

공인자격 CS Leaders(관리사) 세부과목 조정 안내

CS Leaders(관리사)의 검정 과목의 세부 내용에 대한 리뉴얼을 시행하였으며, 변경된 내용은 2025년[제25-1회 정기시험] 시행부터 점진적으로 시험문제에 반영될 예정입니다.

		현재내용	변경내용	NCS
CS 개론	CS 관리개론	① CS 관리의 개념 ② CS 관리의 역사 ③ CS 관리의 프로세스 구조		
	CS 경영	① CS 경영 기본 개념 ② CS 경영 사례 연구 ③ CS 경영 발전 가능성		
	CS 의식	① 고객의 정의 ② 고객의 범주 ③ 고객의 특성 ④ 고객의 성격유형(MBTI) ⑤ 고객관점 ⑥ 고객지향성	④ 고객니즈파악 ⑤ 삭제 ⑥ 삭제	1003020112-02
	고객관계 관리	① 고객관계 관리 개념 ② 인간관계 개선 기술 ③ CRM 성공 분석 ④ CRM 실패 분석 ⑤ 교류분석		
	서비스 정의	① 서비스의 어원과 정의 ② 서비스의 3단계 ③ 서비스의 특징 ④ 관광(여행·항공·호텔·외식) 서비스		
	서비스 리더십	① 서비스 리더십의 핵심 요소 ② 서비스 리더십의 유형 ③ 서비스 리더의 역할 ④ 서비스 경영 패러다임에 따른 경쟁전략		

		현재내용	변경내용	NCS
CS 전략론	서비스 기법	① 서비스 청사진 ② 서비스 모니터링 ③ MOT 사이클 차트		
	서비스 차별화	① 서비스마케팅 전략 ② 서비스 패러독스 ③ 서비스 회복 ④ After-Sales Service의 중요성		
	서비스 차별화 사례연구	① 고객인지 프로그램 ② 서비스 수익 체인 ③ 토털-서비스- ④ 고객위주의 제품 차별화 ⑤ 미래-지향적-서비스- ⑥ 항공여객운송서비스 ⑦ 병원 안내 서비스 관리	③ 삭제 ④ 삭제 ⑦ 병원마케팅관리	0601020208
	서비스 품질	① 서비스 품질의 개념 ② 서비스 품질 결정 요인 ③ 서비스 품질 향상방안 ④ 서비스 품질과 종사원	④ 조직문화관리	0202020111
	CS 평가조사	① 고객 만족도 측정 방법 ② CS 평가 시스템 구축 ③ CS 평가 결과의 활용 ④ 고객-충성도-향상-전략	④ 삭제	
	CS 컨설팅	① 서비스 품질관리 컨설팅 ② CS 트렌드 ③ CS 플래닝 ④ CS 우수사례 벤치마킹		
	CS혁신전략	① 고객 분석 및 기획 ② 고객 경험 이해 및 관리 ③ 고객-가치-재인-전략- ④ 서비스 유통관리 ⑤ 서비스-세일즈의-개념과-전략-분석 ⑥ CS 성과관리	③ 삭제 ⑤ 삭제 ⑥ 마케팅 성과관리	0201030118

		현재내용	변경내용	NCS
고객 관리 실무론	전화 서비스	① 상황별 전화응대 ② 바람직한 경어 사용법 ③ 콜센터 조직 및 운영 사이클 ④ 매뉴얼 작성 체계 ⑤ TMR 성과 관리		
	고객상담	① 상황별 응대기법 ② 접객·안내·환송 ③ 클레임과 컴플레인 분석 및 응대 ④ Power coaching		
	예절과 에티켓	① 이미지 컨설팅 ② 표정-연출법 ③ 인사 매너 ④ 패션아마자-연출법 ⑤ 전통예절	② 삭제 ④ 삭제	
	비즈니스 응대	① 비즈니스 매너 ② 다른 문화 이해 ③ 국제 비즈니스 매너 ④ 비즈니스-응대-모범-사례 ⑤ 컨벤션 기획	④ 삭제	
	고객감동	① 소비자 기본법에 따른 고객지원 ② 소비자 기본법에 따른 고객필요 정보 제공 ③ 소비자 피해 구제 사례		
	고객만족	① 개인정보보호법에 따른 고객데이 터 수집 ② 개인정보보호법에 따른 고객데이 터 관리	① 고객사후관리 ② 고객 개인정보 데이터 관리	1003010209 2001110105
	고품위 서비스	① 보고업무·회의·의전 실무 ② 사무행정 실무		
	프레젠테이션	① 강의 기법 ② 스피치와-호흡기법 ③ 기초 파워포인트 사용법	② 삭제 ③ 프리젠테이션 프로그램 활용	0202030209
	인터넷 활용	① e-비즈니스 ② 통신판매		