



맞춤형 위탁교육

맞춤형 위탁교육과정 안내

스마트워크

리더십

커뮤니케이션

조직문화

고객만족 경영

특화교육

자기개발

스마트워크 (1/2)

| 과정명 | 과정 내용 | 주요 모듈 | 교육대상 |
|------------------------|--|--|----------------|
| 스마트워크 역량강화 | 일하는 방식 및 업무자세(몰입), 업무 도구를 변화 시켜 업무를 효율적으로 처리하고, 불필요한 업무 시간을 줄인다. | <ul style="list-style-type: none"> 스마트워크 트렌드와 사례 스마트워크 업무분석 스마트하게 업무 고르기와 업무 수행하기 스마트워크 팁 | 신입사원 - 신입과장 |
| 스마트 라이팅과 기획력 | 보고를 받는 관점에서 제목을 붙이고, 적절한 단어, 문장 구성 등 좋은 보고서를 작성하기 위한 핵심 요령을 적용한다. | <ul style="list-style-type: none"> 스마트 라이팅 이해와 비교 기획서 보고서 작성 이메일 커뮤니케이션 글쓰기/문장쓰기 기술 | 신입사원 - 팀 리더 |
| 빅데이터의 시대, 올바른 이해와 활용 | 산업의 변화와 트렌드를 익히고 빅데이터의 개념을 이해해 현업에 적용, 활용해 본다. | <ul style="list-style-type: none"> 빅데이터로 보는 세상 빅데이터의 다양한 사례들 (공공/기업부문) 빅데이터의 시대 우리가 해볼 것 중간관리자 태도/ 마무리 | 대리-과장 |
| 문제해결과정 S.T.E.P | 창의적 문제해결 방법과 논리적 문제해결 방법을 결합하여 다양한 상황에서 발생할 수 있는 문제를 인지하고 실무에 활용할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 문제해결 종합과정 | 전 조직구성원 |
| 효율적 업무처리 스킬 | 일을 잘한다는 개념을 정확히 인식하고 일을 잘하는 사람들의 핵심 5가지 요소를 습득할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> Work Smart Basic Work Smart Five Skill | 사원-팀장 |
| Creative Thinking | 창의적 아이디어를 위한 지속적 개발 방법을 안내 하여 체득화를 유도할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> Creative Basic Creative mind Creativity Tool 창의적 사고 워크샵 | 사원-팀장 |
| 공공기관 실무자를 위한 공문서 작성 과정 | 공문서의 종류와 개념 및 공문서 작성의 기본 사무관리 예규를 이해하고 적용할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 공기관 문서작성 Basic 공문서 작성법 공문서 작성 프로세스 | 사원-차장 |
| 기획력 향상과정 | 기획적 사고, 자료분석, 문서 작성이라는 3단계 프로세스를 실습과 체득을 통해 현업 적용 가능하게 교육생 적합화 된 프로그램이다. | <ul style="list-style-type: none"> 기획적 사고 기획의 프로세스 종합실습 | 사원-차장 |
| 전략적 문제해결 | 문제가 발생할 경우 이를 어떻게 해결할 것인가에 대해 전체적인 프로세스를 학습하여 향후 문제발생 시 대응방안에 대하여 즉각 적용 가능한 Tool을 익힌다. | <ul style="list-style-type: none"> 전략적 문제해결 Basic 문제해결 Process 문제적용 종합실습 R/P | 사원-팀장 |
| 강점을 활용한 직무역량 강화 | 강점의 이해를 통해 전문역량 향상과 자기관리의 방향을 마련하고 구체적인 자기 강점의 진단을 통해 적용점을 구체화 하고 일과 삶에 적용한다. | <ul style="list-style-type: none"> 강점 이해 및 진단 강점 계획 강점 확장 | 전원 |

스마트워크 (2/2)

| 과정명 | 과정 내용 | 주요 모듈 | 교육대상 |
|---------------------|---|--|-----------------------|
| 전략적 시간관리 | 성과 향상 : 개인의 삶과업무에서의 성과 향상 중심잡기 : 일과 삶의 균형과 중심 잡기 긍정적 변화 : 더 나은 삶을 위한 행동과 습관의 긍정적 변화 | <ul style="list-style-type: none"> 시간 & 시간관리 시간관리의 원칙과 방법 시간관리 실천 | 모든 조직구성원 |
| 생산성 업그레이드 | 삶의 여유 집중과 몰입에서 느끼는 여유와 행복 | <ul style="list-style-type: none"> 생산성 진단 생산성 업그레이드1 : 평가 생산성 업그레이드2 : 몰입 생산성 업그레이드3 : 습관 위대함으로 가는 시작 | 전원 |
| 나만의 특별한 프레젠테이션 만들기 | 자신만의 개성 있는 프레젠테이션을 만들고, 창의적인 생각으로 구성하여 나만의 영역을 구축한다. | <ul style="list-style-type: none"> 패러다임의 변화 팀별 발표와 교수 피드백 프레젠테이션 스킬업 개인 프로젝트 작업과 피드백 | 신입사원 중간관리자 등 |
| 창조적 문제해결 | 문제해결의 프로세스 습득 및 현업 적용 방안 연구하고, 창조적 대안 수립을 위한 창의적 아이디어 발상 스킬과 논리적 대안 수립 스킬을 습득한다. | <ul style="list-style-type: none"> 문제정의 & 탱고스 게임 원인분석 대안 수립 & 탱고스 게임 실행관리 | 모든 조직구성원 |
| 전략적 사고와 문제해결 | 위기를 기회로 기회를 탁월로 바꾸는 전략적 문제해결의 마인드를 강화할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 知彼知己 문제 본질 파악 탱고스 게임① 電光石火 해결방안 구상 錦上添花 실행 대안 마련 탱고스 게임② | 모든 조직구성원 |
| 합리적 문제해결 | 합리적 문제해결 프로세스 이해를 통해 문제의 사전 예방, 효과적 해결을 추구한다. | <ul style="list-style-type: none"> [SA] 상황파악 [PA] 문제분석 [DA] 의사결정 [PPA] 잠재문제 | 모든 조직구성원 |
| Time Management | 효율적인 시간관리 방법을 습득하여 업무 수행 시 적용해 나갈 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 시간관리의 중요성과 자기진단 효율적 시간관리 전략 조직 차원의 시간관리 시간관리와 습관/건강관리 | 사무관리직 전 조직구성원 (사원~부장) |
| 기획력 향상 | 상사나 고객을 설득하기 위한 논리적이고 시각화된 기획서를 작성할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 기획적 사고와 기획의 Process 기획을 위한 분석 Tool 활용 기획서 작성 Skill | 사원 - 부장급 |
| 문제해결 | 적절한 Tool을 활용하여 많은 대안들 가운데 최적안을 선택해낼 수 있고, 논리적인 해결방안을 작성하고 상사를 효과적으로 설득할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 5단계 문제해결 Process B/W-KJ를 활용한 문제해결 실습 문제해결 종합 실습 | 사원 - 부장급 |
| 효율적인 회의 운영 Skill-up | 자신이 속한 조직의 회의문화를 주도적으로 개선해 나갈 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 우리 조직의 회의문화 진단 회의운영 Skill 집단의사결정 게임 적용계획 수립 | 각종 회의를 주관하는 리더급 |

리더십 (1/2)

| 과정명 | 과정 내용 | 주요 모듈 | 교육대상 |
|---------------------|--|--|---------------------------|
| 성과관리코칭 | 주기적인 조직의 성과평가 시 성과에 대한 올바른 이해와 합당한 평가방식으로 조직의 비효율성을 줄이고 생산성을 높인다. | <ul style="list-style-type: none"> 성과관리점검 성과관리 준비 성과평가(Plan-Do-See) 성과코칭 팁 | 팀장-부서장 포함 임원 |
| G.R.E.A.T. 코칭리더십 | 한국코치협회 등록된 인증 프로그램으로 코칭리더십 발휘와 역량 강화는 물론 향후 인증코치 자격취득(KAC 등)으로 활용할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 코칭의 이해 GREAT코칭 모델 코칭스킬 심화 업무 적용과 마무리 | 대리-부장급 |
| Self CEO | 세상을 바라보는 시각을 강화하여 강점 중심의 나의 모습을 형상화하고, 일을 잘하여 자기 가치를 향상시키는 핵심요소를 이해한다. | <ul style="list-style-type: none"> 기본 모델과 긍정적 사고 미션과 비전의 완성 및 공유 셀프 리더의 실행 기술 | 사원-팀장 |
| 핵심인재의 성과패턴 | 전문가와 핵심인재의 패턴(촉, 맥, 본)을 이해하고 업무현장에서의 적용점을 찾을 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 핵심인재 이해 촉(觸)을 세워라 맥(脈)을 이어라 본(本)을 찾아라 | 모든 조직구성원 |
| 변화관리 리더십 | 변화관리 과정에서 발생 가능한 다양한 상황을 미리 예측하고 관리할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 변화관리의 이해 변화관리 리더십의 덕목 변화관리 리더십의 걸림돌 변화관리 리더십의 정착 | 모든 조직구성원 |
| 성과를 높이는 조직 내 자기성장전략 | 성과를 향상하고 개인의 발전을 함께 관리할 수 있는 인재로서의 마인드와 방법을 습득할 수 있다 | <ul style="list-style-type: none"> 자기성장전략 이해 성장을 위한 방향과 통찰 성장을 위한 선택 관리 | 대리-부장급 |
| 팔로워십 | 조직과 함께 성장하는 방법을 이해하고 성장 동기를 확고히 확립하여 성과를 향상하고 개인의 발전을 함께 관리한다. | <ul style="list-style-type: none"> 헌신, 주도성 실력, 대안제시 조화, 이해 | 경력직 |
| 셀프리더십 | 셀프 리더십의 개념과 방법론을 통해 지속적인 성장 가능성을 높이고 인생 관리, 업무 관리를 통해 성과 향상에 직접적 역할을 할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> Vision (비전) Goal (목표) Time (시간) | 사원-부장 |
| LOFT 중심의 긍정적 자기혁명 | 내가 속한 조직의 핵심 긍정 요소를 스스로 발굴하는 긍정적 인식의 혁신 마인드 제고를 통해 자기 직무와 애사심 함양의 시간 제공한다. | <ul style="list-style-type: none"> Loyalty (소속감, 자긍심, 긍지) Ownership (장인정신, 애사심, 주인 정신) Followership (동반자 의식, 상생의 정신) Teamwork (협업력 강화) | 사원-부장 |
| 혼·창·통 중간관리자 리더십 | 변화와 혁신 지향하고, 성과 창조적 직무를 선도하는 팀장급 리더를 육성한다. | <ul style="list-style-type: none"> (혼) 변화 혁신·도전 (창) 성과 창조 (통) 협업·협력 | 대리-부장급 |
| 현장직 감독자 리더십 과정 | 현장 감독자로서의 역할 수행을 위해 갖추어야 할 리더십과 창의적 혁신 의식 등을 통하여, 개인의 성장과 조직 성과 창출에 기여한다. | <ul style="list-style-type: none"> 현장 감독자 리더십 현장 활성화 전략 창의/혁신적 문제해결 DISC를 활용한 소통 | 현장직 조직 구성원 |
| 관리자 리더십 과정 | 효과적인 현장 리더십을 발휘하며, 중간관리자의 역할과 역량을 확인할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 관리자 역할과 역량 관리 목표의식 동기부여 및 소통 스킬 | 경력 4~10년차 (대리, 과, 차장급) |

리더십 (2/2)

| 과정명 | 과정 내용 | 주요 모듈 | 교육대상 |
|----------------------|---|--|-----------|
| 상황 대응 리더십 | 부하직원의 특성에 따른 효과적인 리더십 전략을 수립할 수 있다 | <ul style="list-style-type: none"> 부하직원의 특성 이해 부하직원의 유형별 코칭 전략 의욕, 능력, 성향을 고려한 리더십 전략 | 팀장 및 관리자 |
| 감성 역량 향상 | 다면진단의 분석보고서를 통해 15가지의 감성역량을 수치로 확인하여, 구체적인 실행계획을 통해 스스로 성장한다. | <ul style="list-style-type: none"> 사전 진단 목표 도출 우선 순위 역량 개발 Planning 사후진단 결과 | 팀장-임원 |
| 성과관리 리더십 | 성과관리 프로세스를 이해하고 단계별 리더십 행동을 구체화함으로써 조직 발전에 기여하는 리더가 되기 위함이다. | <ul style="list-style-type: none"> 성과관리 이해 실천포인트 (1) 전략과 기획 실천포인트 (2) 수행 실천포인트 (3) 평가와 개선 | 부서장 |
| 더불어 성장하기 - 코칭 리더십 | 코칭은 코치를 받은 후배가 습득한 학습과정을 활용할 수 있도록 하는 것이고, 최종적으로는 스스로가 자신을 코칭하는 자율성 신장을 목표로 한다. | <ul style="list-style-type: none"> 진정한 리더가 되자 관리행동을 점검하자 코칭 리더십을 실천하자 | 부서장 |
| 혁신과 변화 - 셀프 리더십 | 지금까지의 직장생활을 돌아보고 미래를 좀 더 가치 있게 살아갈 수 있도록 자기관리와 주인의식을 고취시키기 위함이다. | <ul style="list-style-type: none"> 변화관리 의욕관리 일상관리 | 사원-부장 |
| 인플로우 코칭 - 관리자리더십 | 위기에 대처하여 극복할 수 있는 긍정적 자원들을 심어 주는 코칭 스킬을 터득하여, 조직에서 자신의 강점을 발휘할 수 있게 도와준다. | <ul style="list-style-type: none"> IN 셀프리더십 FLOW 코칭리더십 | 모든 조직 구성원 |
| 변화혁신 리더십 | 급변하는 환경변화 속에서 조직의 위기상황을 인지하고 조직에 새로운 변화의 방향성을 제시한다. | <ul style="list-style-type: none"> 변화관리①: 출범기 변화관리②: 좌충우돌기 스토리보드 게임 변화관리③: 차차 안정기 Red-Blue 게임 변화관리④: 뽕뽕기 | 사원-부장 |
| 소중한 것 먼저하기 | 주도적인 시간관리를 통해 소중한 것 중심으로 우선순위를 정하여 실천할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 큰 그림 그리기 선택과 집중하기 소중한 것 먼저하기 실행력을 높이기 | 사원-부장 |
| 파워 프리젠테이션 | 프리젠테이션 효과를 증진시킬 수 있는 다양한 교보재를 만들어 활용할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> Planing Creation Delivery | 사원-부장 |
| 비즈니스기획력 향상과정 | 기획에서 가장 중요한 논리적 사고의 프로세스를 습득하고 현업에 적용할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 논리적 사고 문서작성 프리젠테이션 | 사원-부장 |
| 팀장 리더십 | 조직성과 창출에 있어 리더 역할의 중요성을 인식하고 자신의 리더십 유형을 객관적으로 인식하고 약점을 보완해 나간다. | <ul style="list-style-type: none"> 팀장의 역할과 Leadership 유형 분석 후배 육성과 Coaching Skill 팀역할 관리 Action Plan | 관리자 |
| 프레젠테이션 스킬 | 기획에서 가장 중요한 논리적 사고의 프로세스를 습득하고, 현업에 적용할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> Presentation Fundamentals Presentation Clinic Presentation Skill | 모든 조직 구성원 |

커뮤니케이션

| 과정명 | 과정 내용 | 주요 모듈 | 교육대상 |
|---------------------------|--|---|--------------------|
| 스마트 토크 | 트렌드에 맞는 커뮤니케이션 마인드를 갖추고 대화 방식을 적용하여 조직갈등을 줄이고 생산성을 높인다. | <ul style="list-style-type: none"> 커뮤니케이션 트렌드와 사례 커뮤니케이션 스타일 분석과 숨은 욕구 상황별 스마트 토크 스마트 토크 팁 | 대리-부장급 |
| [온통소통] 내 마음을 읽어봐 | 게임 및 활동을 통해 친밀감을 형성하고, 가시적인 도구를 활용한 소통과정에서 갈등을 해결하고 친밀감을 형성한다. | <ul style="list-style-type: none"> 보드게임 미로찾기 | 모든 조직구성원 |
| 스토리텔링 | 스토리의 힘을 체험하고 분야별 스토리텔링의 비즈니스 활용 방법을 체득할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 인간의 의사결정 심리와 스토리텔링 스토리텔링 기본구성 스토리텔링 강의기법 | 사원-차장 |
| 갈등관리와 커뮤니케이션 | 자신의 실제 갈등 사례를 가지고 해결솔루션을 찾아갈 수 있는 최적의 솔루션 학습프로그램이다. | <ul style="list-style-type: none"> 갈등 Talk 갈등의 원인분석 구조화 및 갈등해결 종합실습 R/P | 사원-차장 |
| 조직 커뮤니케이션 | 효과적인 조직 커뮤니케이션 상황과 방법을 습득하여 개인과 조직이 함께 성장할 수 있는 조직문화 구축에 기여한다. | <ul style="list-style-type: none"> 조직 커뮤니케이션 이해 조직 커뮤니케이션 활용 | 모든 조직구성원 |
| 직무소통의 달인되기 | 상대방의 대화 행동 유형 및 커뮤니케이션 숙련도를 인지/파악하고, 그에 따른 자신의 대화 패턴을 맞춰 갈 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 심미안으로 상대의 내면을 들여다 보라 선입관을 버리고 New Frame으로 바라 보기 소통을 넘어 통섭으로 | 사원-부장 |
| 갈등관리 | 아이디어와 성과로 연결되는 갈등을 재구조화 할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 갈등의 기능 갈등관리의 열쇠 갈등관리를 위한 의사소통 | 전원 |
| 코칭 커뮤니케이션 | 구성원 간의 원활한 의사소통을 할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 우리 편으로 만드는 커뮤니케이션 경청 -질문 - 피드백 통하면 통한다 | 과장-팀장 |
| 상대방과 99% 명료하게 소통하는 놀라운 방법 | 상대방과 유연하게 대처할 수 있는 소통리더십 교육을 통해, 여러 상황에서 원하는 결과를 빠른 시간 안에 이끌어 낸다. | <ul style="list-style-type: none"> 진단과 이론 실습과 적용 진단과 이론 | 신입사원, 중간관리자, 임원급 등 |
| 행동으로 풀어보는 소통의 기술 | 패러다임의 이해와 변화, 공감과 소통을 이해하고, 현업에서 각자의 역할과 임무를 인식한다. | <ul style="list-style-type: none"> 소통 유형 진단 유형별 이해를 위한 그룹 토의 교수 피드백 유형별 전략적 대응 스킬 습득 | 모든 조직구성원 |
| 내적갈등해결과 자기관리 | 리더는 자신의 마음뿐만 아니라 상대방의 것도 긍정적으로 관리하여 행복한 성과를 내며, 이를 잘 성장시켜 탁월한 영향력을 미친다. | <ul style="list-style-type: none"> Energy System Skill Training Planning | 신입사원, 중간관리자, 임원급 등 |
| 갈등관리 - 사적연산 | 단순히 서로 다른 사고와 감정을 지닌 개인 간 관계회복 수단으로서의 갈등관리 차원을 넘어, 네트워크시대에 지혜롭게 공존하기 위한 새로운 인사이트를 얻는다. | <ul style="list-style-type: none"> 갈등해결 스타일 진단 5가지 갈등해결 스타일 시너지 극대화 | 모든 조직구성원 |
| 커뮤니케이션 | 자신의 객관적인 소통스타일을 진단하고 개선계획을 수립한다. | <ul style="list-style-type: none"> 자아상태 진단 및 개선(TA) Communication의 중요성과 장애요인 기본적인 Communication Skill | 전원 |

조직문화

| 과정명 | 과정 내용 | 주요 모듈 | 교육대상 |
|---------------------|---|--|-------------------|
| 혁신역량 강화 | 혁신의 중요성과 실패하거나 성공하는 원인에 대해 이해하고, 혁신 인식을 위한 마인드를 배운다. | <ul style="list-style-type: none"> 혁신인식 (Mind-Reset) 혁신 장애물과 극복방안 우리 조직 혁신방안 | 실무자 -중간관리자 |
| 조직활성화를 위한 그룹 코칭 | 각 부서 구성원에 맞는 맞춤형 공통 주제 도출과 실행 방안 작성으로 개별 실행력 향상은 물론 팀워크 향상과 타 부서 간 이해도가 증가한다. | <ul style="list-style-type: none"> 그룹 진단 및 이슈 도출 개인별 실행계획 수립 그룹코칭 목표달성 Review 코칭 피드백 | 팀단위, 팀장그룹 |
| 케미스트리 | 생산성이 높은 조직의 특징이 화합에 있음을 다양한 사례로 확인 후, 구체적인 실습을 통해 조직 내 신뢰, 소통을 높인다. | <ul style="list-style-type: none"> 조직화합의 트렌드와 사례 우리조직 시너지내기(화합, 신뢰) 상황별 소통 사례 실습 및 피드백 스마트워크 팁 | 대리-차부장 급(팀리더급) |
| 조직 갈등관리 | 조직 내에서 발생하는 갈등을 인식하여 긍정 갈등을 촉발시키고 부정 갈등을 차단한다. | <ul style="list-style-type: none"> 갈등의 본질 개인 차원의 갈등 조직 차원의 갈등 갈등관리 사례 | 모든 조직 구성원 |
| 조직문화 관리 | 조직의 비전과 목표가 말단사원까지 일체감 있게 조성 될 수 있는 조직문화를 구축한다. | <ul style="list-style-type: none"> 조직문화의 이해 조직문화의 형성과 발전 조직문화의 관리 방안 | 전원 |
| 경영시뮬레이션 | 기업의 전체적인 Biz process에 대한 이해하고 전사적인 경영Mind를 갖게 된다. | <ul style="list-style-type: none"> 경영활동 준비 제1기 경영활동 제1기 가결산 및 분석 제2기 경영활동 결산 및 분석 분석결과 토의 및 발표 | 전원 |
| We are the Bridge | 아이디어와 성과로 연결되는 갈등의 재구조화 할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> Loyalty Ownership Followership & Teamship | 전원 |
| 팀빌딩&조직개발 (Work out) | 문제의 본질을 객관적인 관점에서 비추어 차별화된 전략방향을 수립할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> Define 조직 핵심 문제 선정 Imagining 문제해결을 위한 대안 Taking 대안 별 Action Plan | 전원 |
| 환상의 섬 탐험 | 항구를 출발하여 다양한 상황에 대응하며 환상의 섬에서의 경제 활동 이후 다시 항구로 복귀하는 과정의 게임이다. 이를 통해 구성원 간의 소통 및 공동의 목표 달성을 위한 협력, 환경변화에 대한 대응과 전략의 중요성 등을 체험할 수 있다. | <ul style="list-style-type: none"> 정보 분석 및 전략 수립 역할 분담 팀 활동 위기 상황에 대처하기 효과적인 협력 및 팀웍 체험 팀 활동에 대한 분석 및 발표 | 모든 조직 구성원 |
| 소통 레고 | 레고 블록을 활용해서 조직 내 소통의 중요성과 문제점을 체험할 수 있는 프로그램이다. | <ul style="list-style-type: none"> 조직 내 소통의 중요성 역할 분장 및 임무 부여 역할에 따른 레고 활동 피드백을 통한 개선점 공유 | 모든 조직 구성원 |
| 비전 레이스 | 이미 정해져 있는 룰 속에서 정보의 공유 및 분석을 통해 1등과 2등 팀을 유추해 보는 게임으로 문제 해결을 위한 정보 분석력, 논리력, 통찰력을 체험해 볼 수 있는 프로그램이다. | <ul style="list-style-type: none"> 문제해결을 위한 3가지 요소 비전 레이스의 기본 규칙 소개 정보 수집과 분석을 통한 배팅 미션 수행 및 협상 결과 피드백 | 모든 조직 구성원 |

고객만족 경영

| 과정명 | 과정 내용 | 주요 모듈 | 교육대상 |
|-------------------------|--|---|-------------|
| 고객가치 창출을 위한 通하는 서비스 | 서비스 트렌드와 고객의 니즈를 이해하고 고객 가치 창출을 위한 전사적 관점에서의 효과적인 대응 방법을 습득한다 | <ul style="list-style-type: none"> 우리와 고객의 인식의 차 서비스 트렌드와 고객 니즈 Service Profit Chain 通하는 서비스를 위한 착안점 | 모든 조직구성원 |
| 고객 여정 지도를 활용한 고객 경험 디자인 | 고객이 경험하는 서비스 여정 지도를 통해 주요 고객에 대한 서비스 컨셉과 개선 방향을 모색한다 | <ul style="list-style-type: none"> 고객 여정 지도의 이해 고객 여정 지도를 활용한 서비스 컨셉 및 고객 관리 방안 모색 | 모든 조직구성원 |
| 불만고객을 팬으로 | 고객 불만에 대한 가치와 효과적인 대응 방법을 한 편의 연극을 무대에 올리는 과정으로 설정하고 다양한 상황에 대해 연습한다 | <ul style="list-style-type: none"> 고객 불만 이해하기 서비스 회복 전략의 성공 포인트 고객 심리와 서비스 회복을 위한 커뮤니케이션 원칙 상황별 응대 실습 | 고객 접점 부서 직원 |
| 고객만족 전략 | 환경 변화와 서비스 평가 요소를 파악하여 차별화된 서비스 전략을 수립한다 | <ul style="list-style-type: none"> 환경 변화 및 고객 니즈 파악 서비스 품질 관리 전략 수립 | 팀장 및 관리자 |

특화교육

| 과정명 | 과정 내용 | 주요 모듈 | 교육대상 |
|------------|---|--|----------|
| S-OJT | S-OJT 트레이너를 통한 체계적인 교육훈련이 가능하도록 OJT 관련사항을 구조화하고, 트레이너로서의 역량을 개발하여 신입사원 조기전력화에 기여한다. | <ul style="list-style-type: none"> S-OJT와 트레이너 역할 이해 S-OJT 학습모듈 개발 S-OJT 실시 및 평가 | - |
| CoP | CoP 운영절차를 파악하고 리더의 역할과 업무를 습득하며, CoP 활동의 참여를 이끄는 동기부여 방법을 체득한다. | <ul style="list-style-type: none"> COP 운영 절차 COP 리더의 역할 학습과제 선정 노하우 COP 조원 동기부여 및 규율 | - |
| 사내강사 | 사내강사가 조직 내 학습 대상자들에게 가장 적합하게 강의하고 전달하는데 필요한 노하우를 갖출 수 있도록 역량을 강화한다. | <ul style="list-style-type: none"> 사내강사 역할론 강의 기획 및 교수 설계 강의 스킬과 노하우 실습 및 피드백 | - |
| 직무분석기법 | 기업의 교육담당자들이 DACUM 직무분석 기법을 활용하여 직무분석 및 교육과정의 설계/개발을 지원할 수 있도록 직무분석 전문가로 양성한다. | <ul style="list-style-type: none"> DACUM 직무분석의 개념 DACUM 직무분석의 운영절차 DACUM 직무분석의 운영 스킬 DACUM 직무분석 실습 | - |
| 퍼실리테이션 W/S | 조직 내 다양한 문제 해결에 접근하기 위한 방법으로 다양한 사고력과 실무 경험을 이끌어 내서 최적의 합의안을 이끌어 내는 프로그램 | <ul style="list-style-type: none"> 조직 문화 개선 핵심 가치 실천 및 비전 공유 문제 해결 팀 빌딩 갈등 관리 | 모든 조직구성원 |

자기개발

| 과정명 | 과정 내용 | 주요 모듈 | 교육대상 |
|----------------------------|---|--|-----------|
| 비즈니스 매너 | 조직 구성원으로서 기본적으로 지켜야 할 비즈니스 매너와 직장 예절을 실습 위주로 진행한다 | <ul style="list-style-type: none"> • 비즈니스 매너의 중요성 • 상황별 비즈니스 매너 수준 진단 - True or False • 상황별 인사 방법, 적절한 호칭 사용법, 보고 및 이메일 작성법 등 • 방문 및 미팅 매너 | 모든 조직 구성원 |
| 호감가는 직장인의 이미지 메이킹 | 자신의 이미지를 파악하고 호감을 주는 이미지 관리를 위한 방법을 모색한다 | <ul style="list-style-type: none"> • API 진단을 통한 이미지 점검 • 비언적 커뮤니케이션 요소를 활용한 이미지 전략 • 패션도 전략이다 | 모든 조직 구성원 |
| 버크만 진단을 활용한 자기인식 및 관계구축 전략 | 버크만 진단을 통해 자신의 흥미와 평소행동, 욕구와 스트레스를 이해하고 이를 조직 지향점과 접목 시켜 일하는 방식, 강점의 차이 등을 이해한다 | <ul style="list-style-type: none"> • 버크만 사전 진단 (온라인) • 내재적 욕구와 가치 탐색 • 흥미와 평소 행동으로 보는 나의 유형 • 나의 생활 양식 해석 • 욕구와 스트레스가 관계에 미치는 영향 • 조직 지향점-일하는 방식의 차이 이해 • 업무 방식/문제 해결/ 강점 직무 확인 | 모든 조직 구성원 |
| 스트레스 매니지먼트 | 본인의 스트레스 정도를 진단하고 효과적인 대응 방안을 습득한다 | <ul style="list-style-type: none"> • 스트레스에 대한 이해 • 스트레스에 따른 신체적/ 심리적 반응 • 스트레스 진단 및 결과 분석 • 스트레스에 바르게 대처하기 : 신체적/태도적/정서적 대처 방법 | 모든 조직 구성원 |
| 발표력 향상 및 토론 역량 강화 | 자신의 생각을 논리적으로 표현하며 효과적으로 토론에 참여하는 방법을 습득할 수 있다 | <ul style="list-style-type: none"> • 생각 정리 훈련 • 발표의 기술 • 효과적인 토론을 위한 의사소통 기술 • 다양한 토론 방법 적용하기 | 모든 조직 구성원 |



A C A D E M Y

YOUR LEARNING MATE

서울시 서초구 동작대로 86, 동주빌딩 9층

문의 및 신청 02-6326-1446

<http://www.hracademy.co.kr>