

<체험형 청년인턴 행정지원 직무기술서>

채용분야	행정지원	분류체계	대분류	02.경영회계사무	02.경영회계사무
			중분류	02.총무·인사	02.총무·인사
			소분류	03.일반사무	01.총무
			세분류	02.사무행정	01.총무
주요사업	· 문서 작성·관리, 지출업무 보조 등 일반 사무 업무 및 사업수행 지원				
직무 수행내용	<ul style="list-style-type: none"> · (문서작성) : 부서 내·외부에서 요청된 문서를 작성하기 위하여 내용을 계획하고 자료를 조사·정리·편집하여 목적에 맞는 문서 완성 · (업무 지원하기) 부서 구성원의 요청사항에 맞는 업무처리 및 수정 사항 발생 시 수정 진행 				
능력단위	· 0202030201_17v2 문서작성		0202030207_22v4.2 업무 지원하기		
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> · (문서작성) : 매체의 특성, 문서양식과 유형, 문서유형의 특성, 문서의 체계, 문서작성 규칙, 문서작성 절차, 문서작성의 목적, 보고 절차, 부서의 업무분장 내용, 업무용 프로그램 특성, 업무용 프로그램의 특성, 자료 분류를 위한 기준개발 지식, 자료정리 분류, 정보를 비교·조사할 수 있는 기술적 지식, 회사 내부 업무 처리 절차 · (업무 지원하기) 직제 규정, 업무 담당자 현황, 업무 전달 프로세스, 온-오프라인 업무 회신 요령, 온-오프라인 업무 내용 공지 요령, 공지 문서 종류와 기준 				
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> · (문서작성) : 명확하게 표현할 수 있는 디자인 능력, 문서편집 능력, 분류된 자료의 시사점 도출 능력, 수정된 내용을 신속하게 반영하는 능력, 업무용 프로그램 활용 능력, 업무용 프로그램 활용능력, 요구사항 분석 능력, 일정 계획 수립 능력, 일정관리 능력, 자료검색 능력 · (업무 지원하기) 업무 처리 능력, 업무 결과 확인 능력, 사무기기 활용 능력, 그룹웨어 사용 기술 				
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> · (문서작성) : 꼼꼼함, 문서 보고 일정계획 준수 노력, 성실성, 세밀하게 자료를 분석하려는 노력, 요청내용의 반영을 위한 노력, 요청내용의 적극적 경청하는 태도, 일정계획 준수, 자료의 객관성 유지, 적극적 정보수용 의지, 주의 깊은 관찰 · (업무 지원하기) 구성원을 지원하려는 의지, 정확하게 업무를 처리하려는 태도, 업무에 협조적인 태도, 고객 지향 의지 				
관련 자격	-				
직업기초능력	· 의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 정보능력, 조직이해능력, 직업윤리				
참고사이트	www.ncs.go.kr, www.koagi.or.kr				

※ 한국수목원정원관리원 고유직무를 반영하여 NCS에서 제시한 내용을 수정하였음.

<체험형 청년인턴 서비스지원 직무기술서>

채용분야	서비스지원	분류체계	대분류	12. 경영·회계·사무
			중분류	01. 기획사무
			소분류	03. 마케팅
			세분류	02. 고객관리
주요사업	<ul style="list-style-type: none"> · 매표·검표, 안내, 물품대여 등 관람객 응대 업무 · 방문자센터 및 가든샵 운영 지원 			
직무 수행내용	<ul style="list-style-type: none"> · (고객서비스지원과 고객관리 실행) 고객의 요구를 만족시키고 호감도를 높이기 위하여 고객 유형별로 분류하고 유형별 대응 방안을 수립 및 실행하며, 고객의 요구사항의 파악, 대응, 지원업무를 수행하고 고객요구사항 이력을 관리할 수 있는 능력 			
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> · 0201030210_15v3 고객지원과 고객관리 실행 			
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> · (고객서비스지원과 고객관리 실행) 고객 세분화에 대한 이해, 고객 심리 관련 지식, 고객과의 커뮤니케이션 절차 및 방안, 고객관계관리, 고객만족도 조사 방법, 고객요구분석 방법, 고객응대 매뉴얼 작성법, 고객응대 프로세스 모델링 방법, 고객의 순자산가치, 고객이탈 방지 활동, 대응 매뉴얼 작성법, 마케팅 관련 지식, 고객관계 유지 활동, 고객전환 전략과 활동, 소비자 보호법, 소비자 심리, 자사 제품 관련 지식, 자사 제품에 대한 이해, 정성적 분석 방법 			
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> · (고객서비스지원과 고객관리 실행) 고객 세분화를 위한 고객 가치 측정 기술, 고객 유형별 대응 능력, 고객 응대 기술, 고객별 구매 패턴 분석 능력, 고객요구분석 기술, 고객응대 프로세스 모델링 분석 능력, 고객의 향후 수익성 예측 능력, 다양한 요구에 대응하기 위한 고객응대 기술, 대응매뉴얼 개발 및 수정 능력, 문제 상황 분석 기술, 분쟁 해결을 위한 유관기관과의 교섭 능력, 이탈 고객 예측 기술 			
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> · (고객서비스지원과 고객관리 실행) 고객 관계 강화가 곧 자사의 경쟁력 강화라는 믿음, 고객대응을 위한 고객과 공감하려는 자세, 고객에 대한 서비스 정신, 고객을 대하는 매너, 고객의 다양성을 인정하는 자세, 고객의 상황 및 특성에 따른 신속하게 대응하려는 자세, 고객의 요구사항에 대하여 적극적으로 대응하고자 하는 책임감, 고객이력관리를 위한 객관적이고 정확하게 유지하려는 자세, 문제 상황을 적극적으로 해결하고자 하는 주인인식, 문제상황을 적극적으로 해결하고자 하는 주인인식, 발생한 문제를 해결하려는 적극적 노력, 신속하고 정확한 업무처리 자세, 온/오프라인 신속처리 자세, 요구사항에 대한 친절한 응대 자세, 응대 매뉴얼 준수 노력, 자사 제품에 대한 신뢰, 작은 일에도 최선을 다하고자 하는 노력 			
관련자격	-			
직업기초능력	<ul style="list-style-type: none"> · 의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 조직이해능력 			
참고사이트	www.ncs.go.kr			

※ 한국수목원정원관리원 고유직무를 반영하여 NCS에서 제시한 내용을 수정하였음.