

직무기술서

채용분야		고객지원 (콜센터)	NCS 분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
				경영·회계·사무	기획·사무	마케팅	고객관리
한국산업기술 시험원 주요사업		○ 제품의 규격, 성능, 안전성, 신뢰성에 관한 시험평가 및 품질인증 ○ 각종 설비의 안전진단 및 기술감리 ○ 시험/평가/인증 관련 국내외 제도 조사연구 및 시장분석 ○ 기술개발, 보급 및 정밀도 향상 지원 ○ 정부관련 부처 및 기관으로부터의 지정, 위탁사업 ○ 품질향상을 위한 기법개발, 보급, 교육 및 지도, 전문인력양성					
채용분야 주요업무		○ 일반사무업무 ○ 전화 상담					
채용직급		○ 공무원(무기계약직)					
일반요건		연령	임용예정일 기준 정년 만 60세 이하				
		성별	제한없음				
※ 필수 자격	교육	학력	제한없음				
		전공	제한없음				
	업무 관련	○필수 경력사항 및 자격대상 - 제한없음					
필요지식		○ 전화상담 요령 ○ 업무 전달 프로세스 ○ 기본 회계 지식					
필요기술		○ 사무기기 사용 기술 ○ 인트라넷 사용 기술 ○ 유연한 고객 응대 능력 ○ 콜센터 전화상담 분야 경험					
직무수행태도		○ 고객에게 친절한 응대를 하려는 태도 ○ 정확한 업무 처리 태도 ○ 구성원의 지원 의지 ○ 업무 협조 태도 ○ 회사 규정을 준수하는 태도					
직업기초능력		○ 의사소통능력, 조직이해능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 정보능력, 대인관계능력, 기술능력, 직업윤리					
참고사이트		○ www.ncs.go.kr					