

【NCS기반 채용 직무 설명자료 : 고객관리】

| 직무분야 | | 고객관리 | |
|--------------|--|-------------|-------------|
| 분류체계 | | | |
| 대분류 | 중분류 | 소분류 | 세분류 |
| 02. 경영·회계·사무 | 02. 총무·인사 | 03. 일반사무 | 02. 사무행정 |
| | 04. 생산·품질관리 | 02. 품질관리 | 01. QM/QC관리 |
| 10. 영업판매 | 02. 부동산 | 01. 부동산 컨설팅 | 02. 부동산분양 |
| | 03. 판매 | 02. 일반판매 | 01. 매장판매 |
| 기관 주요업무 | 토지의 취득·개발·비축·공급, 도시의 개발·정비, 주택의 건설·공급·관리 업무 | | |
| 능력단위 | ○ (일반사무) 문서작성, 문서관리, 데이터 관리, 사무자동화 관리운용, 사무행정 회계처리, 회의 운영·지원, 사무행정 업무관리, 사무환경조성 ○ (품질관리) 서비스 품질관리, 지속적개선활동, 현장품질관리 ○ (부동산컨설팅) 분양마케팅, 분양고객관리, 분양협력업체관리 ○ (일반판매) 전화고객 상담, 고객요구 관리 | | |
| 직무수행 내용 | ○ 공공분양주택·임대주택, 상가 등 판매 및 임대 안내, 고객 상담, 매매각 토지 관리, 정착물 유지·관리 등 | | |
| 전형방법 | ○ 서류전형(적격여부 등) → 필기전형 → 면접전형 → 합격자발표 → 신체검사·신원조사 → 임용 | | |
| 필요지식 | ○ 용지 공급 관련 법령, 주택공급에 관한 규칙, 개인정보보호법, 문서 및 보안 관련 법령 등 | | |
| 필요기술 | ○ 분석적 사고 능력, 컴퓨터 활용능력(OA 활용능력), 상담 능력, 문서화 능력, 정보검색 능력, 문서 작성 기술, 고객만족도 조사 능력, 품질 관리 능력, 추가 요청 사항 대처 능력 등 | | |
| 직무수행 태도 | ○ 원칙을 지키려는 노력, 생산 현장을 주시하는 태도, 고객중심의 서비스 사고, 고객 요구 충족시키고자 하는 성실한 태도, 사용자의 품질관리 요구사항을 적극적으로 반영하려는 자세, 신속하고 적절한 전화응대 자세 등 | | |
| 필요자격 | ○ 무관 | | |
| 직업기초 능력 | ○ 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 조직이해능력, 자원관리능력, 직업윤리 | | |
| 참고사이트 | ○ www.ncs.go.kr 홈페이지 → NCS 학습모듈 검색 | | |