

| 인천서구시설관리공단 | | | | |
|------------|--|--|----------|---------|
| 채용 분야 | 데스크매니저 | | | |
| NCS 분류 체계 | 대분류 | 중분류 | 소분류 | 세분류 |
| | | 02. 경영·회계·사무 | 01. 기획사무 | 03. 마케팅 |
| 직무 소개 | 공단의 sg경영(고객만족, 안전, 서비스) 경영 목표를 달성 및 고객만족을 극대화하기 위하여 고객이 원하는 제품과 서비스를 지속적으로 제공함으로써 고객의 유지와 확산을 위해 고객과의 관계를 관리하는 일이다. | | | |
| 공단 주요 시설 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 문화체육 <ul style="list-style-type: none"> - 검암도서관, 석남도서관, 검단도서관, 심곡도서관, 신석도서관, 국민체육센터, 검단복지회관, 청라복합문화센터, 사계절썰매장, 여가생활시설, 게이트볼장, 석곶체육관 ○ 청소년부문 <ul style="list-style-type: none"> - 서구청소년센터, 가좌청소년센터, 검단청소년센터, 연희청소년센터 ○ 환경/복지부문 <ul style="list-style-type: none"> - 공영주차장, 견인보관소, 화물차공영차고지, 구청사/보건소청사, 장애인직업재활시설, 종량제봉투, 공원관리, 서구노인복지관, 재가노인지원서비스센터, 가좌노인문화센터, 검단노인복지관, 연희노인문화센터, 청소년상담복지센터 | | | |
| 일반요건 | 연령 | 무관 | | |
| | 성별 | 무관 | | |
| 교육요건 | 학력 | 무관 | | |
| | 전공 | 무관 | | |
| 경영관리 | 능력단위 | ○ (고객관리) 06.고객 필요정보 제공, 07. 고객관리 성과평가, 10. 고객관계 관리, 11. 고객데이터 분석 | | |
| | 직무수행 내용 | ○ 고객이 필요한 정보를 산출하고, 경로별로 정보를 제공하며 관리 ○ 고객데이터 분석 및 고객관리 시사업 도출 ○ 홍보마케팅 및 고객관리 ○ 민원안내 및 셔틀버스 등 각종 고객불편사항 관리 | | |
| | 필요지식 | ○ 개인정보보호법 ○ 컴퓨터활용능력 ○ 고객관계 관리 ○ 고객 데이터에 대한 이해 ○ 데이터 처리방법 | | |
| | 필요기술 | ○ 고객관계 관리 능력 ○ 고객분석 능력 ○ 데이터 관리 및 분석 능력 ○ 소비자 심리 이해 ○ 신규고객획득 방법 ○ 고객별 커뮤니케이션 절차 ○ 고객유형별 대응 능력 | | |
| | 직무수행 태도 | ○ 고객만족으로 자사 경쟁력을 강화하려는 태도 ○ 고객에 대한 서비스 자세 ○ 고객지향적 태도 ○ 문제 상황을 적극적으로 해결하고자 하는 주인의식 | | |
| 직무관련 자격증 | OS컴퓨터 자격증, CS관리사 등 | | | |
| 직업 기초 능력 | ○ 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리 | | | |

| | |
|-----------|---|
| 비고 | <ul style="list-style-type: none">• www.ncs.go.kr• 위 직무기술서는 현재 개발된 NCS 중 인천서구시설관리공단의 채용직무와 관련된 NCS를 연계하여 작성되었으며 일부 용어는 기관의 사정에 맞게 변경되었습니다.• 직무기술서 일부 능력단위는 별도의 분석을 통해 도출된 내용을 포함하고 있습니다. 향후 NCS 개발 동향과 주요사업 변경 등 내·외부 상황에 따라 변경될 수 있음을 양지하여 주시기 바랍니다.• 인천서구시설관리공단 홈페이지 : www.issi.or.kr |
|-----------|---|