



우정공무원교육원

수신자 내부결재

(경유)

제목 「CS 전문인력 Level-Up」 특별교육과정 추진계획

1. 관련

- 가. 경영성과정보팀-2511(2015.10.08.,CS 전문인력 Level-Up 교육과정 개설·운영)
- 나. 경영성과정보팀-142(2015.01.16.,2015년 고객만족경영 시행계획 수립·알림)
- 다. 기획협력과-2370(2014.12.24.,2015년 우정고객만족지원센터 운영계획 수립·시행)

2. 이론과 실무를 겸비한 고객만족 전문인력 및 업무담당자의 능력향상을 위해 운영되는 「CS 전문인력 Level-Up」 특별교육과정 추진계획을 아래와 같이 수립하여 운영에 차질이 없도록 추진하겠습니다.

가. 개요

- 1) 과 정 명 : CS 전문인력 Level-Up 과정
- 2) 교육기간 : ‘15. 11. 5 ~ 11. 6 (1기, 14시간)
- 3) 교육대상 : 고객만족 전문인력 및 우정청 CS담당 등 50명
- 4) 장 소 : 3특별강의실(3층)

나. 교육내용 : CS개론, CS전략론, 고객만족 실무론 등

시간	09~10	10~11	11~12	12~13	13~14	14~15	15~16	16~17	17~18
1일차		과정 안내	CS개론	중식	CS개론			CS전략론	
2일차	CS전략론		고객만족 실무론		고객만족 실무론			과정 리뷰	

다. 협조사항

- 1) 교육운영과 : 강의실 배정
- 2) 교육지원과 : 숙소배정 및 식사제공 등

라. 소요예산 : 5,430천원

구 분	금액(천원)	내 역	예산과목
강사료	3,000	250천원 × 12h	5437-420-110-02
교재비	1,575	17,500원 × 90권(교육생 50, 본부 및 직청 담당 등 40)	5434-410-210-01
식 비	855	3천원 × 57명(교육생 50명, 센터직원 및 CS교육담당 등 7명) × 5회(아침2·점심2·저녁1)	5437-420-210-04

마. 추진일정

- 1) 과정개설 및 직청 문서 발송 : 10.16(금)까지
- 2) 교육대상자 확정 및 선발 : 10.20(수)까지
- 3) 과정운영 및 설문조사 : 11. 5(목) ~ 11. 6(금)
- 4) 교육운영 결과보고(우본) : 11.13(금)까지

붙임 「CS 전문인력 Level-Up」 교육계획 1부. 끝.

주무관	김수영	우정고객만족지원센터장	김량희	교육기획과장	이우진	원장	10/12 박경수
협조자	교육기획총괄팀장	석원근	회계팀장	조은진	교육운영과장	代오문석	
교육지원과장	김영일						
시행	교육기획과-2007	(2015.10.12.)	접수	(			)
☎ 31068	충남 천안시 동남구 양지말1길 11-14(유량동)	/ 홈페이지	www.koreapost.go.kr/				
전화	041)560-5944	/전송	041)560-5919	/ 001006846@koreapost.go.kr	/ 공개		