

## [ NCS기반 채용직무 설명자료 : 상담 현업직 ]

채용 분야	상담 현업직	
대분류	10. 영업판매	12. 이용•숙박•여행•오락•서비스
중분류	01. 영업	03. 관광•레저
소분류	01. 일반•해외영업	01. 여행서비스
세분류	01. 일반영업	02. 여행상품상담
주요 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 역무서비스 : 고객중심의 신속하고 정확한 철도승차권 발권 서비스와 역운영 및 SMART한 시설관리 사업 지향</li> <li>· 주차장운영 : 쾌적한 주차공간 제공을 통한 철도이용 고객의 주차편의 제공</li> <li>· 레일플러스 교통카드 : 전국호환 기능의 레일플러스 교통카드를 통한 정산 및 판매사업 수행</li> <li>· 철도고객센터 : 행복한 고객서비스 창출을 위한 미소짓는 고객서비스 목표 지향</li> <li>· KTX특송 : 14개역을 중심으로 빠르게, 안전하게, 정시에, 역에서 역으로, 집에서 집으로 초고속 배송 서비스 제공</li> <li>· 연계교통 : KTX 셔틀버스 및 도심공항 체크인카운터, 리무진 등 연계교통 서비스</li> </ul>	
NCS기반 채용전형 절차	입사지원 → 서류전형 → 인/적성검사 및 필기시험 → 면접전형 → 수습 → 임용	
직업기초 능력	의사소통능력, 문제해결능력, 정보능력, 조직이해능력, 직업윤리, 대인관계능력	
일반요건	연령	만 19세 이상 만 65세 미만
	성별	무관
교육요건	학력	무관
	전공	무관
고객상담 및 응대	직무수행내용	전화상담 서비스를 통한 여객/광역철도 이용정보 안내, VOC 접수 및 처리, 철도여행상품 관련 안내 및 판매
	필요지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦상품 특성 이해</li> <li>◦상담 관련 지식</li> <li>◦부서간 업무분장</li> <li>◦회사규정 및 상담 매뉴얼에 대한 지식</li> <li>◦고객 심리 상담에 대한 지식</li> <li>◦개인정보보호에 대한 지식</li> </ul>
	필요기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦자료 수집 능력</li> <li>◦고객의 호감을 얻을 수 있는 말씨와 화술</li> <li>◦전화상담 및 응대기술</li> <li>◦요약과 정리</li> <li>◦고객심리 파악능력</li> <li>◦인터넷 활용 능력</li> <li>◦데이터베이스 프로그램 사용 능력</li> </ul>
	직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦유연한 인간관계</li> <li>◦적극적인 마음가짐</li> <li>◦수용적 자세 및 세련된 화술</li> <li>◦경청하고 신뢰감을 주는 태도</li> <li>◦서비스마인드를 갖춘 태도</li> </ul>
필요자격	중국어 회화 가능자, 해당업무 가능자	
참고 사이트	◦ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a>	