

교육계획서

1. 교육계획서

주최기관	동명대학교 사회맞춤형 산학협력 선도대학(LINC+) 육성사업단장 귀하		
수행기관	한국생산성본부 KPC자격부산센터	연락처	051 - 465 - 9401
		휴대전화	010 - 7155 - 1907
교육기간	2019. 4. 29 ~ 2019. 5. 16	교육시간	30시간

1. 교육목표 및 개요

교육목표	MAT(경영능력시험)은 Mini-MBA 형태의 국내 최초 통합형 경영능력 평가/인증 서비스로서, 주요 산업/직무별 핵심성공요인에 대응하는 지식체계를 객관적이고 공신력 있는 각 종목별 자격시험으로 제공하는 제도 (※ 주무부처 : 산업통상자원부, 시행운영 : 한국생산성본부)
교육개요	<ul style="list-style-type: none"> MAT는 각 직무별 별도 시험으로 구성되어 있어 기업 실무현장에서의 활용도가 높고, 교육과정 편성에 편리하며, 자격취득자의 취업 및 경력 활용에 매우 유리함 고객 접점에서 올바른 비즈니스 매너와 이미지를 바탕으로, 고객심리를 이해하고 고객과 소통할 수 있는 현장 커뮤니케이션 실무자 양성 서비스 현장에서 CRM 및 상담역량을 바탕으로, 서비스 유통관리 및 코칭/멘토링을 통해 세일즈를 높일 수 있는 서비스 마케팅 관리자 양성 서비스 현장에서 CSM 및 HRM에 대한 이해를 바탕으로, 우수한 서비스 프로세스를 설계하고 공급/수요를 관리할 수 있는 서비스 운영전략 관리자 양성

2. 교육 내용

Module B

서비스
마케팅·세일즈

Module C

서비스
운영관리전략

Module A

비즈니스 커뮤니케이션

○ 1급(컨설턴트) :

A+B+C 3개 Module 모두 취득
(프로페셔널, 전문가)

○ 2급(관리자) :

A+B or A+C 2개 Module 취득
(직무 Track 특성화 인재)

○ 3급(실무자) :

A(기본) 1개 Module 취득
(주요 서비스 산업 신입사원)

응시료

1 모듈	2모듈(동시)	3모듈(동시)
20,000원	36,000원	50,000원

※ 시험시간

(1교시) 09:00~10:10 (2교시) 10:30~11:40

(3교시) 12:00~13:10

구 분	대상 직무	시험 과목	합격 기준	문제형식
(Module A) 비즈니스 커뮤니케이션	현장 커뮤니케이션 실무자	1. 비즈니스 매너/에티켓 2. 이미지메이킹 3. 고객심리의 이해 4. 고객 커뮤니케이션 5. 회의기획 및 의전실무	<div>각 Module 공통사항</div> <div>- 100점 만점</div> <div>총 70점 이상 합격</div> <div>- 각 과목 40점 미만 과락</div>	<div>각 Module 공통사항</div> <div>- 70분 간 총 50문항</div> <div>- 일반형, O/X 형, 연결형, 사례형, 통합형 등 5가지 유형 (5지선다로 출제)</div>
(Module B) 서비스 마케팅/세일즈	마케팅/세일즈 관리자	1. 서비스 세일즈 및 고객상담 2. 고객관계관리(CRM) 3. VOC 분석/관리 및 컴플레인 처리 4. 서비스 유통관리 5. 코칭/교육훈련 및 멘토링/동기부여		
(Module C) 서비스 운영전략	서비스 운영전략 관리자	1. 서비스 산업 개론 2. 서비스 프로세스 설계 및 품질 관리 3. 서비스 공급 및 수요관리 4. 서비스 인적자원관리(HRM) 5. 고객만족경영(CSM) 전략		

3. 교재 및 참고문헌

· Module A 비즈니스 커뮤니케이션 / 박문가 / 2019

2. 교육시간표 및 교육 세부 일정

기 간	교육 요목	교육 세부 내용	시간
1일차	오리엔테이션/ 비즈니스 매너/ 에티켓	<ul style="list-style-type: none"> - SMAT(서비스경영자격) 소개 및 안내, 서비스산업 소개 등 - 아는 것을 넘어 실천하기 위한 매너와 에티켓 이해하기 - 직장 생활에서 성공하는 명품 비즈니스 응대법 익히기 	3H
2일차	비즈니스 매너/ 에티켓	<ul style="list-style-type: none"> - 인사의 중요성 학습 및 방법 실습하기 - 전화응대 매너 이해 및 기본자세 실습하기 - 글로벌 비즈니스 매너 이해하기 및 레스토랑/테이블 매너 실습 	3H
3일차	이미지 메이킹	<ul style="list-style-type: none"> - 이미지 메이킹의 개념 이해하기 - 상대방에게 호감을 주는 표정이미지 만들기 - 각 상황에 알맞은 상황별 제스처 학습 및 실습하기 	3H
4일차	이미지 메이킹	<ul style="list-style-type: none"> - 비즈니스에 꼭 필요한 패션이미지 연출 익히기 - 좋은 목소리를 만들기 위한 Voice 이미지 연출법 익히기 	3H
5일차	고객심리의 이해	<ul style="list-style-type: none"> - 고객에 대한 이해를 통해 그들의 특징 알아보기 - 고객의 분류별 특성 파악하여 구매행동 이해하기 	3H
6일차	고객심리의 이해	<ul style="list-style-type: none"> - 고객의 성격유형에 대해 이해하기(MBTI이해 및 숙지, DISC진단) - 고객의 의사결정과정에 대한 이해 및 TA 교류분석 실습 	3H
7일차	고객 커뮤니케이션	<ul style="list-style-type: none"> - 커뮤니케이션과 효과적인 대화기법에 대해 이해하기 - 커뮤니케이션 스킬 이해 및 실습하기 - 효과적인 의견전달을 위한 프레젠테이션 작성법 익히기 - 현장에서 꼭 필요한 설득 및 협상기법 익히기 	3H
8일차	회의기획	<ul style="list-style-type: none"> - MICE란 무엇인가? MICE에 대한 이해 및 학습하기 - 원활한 의사결정을 위한 회의운영의 기획, 수행에 대한 이해 및 방법 익히기 	3H
9일차	의전 실무	<ul style="list-style-type: none"> - 공식행사에서 지켜야 할 규범, 의전실무 기획에 대해 학습하기 - 의전실무 수행을 위한 이해 및 실습하기 	3H
10일차	Wrap up & 문제풀이 시험 응시	<ul style="list-style-type: none"> - 내용 전체 요점정리 및 기출문제 풀이 - 시험 진행 	3H