

□ 직무 기본 정보

직 무	고객관리	능력단위분류번호	0201030201_14v2
		능 력 단 위	고객관리 계획수립
직무 목적	고객관리 계획수립이란 효과적으로 고객을 관리하기 위하여 고객관리 전략목표를 도출하고, 구체적인 실행방안을 수립하며 그에 소요되는 예산을 확정할 수 있다.		
개발 날짜	2014.11.12	개 발 기 관	한국HRM협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
고객관리 전략목표 도출하기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객관리 전략목표를 도출하기 위하여 관련 자료를 수집할 수 있다. ○ 수집된 자료를 활용하여 고객관리와 관련된 환경을 분석할 수 있다. ○ 환경 분석결과에 따라 고객관리 전략목표를 수립할 수 있다.
고객관리 실행방안 도출하기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 수립된 고객관리 전략목표에 따라 실행 과제를 도출할 수 있다. ○ 도출된 실행과제에 대하여 우선순위를 결정할 수 있다. ○ 결정된 실행과제의 우선순위에 따라 고객관리 실행방안을 구체화할 수 있다.
고객관리 예산편성하기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객관리 가용예산을 파악하여 실행 방안별 예산항목을 결정할 수 있다. ○ 결정된 예산항목을 근거로 실행 방안별 추정예산을 편성할 수 있다. ○ 관련부서 협의와 실행 방안별 평가기준을 바탕으로 최종 실행예산을 확정할 수 있다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	· 전문대학졸업	(전공: 경영, 상경계열, 통계학, 사회과학, 기타 학과)
	· 공공 및 민간 마케팅 양성 과정 · 국가자격 관련 교육기관 · 정부 지원 마케팅 과정	(분야: 마케팅, 영업, 영업지원 판매원, 광고기획사, 시장조사회사 등)
자 격 증	<ul style="list-style-type: none"> · 경영지도사(마케팅) · 전자상거래관리사 1급·2급 · 사회조사분석사 1급·2급 	
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> · 고객 관련 마케팅 트렌드 · 고객관계 관리 · 고객관리 실행계획서 작성 능력 · 고객관리 전략 목표 수립을 위한 타사 벤치마킹 · 관련부서와 세부예산에 대한 교섭 능력 · 마케팅 전략 수립 절차 · 사업단위별 업무내용에 관한 이해 · 세부예산 편성 능력 · 스프레드시트 활용능력 · 예산관리규정 · 예산운영지침 	

	<ul style="list-style-type: none">• 우선순위 평가방법• 전략 목표 수립을 위한 고객 분석 능력• 통계프로그램을 활용한 환경 분석 능력• 환경분석방법
사전직무경험	<ul style="list-style-type: none">• 고객관리 성과평가
직무숙련기간	<ul style="list-style-type: none">• 약 6년