

2023-2 성결대학교 비교과 프로그램

서비스경영·마케팅 CS Leaders 관리자

운영기간

2023년 10월 25일 (수) ~ 11월 10일 (금) (주말 제외)
(* 프로그램 운영일정 참조)

대상

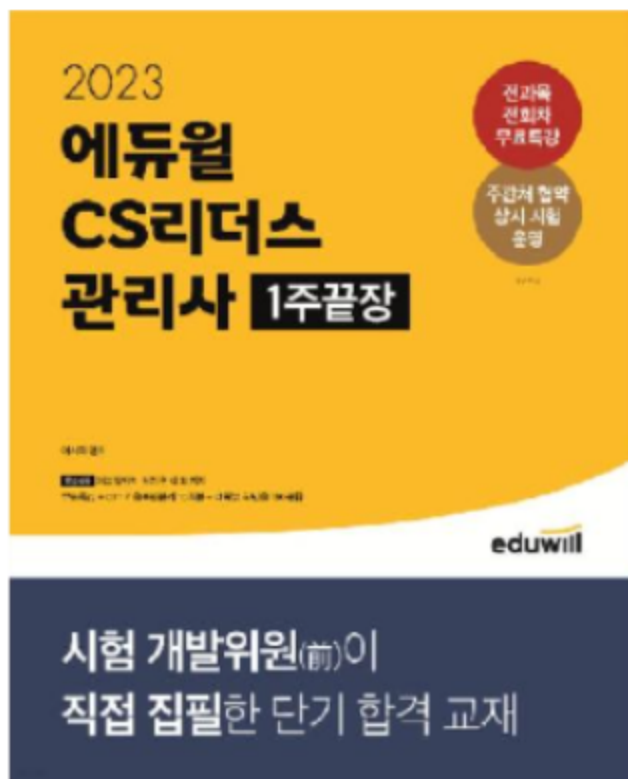
성결대학교 2023-2 재학생, 선착순 30명

준비 교재

[2023 에듀윌 CS 관리자 1주 끝장] 이서희 저, 에듀윌

신청방법

통합역량개발시스템 또는 경영학과 031-467-8056



성결대학교 대학혁신지원사업

프로그램 운영일정

(* 11월 10일은 대면 진행)

일 자	교육시간	학습 내용	
1회차 10.25(수)	3시간	CS 개론 I	고객만족관리개론
			고객(소비자)행동
			고객만족경영(CSM)
2회차 10.26(목)	3시간	CS 개론 II	고객관계관리(CRM)
			서비스(Service) 정의·서비스리더십
3회차 10.27(금)	3시간	CS 전략론 I	서비스기법의 이해
			마케팅 전략과 서비스 차별화
4회차 10.30(월)	3시간	CS 전략론 II	서비스 차별화 사례연구
			서비스 품질의 이해
5회차 10.31(화)	3시간	CS 전략론 III	고객만족 평가조사
			고객만족 컨설팅
			고객만족 혁신전략
6회차 11.1(수)	3시간	CS 실무론 I	예절과에티켓
			고객상담
7회차 11.2(목)	3시간	CS 실무론 II	전화서비스
			비즈니스 매너
8회차 11.3(금)	3시간	CS 실무론 III	소비자기본법
			개인정보 보호법
			프레젠테이션
9회차 11.6(월)	3시간	CS리더스 관리자 모의고사 I, II	CS리더스 관리자 모의고사 I, II & 풀이
10회차 11.7(화)	3시간	CS리더스 관리자 모의고사 III	CS리더스 관리자 모의고사 III & 풀이
11회차 11.8(수)	3시간	CS리더스 관리자 모의고사 IV	CS리더스 관리자 모의고사 IV & 풀이
12회차 11.9(목)	3시간	CS리더스 관리자 모의고사 V	CS리더스 관리자 모의고사 V & 풀이
13회차 11.10(금) (대면)	4시간 (9시 ~13시)	CS리더스 관리자 최종 점검 및 대비	CS 개론, CS 전략론, CS 실무론 기출빈출문항 풀이
전체 교육시간		총 40시간 (13일)	

