

[NCS기반 채용 직무 설명자료 : 118민원,ICT민원]

채용 분야	정책	분류 체계	대분류	10.영업판매	20.정보통신	02.경영·회계·사무	
			중분류	01.영업	01.정보기술	01.기획사무	02.총무·인사
			소분류	01.일반·해외영업	06.정보보호	03.마케팅	03.일반사무
			세분류	01.일반영업	07.개인정보보호	02.고객관리	02.사무행정
요구 능력 단위	능력단위		직무코드	능력단위		직무코드	
	영업 고객상담		1001010104	고객 필요정보 제공		0201030206	
	사무행정 업무관리		0202030207	개인정보보호		-	
<참고 사이트> • www.ncs.go.kr 홈페이지 → NCS·학습모듈 검색 → 관련 능력단위 직무코드 검색							
직무 수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 118 민원 접수(전화 및 온라인 민원센터 업무수행) 등 • 전자거래 및 온라인 광고에 대한 민원 접수 등 						
필요 지식	<ul style="list-style-type: none"> • 생산성 향상 이론 / 상품특성과 고객니즈 / 소비자 행동과 성향 / 마케팅 커뮤니케이션 전략 / 경로별 고객반응 측정 / 직제 규정 / 부서 업무분장 내용 / 사내 연락망 사용 요령 / 온오프라인 업무 접수 요령 / 개인정보보호 지식 / 스팸관련 지식 						
필요 기술	<ul style="list-style-type: none"> • 업무파악능력 / 인트라넷 아용 기술 / 고객반응정보 분석 능력 / 정보항목 조정 능력 / 타 부서와의 의사소통능력 / 주변에서 중심으로 좁혀가는 대화기술 / 순발력 있는 설득기술 / 요약과 정리 / 개인정보보호 지식 활용 						
직무 수행 태도	<ul style="list-style-type: none"> • 경청 자세 / 수용적 자세 / 목적인 바를 성취하려는 진취적 자세 / 타 부서와 협업적 태도 / 고객이 필요로 하는 정보를 도출하기 위한 적극적 수용 태도 / 고객의 반응에 대해 편견없이 대하는 개관적 태도 / 고객 정보를 철저히 관리하려는 책임감 / 최적의 경로를 선택하고자 하는 분석적 태도 						
직업 기초 능력	<ul style="list-style-type: none"> • 의사소통능력, 정보능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리 						

※ 필요지식/필요기술/직무수행태도 및 직업기초능력은 한국산업인력공단에서 공개한 NCS(국가직무능력표준)에 따라 분류한 것임