

엠펙씨플러스 외부출강교육

엠펙씨플러스
외부출강교육
교육목적

고객이해를 통한
고객만족도 향상

Improve customer satisfaction through customer understanding.

엠펙씨플러스
외부출강교육
교육목표

상담초보자를
상담전문가로

Amateurs as call center experts.

엠피씨플러스 외부출강교육 교육방향

상담 기본 테크닉 (Technic)



현장상황에 적용하는 상담품질 스킬 (Skill)



고객을 이해 하는 CS마인드 (Mind)

엠피씨플러스

외부출강교육

교육흐름

1st

Call center Basic

직장인 전화예절

고객만족 상담 예절

서비스 디자인

2nd

Quality Management

전화응대 상담기술

KSQI 와 QPI

고객만족 향상기술

3rd

Quality Coaching

상담품질 모니터링

상담품질 코칭

KSQI 응대법

4th

Mind Set up

강성민원 대응하기

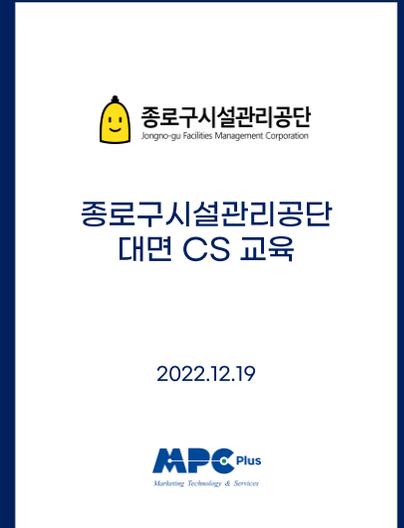
컴플레임과 클레임

가치를 높이는 상담품질

엠펙시플러스 외부출강교육 교육절차



엠피씨플러스 외부출강교육 교육사례



- 교육과정 : 종로구 시설관리공단 CS 강의 - 종로구민센터
- 교육날짜 : 2022년 12월 19일 (월)
- 교육시간 : 14시 ~ 15시 (1H)
- 교육장소 : 종로구 구민회관 대강당
- 교육대상 : 30명
- 교육강사 : 구혜경 강사
- 교육내용 : 대면상담 CS 및 클레임, 컴플레인 교육

엠피씨플러스 외부출강교육 교육사례



종로구시설관리공단
대면 CS 교육

2022.12.20



- 교육과정 : 종로구 시설관리공단 CS 강의 - 올림픽기념 국민생활관
- 교육날짜 : 2022년 12월 20일 (화)
- 교육시간 : 14시 ~ 15시 (1H)
- 교육장소 : 올림픽기념 국민생활관 세미나실
- 교육대상 : 30명
- 교육강사 : 구혜경 강사
- 교육내용 : 대면상담 CS 및 클레임, 컴플레인 교육

엠펙씨플러스 외부출강교육 교육사례



경기신용보증재단
경영지도 위원 CX강의

2023.01.17



- 교육과정 : 경기신용보증재단 경영지도 위원 CX강의
- 교육날짜 : 2023년 1월 17일 (화)
- 교육시간 : 13시 ~ 17시 (4H)
- 교육장소 : 경기신용보증재단 본점 (경기 수원시 영통구 광고로 107)
- 교육대상 : 11명
- 교육강사 : 임은정 상무, 구혜경 강사
- 교육내용 : CX 기본교육, 상담품질 평가 항목 및 평가방법

엠펙씨플러스 외부출강교육 교육사례



- 교육과정 : 함께만드는 세상(사회연대은행) CS 강의
- 교육날짜 : 2023년 6월 22일 (목)
- 교육시간 : 15시 ~ 16시 (1H)
- 교육장소 : 사회연대은행 지하 강당
- 교육대상 : 18명
- 교육강사 : 구혜경 차장
- 교육내용 : 전화 기본 예절, CS 마인드 교육

엠피씨플러스 외부출강교육 교육사례



- 교육과정 : 키드키즈 직원 CS 강의
- 교육날짜 : 2023년 6월 28일 (수)
- 교육시간 : 15시 ~ 17시 (2H)
- 교육장소 : 키드키즈 본사 대 교육장
- 교육대상 : 17명
- 교육강사 : 구혜경 차장, 김선경 매니저
- 교육내용 : 전화 기본 예절 ,CS 마인드 교육

EK KIDKIDS
1초에 100명이 보는 놀이자료

키드키즈
직원 CS마인드 교육

2023.06.28.

MPC Plus
Marketing Technology & Service

엠펙씨플러스 외부출강교육

MPC Plus
Marketing Technology & Services
