한계 및 고객 경험의 브랜드화</li> </ul>	
제 5교과 컨택센터 관리자의 역할과 리더십	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 콜센터 매니저의 역할과 핵심역량</li> <li>◆ 텔레매니저가 갖추어야 할 자질 및 Skill</li> <li>◆ 컨택센터의 특성에 맞는 텔레매니저의 리더십</li> </ul>		
Module II. 컨택센터 경영관리	제 6교과 고객센터 시스템 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 콜센터 시스템 관련 기본 기술 이해</li> <li>◆ 콜센터 시스템 구축 현황 및 프로세스에 따른 진화 흐름</li> <li>◆ 시스템 구축 시 유의사항 및 관리 포인트</li> </ul>	
	제 7교과 고객센터 시스템 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 다이나믹 고객센터의 이해</li> <li>◆ 고객센터의 기획/구축/운영</li> <li>◆ IP 고객센터의 효율적 운영 방안</li> </ul>	
	제 8교과 채용 & 교육 훈련 & 이직 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 바람직한 채용의 프로세스 및 채용이 성과에 미치는 영향</li> <li>◆ 교육 훈련의 Process 및 단계별 교육 내용</li> <li>◆ 이직을 최소화하기 위한 효과적인 Retention 전략</li> </ul>	
	제 9교과 성과 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 우리 조직의 성과 분석하기</li> <li>◆ 성공적인 성과 향상을 위한 HRM</li> <li>◆ 상담원 성장시키기와 유지시키기를 위한 동기부여와 프로모션</li> </ul>	
Module III. 벤치마킹 및 워크숍	제 10교과 우수 콜센터 벤치마킹	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ CS 초우량 기업의 콜센터 벤치마킹</li> <li>◆ 텔레매니저의 현장 지도기법 벤치마킹</li> <li>◆ 콜센터 현장방문 (시스템, Layout) 견학</li> </ul>	
	제 11교과 워크숍	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 우리 컨택센터의 문제점 공유 및 해결안 마련</li> <li>◆ 팀별 토의를 통한 과제 선정 및 준비</li> <li>◆ 연구 발표를 위한 팀별 과제 토의 및 발표</li> </ul>	

강의, Case Study & Benchmarking, 그룹 토의, 워크숍, 네트워킹 등  
Interactive한 프로그램 !!

Module	교 과 목	주요 교육내용	교수방법
Module IV. 컨택센터 운영전략	제 12교과 VOC 전략 수립 및 체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>VOC 전략 수립 및 체계구축의 필요성</li> <li>VOC의 적극적 활용을 위한 개선 Process</li> <li>VOC 체계 구축을 통한 기대 효과</li> </ul>	강의 Case Study 벤치마킹 그룹 토의 Workshop
	제 13교과 클레임 처리	<ul style="list-style-type: none"> <li>컨택센터 클레임 고객의 변화의 초점 이해</li> <li>불만 응대 process에 따른 직원 응대 요령 관리</li> <li>클레임 유형별 상담 Skill Training 기법</li> </ul>	
	제 14교과 텔레 커뮤니케이션과 다채널 커뮤니케이션	<ul style="list-style-type: none"> <li>감성 커뮤니케이션의 필요성 및 성공요소</li> <li>텔레 커뮤니케이션의 전략적 운용</li> <li>다채널 커뮤니케이션의 활용 및 강화의 필요성</li> </ul>	
	제 15교과 In/Outbound센터의 운영 방안 및 전략	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inbound 센터의 방향성과 전략</li> <li>성공적인 Outbound Sales를 위한 핵심 가치</li> <li>Up/Cross-selling의 중요성 및 Sales 전략</li> </ul>	
	제 16교과 성공하는 컨택센터로 연결하는 통화품질 관리 전략	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 품질 기획과 관리 지표 이해</li> <li>통화품질관리 프로세스 및 핵심 전략 이해</li> <li>단계별 평가 지표 운영 전략 및 상담원과의 합리적 조율기법</li> </ul>	
	제 17교과 QA 부서 운영과 코칭 전략	<ul style="list-style-type: none"> <li>QA 부서의 효과적인 운영 및 관리기법</li> <li>QA 성과지표 및 자질 향상</li> <li>텔레매니저에게 필요한 코칭 전략</li> </ul>	
	제 18교과 컨택센터 상담직원과의 갈등관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>컨택센터에서 발생하는 갈등 상황에 대한 유형별 이해</li> <li>실패하는 갈등관리와 성공하는 갈등관리의 차이</li> <li>컨택센터의 갈등을 풀어내는 매니저의 능력 강화하기</li> </ul>	
	제 19교과 전략 브리핑과 운영 보고를 위한 프리젠테이션 스킬	<ul style="list-style-type: none"> <li>운영 보고에 필요한 프리젠테이션 스킬</li> <li>전략 브리핑을 위한 전략 및 BMW 매칭</li> <li>효과적인 조석회 운영과 시간 관리 스킬</li> </ul>	
Module V. 연구 발표 및 과정 평가	제 20교과 종합 평가 - I	<ul style="list-style-type: none"> <li>연구 테마 프리젠테이션 (교육생 상호 평가)</li> <li>강사 피드백 &amp; 코칭</li> </ul>	
	제 21교과 종합 평가 - II	<ul style="list-style-type: none"> <li>객관식 및 논술 필기시험</li> </ul>	
수료 및 졸업식	<p>■ 수료 및 인증 / 성적우수자 시상</p> <p>네트워킹 세션</p>		

## V. 프로그램 Insight

### Opening Ceremony



### Training



### Benchmarking



### Workshop & Membership Training



본 과정은 강의, 현장 벤치마킹, 그룹과제 수행, 테스트 등 일련의 정규 프로세스를 통하여 전문가 자격인증을 취득하게 됩니다.

### Closing Ceremony



### Additional Service



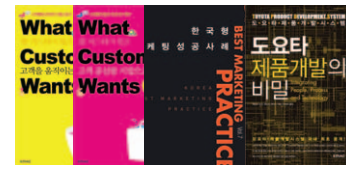
경영의 팀 CD 제공 : 조석희, 상담원 교육 시에 쓸 수 있는 Text Movie 10개이상 제공



졸업앨범 및 총 동문회 지원



온라인 모임 지원



각종 경영 서적 (10권 이상)



## VI. 전문 지도 교수진

“ 분야별 최고 권위자 및 교수와 KMAC의 전문 컨설턴트로 구성된 지도 교수진은 국내 최고의 컨택센터 전문 인재양성을 위해 종합 솔루션을 제공합니다. ”



**KMAC 상무 오진영**

- KMAC 인재개발 CBO
- KMAC Service College 수석교수
- 청와대 참여혁신 수석실 자문위원
- 행자부 지방행정혁신 평가위원
- 교육부 지방교육혁신 평가 위원
- 고객만족경영대상 심사위원



**KMAC 엑스퍼트컨설턴트 송미애**


- KMAC Contact Center 주임교수
- KMAC 엑스퍼트컨설턴트
- 부산여대 외래교수
- 서비스품질 등급인증 심사위원



**황규만**

- (사)한국컨택센터협회 사무총장
- 전. IMC-Teleperformance 사업본부장

- 컨택센터 산업 전반의 트렌드
- 컨택센터의 역할 모형



**박중태**

- (주)큐릭스 고객만족센터 이사
- '한국형 콜센터 경영' 저자
- 콜센터 운영자 포럼 사립

- 컨택센터를 통한 CRM 전략 수립
- 직원 채용 및 이직관리



**심정래**

- KMAC 이그젝티브컨설턴트
- KMAC CS/마케팅 PU CS그룹장

- 상담Level up 및 클레임 처리
- 체계적인 CS교육 수립 및 운영
- 상담서비스 향상 및 불만고객 리카버리
- VOC운영체계 구축 및 활용



**양천주**

- KMAC 프린스플컨설턴트

- 콜센터의 고객경험관리
- 컨택센터를 통한 CRM 전략 수립



**김두경**

- 이노베이션인포테크놀로지 CRM팀장

- 고객센터 운영실무
- 콜센터구축 및 원가계산



**이상욱**

- KMAC 치프컨설턴트

- 성과 및 평가
- 성과향상을 위한 HRD
- 동기부여



**김태연**

- KMAC 엑스퍼트컨설턴트
- 서비스품질 등급인증 심사위원


- 인,아웃바운드 텔레마케팅 상담 테크닉 향상
- Tele-Sales 상담 테크닉 향상
- 콜센터 모니터링 코칭능력 향상
- 콜센터 수퍼바이저 능력개발



**정명희**

- KMAC 엑스퍼트컨설턴트
- 서울특별시 인재개발원 파트너교수
- 한양여자대학교 사회교육원 파트너강사

- Job Stress Management
- 고객유형별 응대
- MOT별 서비스 Level-Up
- CS Image Making 및 Voice Training & Speech



**이연주**

- KMAC 엑스퍼트 컨설턴트
- 부경대학교 평생교육원 외래강사

- 텔레마케팅 상담 테크닉향상
- 효과적인 Tele Communication Skill
- 통화품질 관리 및 모니터링
- QA 코칭 및 Training



**이선미**

- KMAC 엑스퍼트컨설턴트
- 광운대학교 외래강사

- 갈등관리
- 고객접점요원 CS교육
- Tele-Skill 향상 기법
- 클레임고객 응대기법

## VII. 자격 인증 및 특전

### ■ 자격취득 프로세스

자격인증과 별도로 각 과정별 성적 우수자를 선발하여 해당기업에 통보(공문발송)하고 상패를 수여합니다.



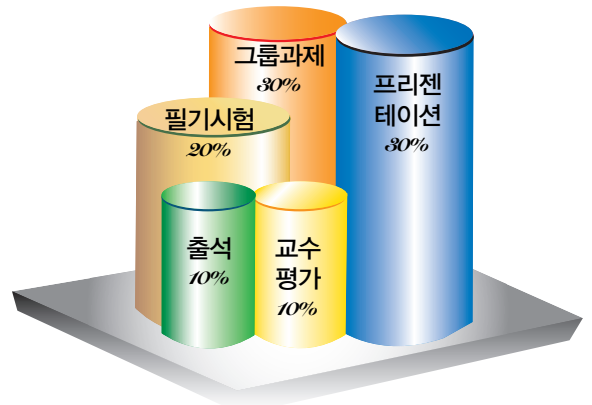
### ■ 자격인증 내역

- KMAC발행 <컨택센터 매니지먼트 전문가 인증서> 및 <교육, 수료증서>
- 단, 5가지 평가기준을 적용하여 절대평가(100점 만점의 80점 이상)로 인증서 자격 부여

### ■ 자격인증 평가기준

자격인증을 위한 평가 요소는 5가지로 구성되어 있습니다.

1. 출석 : 총 수업일수 80% 이상 출석기준
2. 교수평가 : 교육 참여도 및 수업 열의에 대한 평가
3. 필기시험 : 선다형 및 단답형 테스트
4. 그룹과제 : 그룹별 과제 수행 정도 및 성과
5. 프리젠테이션 : 교육생 상호평가



### ■ 수료 특전

- KMAC 발행 수료증서 및 자격인증서를 수여합니다.
- KMAC 경영컨설턴트 채용시 우대합니다.
- Contact Center College 교우로써 활동할 수 있는 Membership자격이 주어집니다.
- 각 기업 및 기관의 전문가로 적극 추천합니다.
- KMAC 각종 컨퍼런스, 세미나에 특별발표 및 참가시 특별할인 혜택이 주어집니다.

#### ◆ 수료증서 및 자격인증서◆



♣ 자격인증 내용은 Profile / 명함 / 브로셔 등에 기재, 활용할수 있습니다.

## VIII. 입학 안내

### ■ 교육주관 : KMAC

### ■ 과정 개요

#### 1. 지원 대상

- ▶ 컨택센터 운영 중견 스태프 및 센터장 / 신규 컨택센터 구축 센터장
- ▶ 컨택센터의 슈퍼바이저, QAA, 감사, 운영 기획 관리자
- ▶ CS경영, 운영지원, 고객센터, TM부서 등의 스태프 및 부서장
- ▶ 컨택센터 경영전문가로 활동코자 하는 자

#### 2. 입학인원 : 30명 내외

#### 3. 교육 일정 및 시간

- ▶ 교육일정 : 2009년 9월 2일(수) ~ 11월 4일(수) (매주 수요일 / 10주)
- ▶ 교육시간 : 14:00 ~ 21:00(매주 수요일)
- ▶ 평 가 : 2009년 11월 11일(수)
- ▶ 수료 및 졸업식 : 2009년 11월 20일(금)



### ■ 지원 절차

1. 원서 교부 및 접수 기간 : 2009년 8월 27일(목) 까지 접수
2. 접수 방법 : 홈페이지(www.kmac.co.kr)로 접수

### ■ 교육비

교육비 (VAT 10%별도)	조기신청 (8월 19일 전까지)	일반신청	단체신청 (2인이상)
		2,000,000원	2,200,000원

※ 레인보우 프로그램 가입시 50% 할인!!!

※ 교육비에는 강사료, 평가비, 교재비, 석식 및 음료대, Workshop비, 인증서 및 상패, 교육기자재, 벤치마킹 등 모든비용이 포함되어 있습니다.

### ■ 원서 교부 및 접수처

KMAC C&C 센터 「Contact Center College」 운영 사무국

성 명	전 화	C · P	이 메 일	홈페이지
남상현 팀 장	02-3786-0771	010-5152-5745	shnam@kmac.co.kr	www.kmac.co.kr
손수웅 시니어 컨설턴트	02-3786-0777	010-9328-8844	ssw@kmac.co.kr	
이지현 컨 설 턴 트	02-3786-0773	010-8961-2294	jh1730@kmac.co.kr	

## [17기 교육 후기]

**살**아있는 교육과 열정적 강사들, 그리고 생생한 현장의 전문가들과 함께한 교육!

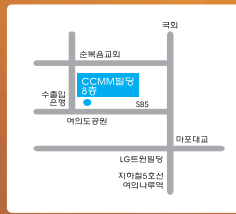
**컨**택센터의 위상과 향후 지향해야 할 관리자로서의 Mind 제고에 많은 영향을 받았습니다.  
발전적 미래를 위해서도 이러한 교육과정은 필요하다고 생각합니다.

**컨**택센터의 센터장을 처음 맡아 아무것도 모르고 막막한 시기에 가야 할 곳과 길을 알게 해 준 소중한 교육과정이었습니다.

**처**음 기대했던 만큼 마지막 날까지 열의와 열정을 지속시킬 수 있는 과정이었고, 고객센터 매니저 입장에서 전문야에 걸쳐 다양한 정보 습득할 수 있었습니다. 그리고 무엇보다도 동종직무에 있는 인적 네트워크의 장이었습니다.

**센**터부서에 발령을 받고서 운영방향에 대하여 고민하였는데, 본 교육과정을 통해 전반적 운영방향성을 이해하게 되었고, 업무에 많은 도움이 되었습니다.

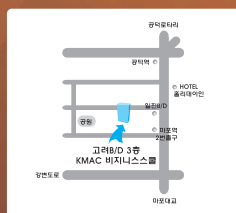
**컨**택센터 운영에 많은 도움이 될 것 같습니다. 많은 분들과의 연결고리를 만들어 주어서 감사 드립니다.  
상담센터 운영/관리자에게 꼭 필요한 교육으로 강력 추천합니다!



### 접수처

#### KMAC 「C&C 센터」

(150-869)서울시 영등포구 여의도동 12번지 CCMM빌딩 8층  
TEL : (02)3786-0777 / FAX : (02)785-3502  
<http://www.kmac.co.kr>



### 교육장

#### KMAC 비즈니스스쿨

(121-704) 서울시 마포구 도화동 고려빌딩 3F  
TEL : (02) 3786-0627

※ 5호선 마포역에서 하차 2번 출구에서 도보 약 2분거리