

프로그램 안내

1) 상세 프로그램

- 대면프로그램 운영: 1일 과정

※ 하단 프로그램과 일정은 변경될 수 있습니다.

일차	시간	시간	주제	내용
1일	9:00~ 10:00	1H	집결 및 탐방 기업으로 이동	
	10:00~ 13:00	3H	기업탐방	<ul style="list-style-type: none"> - CEO·인사담당자 특강 (직무별 지식 및 기술, 경험, 행동양식 등을 이해하는 시간) - 기업 업무현장 둘러보기 - 직무 체험
	13:00~ 14:00	중식		
	14:00~ 16:00	2H	고객응대를 위한 서비스매너 적용하기	<ul style="list-style-type: none"> - 정보 사실 커뮤니케이션 VS 감성 커뮤니케이션 차이 - 서비스에서 태도의 중요성
	16:00~ 18:00	2H	감정서비스와 감성서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 고객과의 스트로크의 중요성(언어적, 비언어적) - 공감하는 서비스와 숨은 니즈알기 - 고객응대 방법(첫반응) - 서비스 커뮤니케이션의 세가지 맞추기
	18:00~	만족도 조사 및 단체사진 촬영 후 종료		
계	교육시간	8H		