

핵심 POINT

1. 고객관리 매니저에 대한 이해

- 고객관리 매니저는 고객의 고충 처리를 위해 서비스 및 상담업무, 고객 불만 내용 접수 및 처리 결과 통보, 사고 처리 업무, 외부 영업활동 지원 업무, 고객 연락 업무, 프로그램 이용 및 신상품 안내 등을 통한 신규고객 창출 등의 업무를 수행
- 수행직무로는 각종 상품의 신규신청, 전·출입, 명의변경, 해지, 요금조정 및 증명서 발급에 관한 청구서를 접수
- 상품 카탈로그, 안내장 및 내역서 등을 발송
- 신중서비스에 대한 사용방법 및 절차를 고객에게 홍보하고 가입 권유
- 고객의 요청에 응답하여 청구사항을 알기 위하여 청구자와 대화
- 고객이 요청한 각종 정보 안내
- 업무와 관련된 기록 유지

핵심 POINT

2. NCS를 통해서 본 고객관리 매니저의 직무

- 직무 : 고객관리
- 능력단위 : 고객관리 계획수립
- 직무 목적 : 고객관리 계획수립이란 효과적으로 고객을 관리하기 위하여
고객관리 전략목표를 도출하고, 구체적인 실행방안을 수립하며
그에 소요되는 예산을 확정할 수 있다.
- 직무 책임 및 역할
 - 고객관리 전략목표 도출하기
 - 고객관리 실행방안 도출하기
 - 고객관리 예산편성하기