



27. 고객관리 매니저가 되는 길

| | |
|------|---|
| 학습내용 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 직업현장 탐방 - 고객관리 매니저 ▪ 고객관리 매니저에 대한 이해 ▪ NCS를 통해서 본 고객관리 매니저 |
| 학습목표 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 현장 직업 전문가를 통한 고객관리 매니저의 현황을 파악할 수 있다. ▪ 고객관리 매니저의 역할에 대해 이해할 수 있다. ▪ NCS를 통해서 고객관리 매니저로서 진로 수업 설계서를 작성할 수 있다. |

<직업현장 탐방>

우리가 백화점이나 기업체, 공공기관 등을 방문할 때면 유독 친절하고 서비스가 만족스러운 곳들이 있는데요. 다시 찾고 싶어지게 만드는 것은 세심한 서비스에서 시작되죠. 때문에 기업들은 고객들을 사로잡기 위해 직원 서비스 교육에 힘쓰고 있는데요. 사내 직원들의 서비스 교육을 담당하는 사람들은 바로 CS 매니저 입니다. 오늘날만큼 세상누구보다 당신이 먼저입니다. 한 분, 한 분 특별하게 모시겠습니다. 우리의 서비스가 고객의 미래를 바꿀 수 있음을 아는 지혜. 기업들마다 서비스의 중요성을 강조하면서 CS강사나 CS매니저의 역할이 더욱 중요해지고 있는데요. 서브원 김지혜 CS매니저를 만나 다양한 이야기를 들어볼까요? 쉽게 설명을 드리자면 고객들이 많은 서비스들을 경험하게 되잖아요. 근데 그 경험하는 서비스 품질을 높이는 다양한 일을 한다고 보시면 되거든요. 말 그대로 이제 좋은 서비스 품질을 내기 위해서 하는 교육이죠. 근데 예전에 생각하는 CS교육은 아마 대부분 다 몇 도로 인사를 하느냐, 친절하게 뭐 솔 톤으로 안녕하십니까? 뭐 이런 친절 태도위주의 교육을 아마 상상을 하실 텐데. 안녕하십니까? 미소는 만드는 게 아닙니다. 요즘에는 그건 아니라 문제해결능력을 키운다거나 어떤 고객관점으로 생각하는 어떤 브레인 스토밍 하는 그런 교육을 진행 한다던가 그래서 교육의 패턴이 많이 좀 바뀌었는데 그런 쪽으로, 고객 지향적으로 마인드라던가 사고를 할 수 있는 쪽으로 많이 교육이 변화 되었다고 생각하시면 될 거 같아요. 승무원들에 대해 찬사가 이어지고 있습니다. 한명의 승객이라도 더 구조하기 위해 자신보다 덩치가 큰 승객을 들쳐 업었습니다. CS매니저의 업무는 매우 포괄적인데요. 기본적인 태도교육은 물론 조직생활의 필수적인 소통능력과 리더십, 역량발전까지 다양하게 교육합니다. 또 산업계의 최신 정보와 유행 등을 살펴 영업에 도움이 되는 교육내용이 무엇인지 파악하고 효과적인 교육프로그램을 개발하는 것도 이들의 몫입니다. 일반직장인들하고 사실 그 그냥 회사에서는 크게 다르진 않아요.

근데 좀 차이점을 말씀드리면, 빌딩들이 한곳에 집중되어 있지 않잖아요. 저희 회사가 지금 건물관리 하는 곳이 거의 160개 현장정도가 되요. 그런 현장들을 가서 교육을 하거나 아니면 컨설팅을 하거나 모니터링을 해야 되는 경우가 있거든요. 그렇기 때문에 출장이 좀 많은 편이에요. 정기적인거와 비정기적인 업무들이 있다 보니까 빨리 출근하거나 늦게까지 일을 하거나 이런 일들이 좀 빈번하게 발생된다고 보시면 될 거 같아요. 김과장은 야근과 친합니다. 마이클도 야근과 친합니다. 한 기업에 서비스 품질을 책임지는 것이 CS매니저의 역할이라고 할 수 있습니다. 뭔가 사람들에게 도움을 주는 일, 앞에 나서서 무엇인가 제가 가치를 누군가한테 주는 일, 그런 일을 하고 싶어 했었던 거 같아요. 그래서 뭔가 사람들에게 더 좋은 가치를 줄 수 있는 일을 만들고 사람들의 마인드를 좀 변화시키고 동기부여 해주고 이런 것들에 대해서 매리트를 느껴서 아마 이쪽으로 선택하지 않았나라고 생각합니다. CS전문가는 기업이나 CS컨설팅 회사에 소속되어 활동하거나 프리랜서 강사로 활동할 수 있는데요. 성향에 맞게 근무형태를 선택할 수 있는 매력적이죠. 어떤 회사에 소속된 그 CS전문가들도 사실은 많아요. 근데 그렇지 않고 프리랜서나 아니면은 개인기업을 차려서 활동하시는 분들도 상당히 많으시거든요. 그래서 연령이 뭐 정해져 있지도 않고 어쨌든 컨설팅 뭐 경력이라던가 이런 부분들이 굉장히 중요하기 때문에 열심히만 하면 어떤 정년이나 나이에 제한은 없는 거 같아요. 아주 오랫동안 본인이 잘하고 열심히 노력해서 공부하면 계속 할 수 있는 직업이 아닌가? 그게 좀 매력인거 같아요. 내가가서 일을 할 수 있다 하는 데가 있으니까는, 그거지 뭐. 장점과 단점이 거의 동일한 거 같아요. 네, 일단은 많은 사람들과 커뮤니케이션을 할 수 있다는 거예요. 네. 그게 저는 참 좋은 장점인거 같아요. 그러니까 어떤 사람들 성향도 잘 파악하게 되고 그리고 많은 분들이 일 하시는 그 업에 대한 트렌드도 사실은 많이 파악할 수 있게 되고요. 이미지관리라던가 굳이 외적인거 외에도 이미지관리 태도나 어떤 행동면 부분에서도 항상 모범이 되어 된다는 그런 어떤 직업병, 그런 것도 사실은 약간 단점이자 약간 부담이기도 하거든요. 그런 부분이고, 근데 대신에 또 다시 장점으로 생각하면 자기개발이라던가 어떤 외적인 이미지 트레이닝 이라도 이런 것들을 지속적으로 하기 때문에 제 개인적으로도 상당히 성장하는데 많은 도움이 되는 직업임에는 틀림이 없는 거 같아요. 그렇다면 나는 CS매니저와 잘 맞을까? 한번 같이 알아보까요? 첫 번째 질문, 나는 대인관계능력이 좋은 편이다. 참 많은 사람들과 커뮤니케이션을 해야 되고 또 어떤 협력관계를 유지해야 되고 아니면은 직원들에게 교육을 하고 코칭을 해야 되요. 대인관계를 잘하는 능력을 가진 그런 기질을 가진 친구들이 하면 훨씬 더 도움이 많이 될 거 같아요. 왜냐면 업무적으로도 뭐 스킬이나 뭐 지식이나 이런 걸 많이 가진 건 좋겠지만 어쨌든 협업을 해서 일을 진행을 해야 되고 그 사람들에게 코칭을 해야 되고 교육을 해야 되는 거기 때문에 이거는 쌍방향 커뮤니케이션이잖아요. 두 번째 질문, 나는 사물이나 사람을 볼 때 분석력이 좋은 편이다. 분석력이라던가 뭐 어떤 시각적으로 굉장히 폭넓게 본다던가. 아님 깊이 있게 본다던가, 세밀하게 좀 객관적으로 보는 눈을 가진 친구들이 있다면 더 도움이 많이 되겠죠. 아무래도 분석력을 요하는 업무들이 많기 때문에 저는 네. 도움이 될 거라고 생각을 합니다. 세 번째 질문, 나는 체력이 남다른 편이다. 체력적으로 힘이 들수도 있을거 같아요. 대부분 출장이 없는 동료들 같은 경우 참 많이 부러워해요. 와 좋겠다, 나가서 좋겠다, 그리고 사실 나가면 좋은 것을 보게 되고 또 좋은 것도 먹게 되는 기회들도 많기 때문에 사실은 좋기도 해요. 근데 체력적으로 많이 소모되기는 해요. 체력도 굉장히 저는 중요한 요소 중에 하나라고 저는 생각합니다. 세 가지 모두 잘 맞는다면 CS매니저에 도전 해봐도 좋겠죠? CS매니저에 도전하고 싶다면 어떻게 해야 될까요? 특별히 필요한 자격 없이 능력만 갖춘다면 누구나 성공할 가능성이 높은 직업이라고 하는데요. 어차피 제가 하는 CS라는 것이

고객만족이잖아요. 고객만족 자체가 고객만족 경영이기 때문에 경영학이라던가, 아니면은 뭐 교육시스템공학이라던가 그런 쪽 통계학 이런 쪽으로 공부를 하시면 그래도 다른 과목보다는 더 도움이 되지 않을까 전공을 하실 때, 그런 생각은 들어요. 채용 때에 가장 중요하게 보는 것은 소통능력입니다. 또 국제시장에 수요가 많으므로 외국어 능력을 갖추고 있으면 유리한데요. 관련학원에서 CS소양교육을 받은 뒤 취업하는 방법도 있다고 합니다. 뭐 CS전문가과정, CS마스터 과정 이런 것들이 다양한 교육 외부 커리큘럼들이 상당히 많거든요. 그런 것들을 한번쯤 전체적으로 듣는 것도 도움이 될거 같고, 대학시절에 예를 들어서 친구들과 함께 어떤 기획을 해서 같이 프로젝트 같은 업무를 한번 수행을 해본다던가. 협업한다던가. 이런 기회를 많이 가지는 것도 저는 상당히 도움이 될 것 같다는 생각을 합니다. 우리나라 전체산업에 80퍼센트가 넘는 서비스업. 그만큼 앞으로 CS매니저의 전망은 밝습니다. 지금도 기업에서는 그 고객만족을 위해서 상당히 많은 돈을 투자를 하고 있어요. 어떤 차별적인 서비스가 없으면 고객들은 그 많은 기업들, 많은 서비스 중에서 선택을 하게 되는데 그런 차별적인 서비스를 계속 해야 된다는 부담감을 모든 기업들은 가지고 있잖아요. 얼마만큼 경험이 있고 컨설팅 능력이 있는 그런 전문가들이 있느냐에 따라서도 상당히 많은 차이가 날 수 있기 때문에 기업들은 앞으로도 그런 전문가들을 계속 원하게 될 테고 시장 환경이 그렇기 때문에 많은 전문가들 필요로 하게 될 거 같아요. 우리나라 서비스를 이끌어 갈 차세대 주인공들에게 꼭 해주고 싶은 말이 있다고 하는데요. 먼저 내가 무엇을 좋아하지, 어떤 것을 했을 때 행복하지, 어떤 것을 했을 때 재미있지, 어떤 것을 하면 내가 훨씬 더 성과가 있지 이런 부분을 좀 고민을 했으면 좋겠고요. 어떤 내가 가진 기질, 장점을 조금 더 발전시킬 수 있는 곳에 에너지를 쏟았으면 좋겠어요. 공부를 잘해서 저는 이 직업을 수행하고 있다고 생각하지 않거든요. 사람을 만나면 좋고, 어울려서 하는 일들이 좋았고 사람들 앞에 서서 뭐 그 당시에는 학급위원이고 반장 이런 것 들 상당히 많이 하면서 너무 보람되고 재미를 많이 느꼈던 거 같아요. 그런 좋은 기질들이 지금 이 직업을 수행하기까지 저를 이끌었던 것 같거든요. 그래서 내가 어떤 직업을 지금 선택해야지 목표를 하지 말고 내가 좋은 어떤 기질을 가지고 있는지 고민할 수 있는 그런 친구들이 되었으면 하는 작은 바램입니다.

<한 걸음 더! 꿈Job이 TIP>

NCS 기반으로 한 직업탐구, 고객관리 매니저가 되는 길에 대해서 알아보도록 하겠습니다. 고객관리 매니저라고 하면 검색이 안 될 겁니다. 워크넷, work.go.kr 여러분 들어가셔서 직업정보를 검색하실 때는요. 고객 상담원 또는 고객서비스교육 담당원이라고 보면 되겠습니다. 고객관리 매니저니까 말 그대로 고객을 관리하는 매니저, 좀 책임자 이지 않습니까? 대체로 이 책임자들이 거치는 역할들이 사실 고객 상담원 역할을 관리하는 역할이라고 볼 수 있는데요. 상담원과 고객 서비스 교육원에 대해서 한번 알아보도록 하겠습니다. 고객이라는 게 어떤 상품을 우리도 이제 구매를 하다 보면 고객이 되지 않습니까? 하다보면 상품의 물건이 이제 하자가 있다던지 중간에 문제가 생긴다던지 이런 고충이 있다 보면 고객이 이제 그런 서비스라던지 상담을 요구한다던지 응대원들이 하겠죠. 그죠? 거기에 대한 불만 내용을 접수하고 처리 결과를 필요로 하다보면 자체적으로 이제 처리하기도 하고 위로 이제 보고를 해야 될 때도 있을거 같고요. 사고를 처리해야 된다던지 이런 것들을 이제 콜센터에서 할 수도 있고 직접적으

로 이제 활동지원을 할 수도 있겠습니다. 그래서 신상품을 또 경우에 따라 판매하기 위해서 또 영업 활동이라던지 텔레 마케팅이라던지 신규 고객을 창출하는 활동, 이러한 직무들을 수행한다고 볼 수 있겠습니다. 그래서 여러분이 보시면 CS라는 이런 말들을 쓰는데요. 선생님들 요즘 많이 알려져서 아시겠지만, 커스터머세티스팩션(customer satisfaction) 그러니까 고객 만족이죠. 그죠? 고객만족을 강화시키기 위해서 고객에 대한 응대기법이라던지 뭐 창구 설비 기법이라던지 고객관리 기법이라던지 환경을 어떻게 개선해야될지 심지어 뭐 인사법 하나만 가더라도 제가 아는 쯤 큰 방송회사에 있던 분 중에 한분은 인사하는 거 ‘사랑합니다.’ 고객님 이 멘트 하나 가지고도 다른 미용실하고 다르게 경쟁력을 굉장히 많이 갖췄었다. 과거에 이제 고객 서비스 이런 부분이 없었을 때 했다고 하는데요. 그정도로 이제 고객과 어떻게 관계하느냐가 중요한 역할이 되겠습니다. 그래서 직원 교육을 통해서도 이런 CS 마인드가 교육들이 많고요. 창구에서 어떻게 고객들을 응대해야 되는지 각 업체별로 있습니다. 그래서 고객 관리하는 기법이라던지 환경을 개선한다던지 그래서 이런 부분들을 사후 평가관리까지 할 수 있는데요. 아무래도 이제 타인과 충돌이 생기거나 접촉이 좀 많을 수도 있기 때문에 굉장히 사실 정신적 압박감이 많을 수 있습니다. 고객은 스트레스 받아서 이제 사실 불만이 많은 상황에서 전화 오는 경우가 많죠. 근데 문제는 이 응대를 하는 사람의 입장에서 한번이 아니라 반복적으로 그러는 사람들 많이 만나다 보니까 그런 상대를 의사소통 능력을 가지고 차분하게 이제 응대해 나가는 것들이 굉장히 중요한, 그러니까 부분이라고 볼 수 있겠습니다. 그래서 이제 기업체나 공공기관에도 이런 일을 하게 되는데요. 학력에는 특별한 제안이 없는데 아무래도 감정이라던지 고객응대 기술이라던지 이런 부분이 많습니다. 그래서 학력은 크게 이렇게 관계없이 골고루 분포해서 나오고 있고요. 전공도 사실 어떤 특정한 전공이 아니라 인문 사회 쪽이 많긴 하지만 전체적으로 여러 부분을 가지고 있다고 볼 수 있습니다. 학과도 사실은 텔레마케팅 학과가 있는 경우도 있긴 한데요. 대체로 이제 학과도 굉장히 광범위하게 서로 다른 분야를 갈수가 있어서 고객 관리하는 매니저가 특정한 학과라고 보기는 어렵겠죠. 그런데 이제 학생들 특히 여학생들 중에서는 승무원 되고 싶어 하다 보니까 그것도 고객 관리 서비스업무 중에 하나거든요. 그래서 항공 서비스 학과나 호텔관광 학과 이런 쪽을 선호하는 경향이 있습니다. 그래서 이제 적성과 흥미가 되려면 유용한 소통능력이 필요하겠죠. 타인을 훈련시키고 발달시키고 지도해주는 이런 사회형에 대한 성격이 있는 사람이 좋은데요. 선생님들도 그럴 일이 있을지 모르겠지만 저도 어떤 서비스에 불만족해서 막 화가 날 때가 있지 않습니까? 그래가지고 막 컴플레인을 하는데 컴플레인을 해서 사실 잘 안받아주면 더 이제 화가 날건데 너무 차분하게 사실 잘 받아주니까 저도 마음이 굉장히 안정화되고 금방 미안한 마음이 들더라고요. 그래서 그 정도의 감성능력과 이제 소통능력이 이제 중요하겠죠. 그래서 관련한 능력이 그래서 이런 영업 마케팅뿐만 아니라 이제 나중에 이제 상담, 심리, 안정, 치유, 상품기획 그리고 이제 CS 강의, 홍보, 총무 이런 쪽으로도 직무를 넓혀서 나아갈 수 있는 부분이 고객관리의 매니저가 되겠습니다.

NCS를 기반으로 해서 고객관리 매니저가 되는 방법에 대해서 한번 알아보겠습니다. NCS 대분류 기준으로 보면 경영, 회계, 사무에 속하고요. 중분류에 보면 기획, 사무쪽입니다. 소분류에 보면 마케팅이고, 세분류에 보면 고객관리라는 직무를 볼 수 있는데요. 그중에 이제 능력단위부분들을 같이 한번 학습해서 보실 수 있겠습니다. 일단 환경을 보시면 이제 마케팅 전략 기획하고 고객관리하고 통계하고가 이제 마케팅과 관련한 일인데요. 전사업체에 다 해당이 되

고 약 7만 7천 명 정도가 있다고 하는데 실제로는 훨씬 더 많을 거 같습니다. 왜냐하면 이게 2013년 기준이긴 하지만 이제 많은 분야에서 이제 고객과 응대하고 관리해야 되는 일이 전 사업장에 다 필요로 하다 보니까 그런 부분들이 더 많아지고 있는 추세라고 볼 수 있습니다. NCS 능력단위로 보면 한 여덟 가지가 나오는데요. 고객관리를 이제 어떻게 해 나갈지 계획을 수립하고 고객 데이터 관리도 굉장히 중요하거든요. 요즘 뭐 정보보안들도 많다보니까 데이터도 관리하고 그다음 고객을 또 한편으로 분석을 해야 되는 거예요. 그 서비스 불만이라던 지 아니면 또 매출에서 어떻게 쓰는지에 대한 분석을 하고 고객관리는 이제 직접적으로 이제 실행을 이제 해 나가야겠죠? 만족도를 높여나가고 고객 업무에 대한 지원들하고 고객에 이제 필요한 부분들을 이제 정보를 고객이 요구한 정보를 제공해야 될 거고요. 그 CS 담당하시는 분들, 고객관리 담당하시는 분들의 성과도 이제 평가를 해야겠죠. 제가 예전에 우리 직원들 한번 관리하는 직장에 있었는데요. 그게 이제 텔레마케팅은 아닌데 고객 응대하는 관리팀인데요. 그 당시에는 텔레마케팅이라는 이런 게 거의 없던 시절에서 보다보니까 요즘은 이제 컴퓨터 프로그램으로 콜을 몇 통, 몇 통 받는지 이런 게 다 나오는데 옛날에는 거의 수작업이었거든요. 먼저 전화 오면 받는데 직원들이 그러더라고요. 한명이 계속 안 받고 다른 일 한다고. 근데 그래서 이제 성과도 그렇게 이제 평가를 해야 되는 일, 이런 일도 하게 되겠죠 그죠? 그래서 데이터 관리 하는 일 까지를 NCS의 능력단위라고 볼 수 있겠습니다. 고객관리는 이제 계획을 수립하려고 하면, 효과적으로 고객을 이제 관리하기 위해서 고객관리에 어떤 전략을 가지고 목표를 만들어 낼 것인지 목표를 이제 수립해야 될 거 같고요. 거기에 뒤따른 고객 만족을 위한 구체적인 실행방안을 수립하고 또 거기에 따라서 적절한 인력 배치라던지 예산이라던지 필요한 자원들을 이제 확정해내는 능력을 볼 수 있겠습니다. 대체로 매니저가 이제 그런 역할들을 하게 되겠죠. 그래서 고객을 목표로 만들고 고객에 대한 정보를 수집하고 환경을 분석하고 전략을 목표를 수립하는데요. 고객관리 매니저에 필요한 그래서 지식, 기술, 태도를 보자라면 아무래도 마케팅 전략에 대한 기본적인 이해를 해야 되고요. 환경이라는 것, 비즈니스 산업, 고객에 대한 특성에 대한 환경까지 분석을 해야 되고 고객과의 관계 관리를 어떻게 해야 될 건지에 대한 부분과 이 타사, 모범회사들 같은 경우에 벤치마킹도 좀 해야 되는 부분이 있습니다. 이렇게 해서 이제 기술로는 전략 목표를 수립하고 고객 분석하는 능력이 필요하겠죠. 또 통계 프로그램도 이게 잘 다룰수 있어야 되는데요. 그러면 더 좋겠죠. 태도로는 아무래도 타 부서하고 이제 여러 가지 이런 고객 데이터의 정보를 모은 걸 가지고 어떻게 활용할건지에 대한 부분, 협업을 해야 될 거 같고요. 그다음에 뭐 불만족 사항들이라던 지 이런 것들을 보완하기 위한 전략들, 대응책을 마련하고 다양한 정보를 수집해서 그거를 합리적인 또 기획을 해 나가야 되겠죠. 그죠? 이런 부분들, 기본적으로 자신의 회사와 자신의 상품에 대한 애정과 열정이 많이 필요로 하는 직무라고 볼 수 있겠습니다. 학습모듈역시 이제 NCS 능력단위와 이렇게 동일하게 바라볼 수 있기 때문에 학습모듈을 통해서 어떻게 자신이 이제 배워나가야 될지 이 분야에 관심이 있는 사람이라고 하면 고객관리에 대한 전략이라던 지, 실행방안이라던 지, 예산 편성하는 방법까지 이렇게 한 60여 페이지에 걸쳐서 나오니까 하나하나 이렇게 볼 수 있도록 선생님들이 리드해주시면 좋겠습니다. 직무에도 들어가다 보면 이제 직무가 이제 NCS 직무능력 한 여덟 가지 정도 보셨지 않습니까? 그 안에 이제 고객관리에 대한 직무를 보고 하나하나 이제 학생들이 바라보고 준비할 수 있도록 도와주시면 좋겠습니다. 고객관리 이제, 계획수립 하려고 하면 효과적으로 이제 고객을 관리하고 그 고객을 전략을 목표를 해서 구체적으로 고객을 만족시킬 수 있는 실용 프로그램들을 만들어 내는 거라고 볼 수 있겠습니다. 우리 학생들도 이렇게 만들어 볼 수 있겠죠. 학교에 소속되어 있는 또는 공공기

간에 소속되어 있는 고객응대 팀이라든지 기업에 어떤 특정한 기업이나 특정한 상품에 대한 응대라든지, 이렇게 해서 어떻게 고객을 응대해나갈지 고객역할도 해보고 그쵸. 그리고 네 단계 이렇게 해보고 이렇게 역할극 놀이를 해보는 것도 대개 서로가 서로에 대한 이해를 하는데도 충분히 도움이 될 것 같습니다. 이렇게 프로그램을 잘 마련하면 우리 학생들도 고객 응대하는 일도 이게 한번 해봐야지 서로가 서로에 또 배려가 생기고 우리 사회에서도 사실 끊임없이 이 스트레스가 많아서 감정노동이라는 이런 이야기를 하는데요. 그래서 그 속에서 혹시나 일을 하게 되더라도 이런 어려움이 있다는 것. 유니폼을 입고 화려해 보이지만 실제로 고객에게 늘 웃어야 되고, 또 자신의 감정을 표현하지 못하는 그런 어려움이 있다는 것도 알려주시면서 하신다라면 훌륭한 고객관리 매니저가 되지 않을까 이런 생각이 듭니다.