

NCS기반 직무설명서: 고객센터 상담직

채용분야	고객 센터 상담직	분류 체계	대분류	* NCS분류체계 미개발에 따른 공단 자체 개발
			중분류	
			소분류	
			세분류	고객센터상담
채용전형	○ 서류전형 → 면접전형 → 채용			
직업기초 능력	○ 의사소통능력, 대인관계능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 정보능력, 직업윤리			
직무수행 내용	○ 사회보험 EDI 서비스 상담 업무			
필요지식	○ 국민연금 및 4대사회보험정보연계 관련 규정·지침, 고객상담기법, 민원사무처리 관련 규정, 개인정보보호 관련 규정			
필요기술	○ 고객응대 상담 스킬 ○ 고객니즈 분석능력 ○ 대인 설득 능력 ○ 요구사항 분석 능력 ○ 일정관리 능력			
직무수행 태도	○ 정확한 일처리 ○ 협력적 관계유지 ○ 원활한 의사소통 ○ 법령 및 규정 준수 ○ 일정 계획 준수 ○ 개인정보 보호 ○ 성실성, 고객지향적 사고, 책임감 등			
관련자격증	○ 텔레마케팅 관리자 ○ 컴퓨터 활용능력1~2급, 정보처리기사, 정보처리산업기사, 사무자동화기사, 워드프로세서 ○ 사회복지사1~2급 ○ KBS한국어능력시험1~3급			
참고사이트	○ www.ncs.go.kr			