

---

# 임직원 역량강화 프로그램 안내집

---

Ver. 2017.01.03

# 계층별 교육 프로그램\_1



## 리더십

- 신입사원신입사원 Rookie (1D,8H)
- [문서] One Page 기획 보고서 작성 (1D,8H)



## 리더십

- 협상의 리더십 (1D,8H)
- [문서] One Page 기획 보고서 작성 (1D,8H)

## 조직개발

- 창의적 사고 능력(1D,3H)

## 소통

- 설득력 강화-사람의 마음을 얻는 비법 (1D,8H)
- 회의 운영과 퍼실리테이션 스킬 (1D,8H)
- 효과적 갈등관리 (1D,8H)



## 리더십

- 협상의 리더십 (1D,8H)
- 목표설정 및 성과 관리(1D,8H)
- 감성리더십 개발(1D,8H)

## 조직개발

- 창의적 사고 능력(1D,3H)

## 소통

- 설득력 강화-사람의 마음을 얻는 비법(1D,8H)
- 회의 운영과 퍼실리테이션 스킬(1D,8H)
- 효과적 갈등관리(1D,8H)



## 마케팅

- 마케팅 기본 A to Z(1D,4H)
- 고객창출과 수익증대를 위한 로컬마케팅 전략 (1D,4H)
- 실무형 B2B 마케팅 전략(1D,8H)

# 계층별 교육 프로그램\_2

## 관리자급

### 리더십

- 변화와 혁신의 리더십(1D,8H)
- 성과관리 리더십 (1D,8H)

### 조직개발

- 전략적 사고력 향상 (1D,8H)

## 전직원

### 조직개발

- [조직활성화] 챌린지 파워\_팀파워프로그램(1D,5H)
- [조직활성화] 25일간의 사막여행 (1D,5H)
- [조직활성화] 함께하는 도전 (1D,5H)

### CS

- 비즈니스 매너 (1D,2H)
- 고객만족 CS전문가 양성 (1D,4H)
- 서비스차별화 전략 (1D,3H)
- 불만제로! 고객응대 스킬 향상 (1D,3H)
- 서비스커뮤니케이션 (1D,3H)
- 숨겨진 2%, 호감형 이미지 연출하기 (1D,6H)
- 성희롱 예방교육\_필수 교육(1D,2H)

### 자기개발

- 직무스트레스 관리 (1D,4H)
- 효과적인 시간관리 (1D,3H)
- 건강관리 (1D,3H)

## 핵심인재

### 미니MBA

- 경영 / 경제 / 마케팅 / 회계&재무

# 분야별 교육 프로그램\_1

\* 모든 교육프로그램은 고객사 맞춤형 교육으로 운영할 수 있습니다.

	추천대상	과정명	교육 일수	교육 시간	과정소개
리더십	신입사원	신입사원 Rookie	1	8	조직에 대한 이해, 업무에 대한 이해, 개인에 대한 이해를 바탕으로 자긍심, 직무역량, 동기부여를 향상시킵니다.
	과장/팀장	감성리더십 개발	1	8	조직구성원의 감정을 이해하고 배려하여 조직의 감성역량을 높이는 '진정한 리더'가 되기 위한 방법을 제시합니다.
	팀장급	변화와 혁신의 리더십	1	8	구성원의 에너지를 조직의 사업전략과 연계시키고, 분산된 에너지를 집결시키는 리더의 역할과 스킬을 학습합니다.
	팀장급	성과관리 리더십	1	8	성과관리 프로세스에 따른 목표설정, 업무 진행에 대한 관리, 성과에 대한 평가와 피드백을 이해할 수 있도록 합니다.
	대리/과장	협상의 리더십	1	8	협상은 무엇이며 협상에서의 파워는 무엇인지 알아보고, 협상의 조건과 협상의 기본 및 실전에 대해 배웁니다.
	과장/팀장	목표설정 및 성과관리	1	8	회사의 비전, 경영전략과 연계된 목표의 중요성과 방향설정의 방법론을 습득하고, 성과관리 프로세스를 이해합니다.
	사원/대리	[문서] One Page 기획 보고서 작성	1	8	우수 기획의 조건을 살펴 보고 창의력, 구성력을 토대로 한 설득력 높은 기획서를 작성 할 수 있도록 합니다.
조직 개발	대리/과장	창의적 사고 능력	1	3	창의력의 장애요소를 파악하고 아이디어의 발산과 수렴기법을 이해하고 습득 할 수 있습니다.
	과장급	전략적 사고력 향상	1	8	회사의 비전, 경영전략과 연계된 목표의 중요성과, 목표달성을 위한 구체적 방향설정의 방법론을 습득합니다.
	전직원	[조직활성화] 챌린지 파워_팀파워 프로그램	1	5	하나됨을 체험하는 시간으로 문제를 풀고, 경험하고, 느낀 것을 나눔으로 팀리더십 역량을 배워나가게 됩니다.
	전직원	[조직활성화] 25일간의 사막여행	1	5	성과관리와 목표관리 화두를 게임에 접목하여 갈등관리와 문제해결능력을 향상시킬 수 있습니다.
	전직원	[조직활성화] 함께하는 도전	1	5	팀워크 시너지 발휘의 중요성 인식과, 조직 내 소통과 협동, 창의적 사고를 통한 목표달성 및 비전설정 확립합니다.
소통	전직원	커뮤니케이션 스킬 향상	1	8	커뮤니케이션 능력향상을 위한 자기 의사 표현하기, 경청을 통해 상대방의 의중파악하기 등의 스킬을 체득합니다.
	대리/과장	설득력 강화 -사람의 마음을 얻는 비법	1	8	영업,호감형, 인간관계 발전을 위한 설득 등 개인과 대중을 상대로 한 다양한 방법의 설득능력 마스터 과정입니다.
	대리/과장	회의 운영과 퍼실리테이션 스킬	1	8	참가자들의 자발성, 창의성, 오너십을 극대화 하여 다양한 생각과 아이디어를 표면화 시킬 수 있도록 합니다.
	대리/과장	효과적 갈등관리	1	8	상호간 Win-Win 할 수 있는 문제 해결능력을 향상시키고 생산적인 조직 문화로의 변화를 이끄는 리더를 양성합니다.

# 분야별 교육 프로그램\_1

\* 모든 교육프로그램은 고객사 맞춤형 교육으로 운영할 수 있습니다.

	추천대상	과정명	교육 일수	교육 시간	과정소개
마케팅	마케팅담당	마케팅 기본 A to Z	1	4	다양한 아이디어를 도출하고 조직과 경영환경을 마케팅적 관점으로 분석하고 산업환경 분석법에 대해 학습합니다.
	마케팅담당	고객창출과 수익증대를 위한 로컬마케팅 전략	1	4	마케팅 스킬과 함께 실무형 마케팅의 개념을 익혀 성과를 창출하는 마케팅 프로세스를 익힙니다.
	마케팅담당	실무형 B2B 마케팅 전략	1	8	B2B 마케팅의 핵심부터 전략, 브랜딩, 영업까지 통합적이고 실질적인 B2B 마케팅 전략을 수립할 수 있습니다.
CS	전직원	비즈니스 매너	1	2	성공적인 비즈니스를 위한 매너를 이해하고 습득하고, 상황 별 비즈니스 매너를 실제 활용 할 수 있도록 합니다.
	전직원	고객만족 CS전문가 양성	1	4	고객 서비스 마인드를 함양하고, 개인가치와 조직가치의 연계를 통한 시너지를 발휘할 수 있도록 합니다.
	전직원	서비스차별화 전략	1	3	차별화 서비스 제공과 더불어 우리만의 경험서비스를 바탕으로 고객만족 서비스를 제공 할 수 있다.
	전직원	불만제로! 고객응대 스킬 향상	1	3	고객의 특성 이해를 통해 불만고객을 충성고객으로 바꾸는 커뮤니케이션 방법을 이해하고, 적용한다.
	전직원	서비스커뮤니케이션	1	3	서비스커뮤니케이션의 구성과 중요성을 이해하고 감성 커뮤니케이션 기법을 통해 호감 가는 대화법을 습득한다.
	전직원	숨겨진 2%, 호감형 이미지 연출 하기	1	6	비즈니스에 적합한 이미지를 만들고 관리하는 방법을 습득하고, 성공적인 비즈니스를 위한 이미지 연출법을 익힌다.
	전직원	성희롱 예방 교육(필수교육)	1	2	기업 내 발생 가능한 남녀 직장인 사이의 이질감과 불협화음을 조절하고, 성문화의 이해 및 의식전환을 도우며 귀중한 인적자원을 보호할 수 있습니다.
자기 개발	전직원	직무스트레스 관리	1	4	개인의 스트레스 수준을 진단하고 대화를 통해 자신의 에너지를 효율적으로 사용하는 스트레스 전략을 개발합니다.
	전직원	효과적인 시간관리	1	3	시간관리의 기본 개념을 이해하고 우선순위 정하기를 통한 스케줄 관리를 통해 업무 효율성을 높일 수 있도록 합니다.
	전직원	건강관리	1	3	일상생활에서 할 수 있는 바른 자세 체크와 건강관리 예방 운동을 배워 보고 근골격 질환을 예방 할 수 있게 합니다.

---

# 1. 리더십

---

# 1. 신입사원 Rookie

# 신입사원 Rookie

### 강의구성

실습 70%, 강의 30%

- 교육시간 : 8.0H

- 교육방법 : 소강의 / 사례연구 / 팀별활동 / 자기연구 / 실습



구분	Vision	Work	Dream
내적 역량 강화	<b>[Shared Core Value]</b> - 조직의 이해 - 직장인의 역할과 기대 - 기업의 가치와 비전 - 경영 마인드 - 윤리적 마인드	<b>[Management Knowledge]</b> - Strategic Management - Corporate Finance - Managerial Accounting - Marketing - Globalization	<b>[Knowing Me]</b> - 인생설계 - 직장인으로서의 자기 개발 - 직무 성향 진단 - 성공적인 인간관계 만들기 - Role Model 특강
현업 적용/ 실천력 강화	<b>[Harmony]</b> - Performance Festival - M'use Program - Business Simulation Game - 도전 골든벨 - Out-door 팀워크	<b>[Business Skill]</b> - 문서 작성 Skill - 논리적 문제해결 - 통합적 기획력 - 프리젠테이션 스킬 - 업무관련 스킬(정리력, 시간관리)	<b>[Human Relations]</b> - Fellowship - Self Leadership - 커뮤니케이션 스킬 - 비즈니스 매너
인재상	Member	Professional	Self Motivator

## 2. 감성리더십

# 감성리더십 키우기

### 주요 내용

#### 감성리더의 조건

- 감성적으로 생각하고 말하라
- 감성적으로 행동하라

#### 감성리더십

- 조직행복지수 높이기
- 자기관리로 출발하기

#### 감성 움직이기

- 공감으로 직원의 감성 움직이기
- 관계관리로 조직의 감성 높이기

#### 감성 리더들의 습관 키우기

### 강의구성

실습 20%, 강의 70%

- 교육시간 : 8.0H

- 교육방법 : 중강의 / 사례연구 / 자기연구



### Out put

조직구성원의 감정을 이해하고 배려하여 관계를  
형성하고 조직의 감성역량을 높이는 '진정한 리더'가 되기  
위한 방법을 제시합니다.



### 3. 변화와 혁신의 리더십

# 변화관리 리더십

## 주요 내용

변화관리를 하기 위해서는?

- 최근에 몰락한 기업들
- 고객과 경쟁을 파악하라

변화에 대응하는 조직관리 방법

- 선견력, 예지력 : 작은 시그널을 파악하라
- 변화의 메가트렌드 분석
- 변화와 혁신에 대응하는 방법 : 트렌드, 패턴의 파악, 현황 파악 등

박데이터의 전략적 사용

- 변화를 관리하는 방법 : 실체 파악, 질문, 관심, 몰입 등

## 강의구성

실습 20%, 강의 70%

- 교육시간 : 8.0H
- 교육방법 : 중강의 / 사례연구 / 자기연구



## Out put

리더 개인의 변화, 변화에 대한 통찰,  
개인과 조직의 변화 대응법을 익힙니다.

## 4. 성과관리 리더십

# 성과관리 리더십

### 주요 내용

#### 성과관리 리더십

- 성과관리의 개념 및 핵심원칙, 성과관리 프로세스의 이해
- 성공하는 팀 리더의 특징, 사명과 역할
- 부하육성을 위한 3가지 원칙 이해

#### 효율적인 팀 업무의 관리

- 업무 계획 수립 및 일정관리
- 업무의 효율적 배분 및 자원관리
- 실행과 모니터링 및 피드백
- 중간점검의 필요성 및 방법

#### 팀 성과 극대화를 위한 Skill

- 합리적 의사결정과 문제해결 기술

### 강의구성

실습 20%, 강의 70%

- 교육시간 : 8.0H

- 교육방법 : 중강의 / 사례연구 / 자기연구



### Out put

성과관리 프로세스에 따라 목표설정, 업무 진행에 대한 관리, 성과에 대한 평가와 피드백과 더불어 성과 창출을 위한 핵심적인 역량(의사결정, 문제해결 등)에 대해 학습합니다.

## 5. 협상의 리더십

# 협상의 리더십

### 주요 내용

#### 나의 협상-소통 프로파일 이해하기

- 자신만의 협상스타일 데로 협상하고 소통하기
- 나는 평상시 어떻게 생각하고 행동하기를 선호하는가?
- 나는 스트레스 상태에 있을 때 어떻게 반응하는가?
- 나에게서는 어떤 사람이 가장 까다로운가? 왜 그러한가?

#### 사람의 생각과 마음 읽는 법칙

- 설득하지 마라! 설득하지 않으면서 협상과 소통하기
- 상대에게 신뢰를 주면서 상대의 유형에 따라 협상과 소통하기

### 강의구성

실습 20%, 강의 70%

- 교육시간 : 8.0H

- 교육방법 : 중강의 / 사례연구 / 자기연구



### Output

원-원 협상 법칙을 통해 갈등을 최소화하고

상호간에 협상의 기쁨을 얻을 수 있는 노하우를 얻게 될 것입니다.

## 6. 목표설정 및 성과관리

# 목표설정과 달성을 위한 프로세스

### 주요 내용

#### 전략적 사고에 입각한 목표설정

- 좋은 목표의 조건 / 성과관리 프로세스
- 목표와 성과/역량지표 설정과정
- 성과관리와 BSC(Balanced Score Card)

#### 성과 달성과정의 관리

- 성과 달성과정의 문제점 / 중간점검 미팅 실시방법
- 긍정적 강화의 방법과 유형 / 긍정적 강화의 활용방법
- 업무수행지도의 방안

#### 임파워먼트 리더십의 정의 및 필요성

개인별 임파워먼트 수준 진단 / 셀프 임파워먼트란?

직원의 자신감을 키우는 10가지 원칙

하반기 성과 목표 수립

- 팀 및 개인별 KPI작성

### 강의구성

실습 50%, 강의 50%

- 교육시간 : 8.0H

- 교육방법 : 소강의 / 사례연구 / 팀별활동 / 자기연구 / 실습



### Out put

회사의 비전, 경영전략과 연계된 목표의 중요성을 인식하고, 목표달성을 위한 구체적 방향설정의 방법론을 습득합니다.

성과관리의 의의와 중요성을 인식하고 성과관리 프로세스를 이해합니다.

## 7. 기획 보고의 작성

# 창의적 프리젠테이션 기획법

### 주요 내용

#### 우수 기획의 조건

- 기획의 5단계(문제설정-문제파악-목표설정-문제해결-종합평가)
- 기획 실현을 위한 설득방법

#### 프리젠테이션 기획서 작성 전략

- 기획의 중요성
- 목표설정, 정보수집과 분석
- 브레인스토밍 방법
- 성공적인 컨셉의 조건

#### 1페이지 정리법

- 기획 시뮬레이션

### 강의구성

실습 20%, 강의 70%

- 교육시간 : 8.0H
- 교육방법 : 중강의 / 사례연구 / 자기연구



### Out put

창의력, 구성력을 토대로 한 설득력 높은 프리젠테이션을  
기획 할 수 있습니다.

---

## II. 조직개발

---

## 1. 창의적 사고능력

# 창의력 Skill Up

### 강의구성

실습 30%, 강의 70%

- 교육시간 : 3.0H

- 교육방법 : 중강의 / 사례연구 / 자기연구



조금 더 구체화 된 Item 선정

### 주요 내용

#### 창의란 무엇인가?

- 창의의 정의, 창의적 사고의 필요성과 가치
- 창의와 논리적 사고의 변별과 특징 / 창의의 저해 요인

#### 아이디어 발산을 위한 기법

- 문제의 변환 / 부드러운 사고 / 발상의 전환
- 실패에 대한 생각과 일탈의 힘

#### 아이디어 수렴을 위한 기법

- 아이디어의 정리와 평가
- 아이디어 그룹 별 정리하기 / 실천을 위한 분배와 정리

#### Active Creativity

- 사고행동 Style
- 아이디어 보고를 위한 기법

### Out put

창의력의 장애요소를 파악하고

극복방안을 인식하여 실천 할 수 있습니다.

아이디어의 발산과 수렴기법을 이해하고 습득 할 수  
있습니다.

## 2. 전략적 사고

# 전략적 사고력 향상

### 주요 내용

#### 전략적 사고

- Logical Thinking의 개념과 필요성 학습
- 논리적인 메시지 전달의 중요성 학습

#### 상대방에게 '전한다'는 것

#### 설득력 없는 '답변'의 공통된 결함

- 이야기의 명백한 중복, 누락, 착오 / 이야기의 비약

#### 중복, 누락, 착오를 막는다

- MECE 이야기의 중복, 누락, 착오를 없애는 기술
- 그룹핑-MECE를 활용한 정보의 정리

#### 논리 패턴을 마스터 한다 (병렬형, 해설형)

#### 논리 패턴을 자유자재로 사용하자

### 강의구성

실습 50%, 강의 50%

- 교육시간 : 8.0H

- 교육방법 : 소강의 / 사례연구 / 팀별활동 / 자기연구 / 실습



### Output

회사의 비전, 경영전략과 연계된 목표의 중요성을 인식하고, 목표달성을 위한 구체적 방향설정의 방법론을 습득합니다.

성과관리의 의의와 중요성을 인식하고 성과관리 프로세스를 이해합니다.



### 3. [조직활성화] 챌린지 파워

# 상호작용을 통해 하나가 되어가는 어울림

#### 강의구성

실습 80%, 강의 20%

- 교육시간 : 5.0H

- 교육방법 : 강의 / 사례연구 / 자기연구 / 실습



#### 주요 내용

##### 나와 너의 상호작용

- 고객 모셔 오기
- 좋은 동료의 매력과 나의 매력
- 인터뷰 게임을 통한 팀원 소개

##### 에드벌론 배구

- 팀 대상 에드벌론 배구 시행
- 게임을 통한 팀원들간의 소통과 협력의 중요성을 체험

##### 포스트게임

- 포스트 3종 미션 수행을 통해 동료들간 커뮤니케이션 중요성 체험
- 명확한 목표 설정과 공유를 위한 창의적 아이디어 도출

##### Trust Fall\_신뢰게임

- 팀 도료를 믿고 떨어지고 받아줌을 통한 신뢰 형성

#### Out put

문제를 풀고, 게임에 뛰어들어 경험하고, 느낀 것을  
동료들과 나눔으로 실질적인 팀리더십 역량을  
키워나가게 됩니다.

## 4. [조직활성화] 25일간의 사막여행

# 25일간의 사막여행

### 주요 내용

#### Simulation 규칙설명

- 사막탐험의 기본 규칙 소개 & 탐험에 필요한 자원소개
  - 탐험 목적, 지형설명, 날짜와 이동방법, 자원, 날씨, 주문서
  - 작성 등 본 탐험에 필요한 전반적 내용 소개
- 각 팀별 승리를 위한 전략수립 Discussion [도전코스 와 전략]

#### 본 과정 (Simulation)

- 25일간의 탐험시작(총 25 Round 탐험 (25일간 진행))
- 매일매일 탐험 코스 결정 및 선택(25번의 위기 관리)
- 다양한 날씨 상황의 변화 (모험과 도전의 체험 / 위기의 극복)
- 엘도라도에서 머무르는 날 만큼 성과 획득
- 매일 매일 이동방향 및 소비할 자원에 대한 의사결정
- 탐험대원 사이의 갈등 해결 및 문제해결 체험

#### 평가 및 Feedback

- 과정 종료 후 실제 업무에로의 적용
- 순위 및 랭킹 발표
- 팀 Discussion (결과 반성 및 점검 토의) / 개인행동 Action plan 수립

### 강의구성

실습 80%, 강의 20%

- 교육시간 : 5.0H

- 교육방법 : 강의 / 사례연구 / 자기연구 / 실습



### Out put

성과(Performance)에 대한 Consensus 공유 및  
목표설정의 중요성 체험합니다.

창조적 사고와 문제의 해결능력 배양 및 communication  
중요성 체험할 수 있습니다.

## 5. [조직활성화] 함께하는 도전

# 함께하는 도전

### 주요 내용

#### 業의 가치 재발견(핵심가치 이해)

- 業의 가치 재발견을 위한 게임
- 1만원으로 할 수 있는 일, 나의 '일'을 바라보는 관점의 변화
- 業의 가치 재구성하기 (업무 스펙트럼 확대)

#### 존중"사람의 가치"

- 함께 일하는 '사람의 가치'이해
- 존중의 비밀1\_관계의 비밀
- 존중의 비밀2\_구성원의 역할
- 존중의 비밀3\_보색대비 조직되기

#### 열정"같이의 가치"

- Mission Possible
- 시너지 커뮤니케이션 체험을 위한 감사게임

#### 평가 및 Feedback

- 팀 Discussion (결과 반성 및 점검 토의) / 개인행동 Action plan 수립

### 강의구성

실습 80%, 강의 20%

- 교육시간 : 5.0H

- 교육방법 : 강의 / 사례연구 / 자기연구 / 실습



### Out put

조직 전체의 팀웍과 시너지 발휘의 중요성을 인식하고,  
체험적 활동을 통해 긴밀한 상호유대와 협력의 태도  
습득합니다.

---

## III. 소통

---

## 1. 커뮤니케이션 스킬 향상

# Leader's Communication

### 강의구성

실습 80%, 강의 20%

- 교육시간 : 8.0H

- 교육방법 : 강의 / 사례연구 / 자기연구 / 실습



### 주요 내용

#### 우수 기획의 조건

- 기획의 5단계(문제설정-문제파악-목표설정-문제해결-종합평가)
- 기획 실현을 위한 설득방법

#### 프리젠테이션 기획서 작성 전략

- 기획의 중요성
- 목표설정, 정보수집과 분석
- 브레인스토밍 방법
- 성공적인 컨셉의 조건

#### 1페이지 정리법

- 기획 시뮬레이션

### Out put

창의력, 구성력을 토대로 한 설득력 높은 프리젠테이션을  
기획 할 수 있습니다.

## 2. 설득력 강화

# 마음을 얻는 커뮤니케이션 비법

### 주요 내용

**커뮤니케이션에 대한 오해와 진실**  
- 내가 하는 말은 어떤 가치를 만들어 내는가?

**감성 커뮤니케이션으로 고객 설득하기**  
- 감성이 구매를 결정한다.  
- 심리 법칙으로 이해하는 설득스킬  
- 비언어적 커뮤니케이션 판독방법

**유형별 커뮤니케이션 스킬**  
- DISC 분석을 통한 성격 유형 진단  
- 지피지기 백전백승 응대 전략  
- 나와 다른 유형을 설득하기 위한 전략 수립

**합리적 소통으로 상대방 설득하기**  
- 상대의 욕구 파악의 중요성 : 사례 본 욕구 파악  
- 소통의 달인은 질문으로 승부한다  
- 반론 극복을 위한 응대법 실습

### 강의구성

실습 80%, 강의 20%

- **교육시간** : 5.0H

- **교육방법** : 강의 / 사례연구 / 자기연구 / 실습



### Out put

개인과 대중을 상대로 한 다양한 방법의  
설득 능력을 마스터 합니다.

### 3. 회의운영과 퍼실리테이션 스킬

# 회의운영과 퍼실리테이션 스킬

## 주요 내용

#### 퍼실리테이션 스킬의 이해

- 협업과 회의에서의 문제점 및 해결책 이해하기
- 퍼실리테이션에 필요한 프로세스와 도구들
- 퍼실리테이터에게 필요한 스킬 체득하기  
(질문법, 아이디어 도출법, 참여 유도법 등)

#### 갈등과 대립 해소 방법

- 창의성 협업의 성공사례 소개 및 방법론
- 최정예 팀을 구성하는 방법

#### 퍼실리테이션 스킬 실행

- 주제 구체화
- 문제점 분석
- 원인분석
- 해결안 도출 및 선정
- 실행계획 수립

#### 강의구성

실습 80%, 강의 20%

- 교육시간 : 8.0H

- 교육방법 : 강의 / 사례연구 / 자기연구 / 실습



## Out put

협업, 회의, 프로젝트 등에서 참가자들의 자발성을  
유도하고 각 개인이 가지고 있는 아이디어 및 생각을  
표면화 시키는 기술을 체득 합니다.

## 4. 갈등관리

# 효과적 갈등관리 기법

### 주요 내용

#### 갈등의 이해

- 무엇이 갈등을 만드는가?
- 리더의 공감 능력과 업무 성과

#### 갈등의 발생 원인과 영향

- 조직 갈등의 원인과 이해
- 조직 갈등의 예방을 위한 공정성의 이해

#### 갈등분석(PPIN)기법

- 갈등분석의 필요성과 분석 방법 실

#### 갈등해결을 위한 커뮤니케이션 스킬

- 갈등해결 전략
- 갈등구조의 분석과 프로세스의 이해
- 갈등 조정 실습

### 강의구성

실습 80%, 강의 20%

- 교육시간 : 8.0H

- 교육방법 : 강의 / 사례연구 / 자기연구 / 실습



### Out put

무엇이 갈등을 만드는지 원인을 이해하고 갈등해결을 위한 전략적 커뮤니케이션 스킬을 습득합니다.



---

## IV. 마케팅

---

## 1. 마케팅 기본 A to Z

# 모든 업무에 활용할 수 있는 마케팅의 기본 A to Z

### 목적

마케팅관점에서 업무해석 및 수행  
마케팅 솔루션 및 Tool의 업무 적용

### 기대효과

자신의 업무를 마케팅적 시각으로 접근하여 다양한 아이디어 도출 가능  
조직과 경영환경을 마케팅적 관점으로 분석하고 인식 할 수 있다.

모든 업무에 마케팅은 활용되고 있습니다.

어떤 직무를 하던지 적용할 수 있도록 꼭 필요한 마케팅의 개념과 프로세스, 효과적인 Tool을 쉽고 알차게 전달합니다.

### 주요 내용

세일즈와 마케팅의 차이 : 마케팅의 개념과 중요성

마케팅 프로세스 : 전략수립 Process의 절차 및 주요내용

거시환경 / 산업 환경 분석

- PEST 활용한 마케팅 방향 설정

- 산업구조 및 매력도 분석

산업환경 분석 실습

### Out put

마케팅적 시각을 바탕으로 다양한 사업 아이디어  
도출합니다.

## 2. 고객창출과 수익증대를 위한 로컬 마케팅 전략

# 고객창출과 수익증대를 위한 로컬마케팅 전략

### 강의구성

실습 40%, 강의 60%

- 교육시간 : 4.0H

- 교육방법 : 중강의 / 사례연구 / 자기연구



### 주요 내용

#### 소규모 로컬마케터를 위한 마케팅

- 성과를 창출하는 마케팅 vs. 삽질하는 마케팅
- 이기고 시작하는 전략마케팅에 대한 새로운 개념
- 성과를 창출하고 시작하는 마케팅 전략기획 수립법
- 매출로 승부하는 법, 순이익으로 승부하는 법
- 당신의 핵심마케팅 전략을 가동하라

#### 성공하는 로컬마케팅을 위한 마케팅 7요소

- 성공하는 마케팅 7요소와 실패하는 5가지 오류

#### 로컬마케터의 성공사례

- SNS를 활용한 대박 고객관리와 불량고객 응대마케팅
- 고객 관리마케팅기법을 통한 고객증대 자가증식시스템 구축법
- 대박 고객관리를 통한 성공마케팅 사례분석

### Out put

현장에서 빠르게 적용 할 수 있는 마케팅 스킬과 함께  
실무형 마케팅의 개념을 익혀 성과를 창출하는 마케팅  
프로세스를 익힙니다.

### 3. 실무형 B2B 마케팅 전략

# B2B 마케팅 전략

## 주요 내용

#### B2B 마케팅의 특징

- B2B 마케팅의 정의
- B2C 마케팅과의 차이점과 근거
- 시장 특성 파악

#### B2B 고객 이해(+실습)

- B2B 구매과정 / 고객이해를 위한 방법론
- 고객 이해 및 분석 실습
- B2B 마케팅 전략 (고객 세분화/타겟팅/표준화/고객화 전략)
- 거래를 성공시키는 Sales Communication & 실습 (Channel / Factor / Verbal / Non Verbal )
- B2B Sales Process & W/S

## 강의구성

실습 40%, 강의 60%

- 교육시간 : 4.0H
- 교육방법 : 중강의 / 사례연구 / 자기연구



## Out put

B2B 마케팅의 핵심부터 전략, 브랜딩, 영업까지  
통합적이고 실질적인 B2B 마케팅 전략을 수립할 수  
있습니다.

---

V. CS

---

## 1. 비즈니스 매너

# 출근부터 퇴근까지 성공적인 직장인 되기

### 주요 내용

#### 바람직한 직장인의 이미지 찾기

- 직장에서 나의 가치는
- 내가 원하는 나의 이미지는?
- 기업이 원하는 직장인의 이미지

#### 직장 예절 이래서 필요하다!

- 직장이란? / 직장동료간에 필요한 CS 마인드
- 직장예절이 필요한 이유와 중요성
- 직장예절이 가져다 주는 화합과 능률의 하모니

#### 직장에서 바라보는 모든 것!

- 시각, 청각, 멘탈적 요소
- 존경 받는 직장인 되기

### 강의구성

실습 50%, 강의 50%

- 교육시간 : 2.0H

- 교육방법 : 소강의 / 사례연구 / 팀별활동 / 자기연구 / 실습



### Out put

직장예절에 관한 각 요소별 행동예절을 이해하고  
직장인으로서 자기관리와 직장내 원활한 대인 관계 형성  
및 유지해 바람직한 직장인의 이미지를 가질 수 있도록  
합니다.

## 2. 고객만족 CS전문가 양성

As is...

고객에게  
서비스 해야만 한다

고객에게  
서비스 해야겠다

To be...

고객에게 서비스 하면,  
나와 고객 모두 행복하다

강의구성

실습 50%, 강의 50%

- 교육시간 : 4.0H

- 교육방법 : 소강의 / 사례연구 / 팀별활동 / 자기연구 / 실습



주요  
내용

게임으로 풀어보는 Fun CS

- 고객서비스의 정의 (서비스 퍼즐)
- 서비스 기본 다지기 (서비스 브루마블)
- 한 마음 한 뜻으로 (몸으로 말해요)

고객의 특성 이해

- 각 업무별 고객 니즈 찾기
- 프로세스별 고객응대 스킬

불만고객 응대요령

- 우리회사의 고객서비스 방향은?
- 그 안에서 나는 무엇을 해야 하는가? / 조직비전/개인의 비전의 -통합
- CS비전을 반영한 '비전 퍼포먼스' / 서비스 Action Plan 작성

Out  
put

고객을 위한 서비스 마인드를 함양할 수 있습니다.

개인가치와 조직가치의 연계를 통한 시너지를 발휘 할 수 있는 계기를 마련합니다.

### 3. 서비스 차별화 전략

# 고객의 마음을 얻는 차별화된 서비스

## 주요 내용

#### [M1. 서비스 차별화 이해]

서비스 차별화의 개념과 전략수립 방법

- 우리의 고객은 누구인가? : 고객 정립하기
- 고객경험관점에서의 서비스 수준 진단

#### [M2. 고객경험 차별화]

차별화를 위한 서비스 컨셉 도출

- 점점별 고객 요구 가치 분석
- 고객만족을 위한 차별화 컨셉 설정

#### [M3. 차별화 서비스 실행 방안 수립]

차별화 서비스 방안 수립

- 신규서비스 아이디어 및 서비스 개선 방안 수립
- 실행 플랜 수립

#### 강의구성

실습 60%, 강의 40%

- 교육시간 : 3.0H

- 교육방법 : 소강의 / 사례연구 / 팀별활동 / 자기연구 / 실습



## Out put

우리만의 서비스 컨셉을 재수립하고 차별화 방안을  
구축합니다.

차별화 서비스 제공과 더불어 우리만의 경험 서비스를  
바탕으로 고객 만족 서비스를 제공 할 수 있습니다.



## 4. 고객응대스킬 향상

# 불만제로! 고객응대스킬 향상

### 주요 내용

#### [M1. 위기를 기회로!]

##### 불평! 위기를 기회로

- 고객의 불만은 어디에서 오는가?
- 기업 내 불만 발생 유형과 원인 및 해결 Solution
- 클레임에 반응하는 고객 유형 및 고객과 직원의 심리

#### [M2. 고객특성의 이해]

##### 고객의 특성 이해

- 각 업무별 고객 니즈 찾기(직무별 M.O.T분석)
- 우리의 고객 이해하기 : Disc 유형별 특성 비교 / 영화를 통한 유형 판독
- 기본 UP! 효과 만점! 긍정적인 감성 화법 익히기

#### [M3. 불만제로 클레임 처리]

##### 불만을 만족으로 바꾸는 비법

- 상황별 불만 고객 응대 프로세스 정립
- 불만고객 응대요령 R/P

### 강의구성

실습 60%, 강의 40%

- 교육시간 : 3.0H

- 교육방법 : 소강의 / 사례연구 / 팀별활동 / 자기연구 / 실습



### Out put

고객의 특성 이해를 통해 불만고객을 충성고객으로 바꾸는 커뮤니케이션 방법을 이해하고, 적용합니다.

## 5. 서비스 커뮤니케이션

# 대인 커뮤니케이션 능력 향상

### 주요 내용

#### [M1. 커뮤니케이션의 이해]

커뮤니케이션의 3요소 : 듣기, 말하기, 비언어적 표현

적극적 경청 : 효과적인 경청을 위한 6가지 기법

커뮤니케이션과 리더십 및 만족

- 서로 다른 파트원의 니즈
- 커뮤니케이션스토퍼와 헬퍼 이해

#### [M2. 효과적으로 말하기]

효과적으로 말하기

- 의사소통의 제 기술(단호한,비단호한,공격적)
- 효과적인 말하기 전략
- I-message & Do-language
- Whole-part-Whole기법의 적용

### 강의구성

실습 50%, 강의 50%

- 교육시간 : 3.0H

- 교육방법 : 소강의 / 사례연구 / 팀별활동 / 자기연구 / 실습



### Out put

커뮤니케이션의 기본모델과 개념을 이해하고, 언어적 커뮤니케이션 능력향상을 위한 자기 의사 표현하기, 경청을 통해 상대방의 의중파악하기 등의 스킬을 체득합니다.

비언어적 커뮤니케이션 스킬의 향상을 위해 바디랭귀지 등의 의미를 학습합니다.

## 6. 이미지메이킹

# 숨겨진 2% UP! 호감형 이미지 연출 하기

### 주요 내용

#### [M1. 이미지 메이킹의 이해와 중요성]

##### 이미지 메이킹의 이해와 중요성

- 첫인상의 파워 / 어떻게 해야 하는가?
- 자기관리의 중요성

#### [M2. 개인 이미지 자가진단 나의 모습 파악하기]

##### 개인 이미지 자가진단 및 본인이 원하는 나의 모습 파악하기

- 첫 인상을 좌우하는 표정과 자세
- 타인의 눈에 비친 내 표정은? : 인상을 바꾸는 표정
- 신뢰감과 품격을 높이는 자세

#### [M3. 성공과 신뢰를 위한 이미지 연출]

##### 성공과 신뢰를 위한 이미지 연출

- 신뢰감을 주는 음성 연출
- 비즈니스 정장연출법
- TPO(시간, 장소, 상황)에 맞는 패션연출

### 강의구성

실습 60%, 강의 40%

- 교육시간 : 6.0H

- 교육방법 : 소강의 / 사례연구 / 팀별활동 / 자기연구 / 실습



### Out put

비즈니스에 적합한 이미지를 만들고 관리하는 방법을 습득합니다.

성공적인 비즈니스를 위한 이미지 연출법을 익힐 수 있습니다.

## 7. 성희롱 예방교육(필수교육)

# 경쟁력 있는 기업환경 조성, 성희롱 예방

강의구성

강의 100%

- 교육시간 : 2.0H

- 교육방법 : 강의 / 사례연구

관련법규 : 연 1회 이상 실시 의무

- 남녀 차별 금지 및 구제에 대한 법률 제7조 2항, 동법 시행령 제 4조 1항
- 남녀 고용 평등법 제13조 1항, 동법 시행령 제4조 1항

교육 의무화

- 전문가 강의 등으로 별도의 시간 편성을 실시하며, 단순히 교육자료 등을 배포, 게시하는 것은 인정치 않음
- 교육 일시, 방법, 교육 참석자 명단, 교육내용 등이 명시된 교육실시 관련 자료 작성 및 관리 의무(공공기관의 성희롱 예방지침 : 여성부 고시 제2002-1)

★  
위반 시, 300만원 이하 과태료 부과  
(고용평등법 제34조)

주요  
내용

성희롱 예방교육의 필요성

성희롱 관련법 이해

성희롱 예방 10계명

성희롱 대처요령, 처리절차

Out  
put

기업내 발생 가능한 남녀 직장인 사이의 이질감과 불협화음  
조절할 수 있습니다.

성문화의 이해 및 의식전환의 기회 이해, 존중, 발견,  
단합으로 성희롱 없는 경쟁력 있는 기업으로 발전하는  
계기를 마련합니다.

귀중한 인적자원 보호합니다.

---

## VI. 자기개발

---

## 1. 직무스트레스 관리

# 스트레스 매니지먼트

### 주요 내용

#### [M1. 스트레스 이해하기]

스트레스 유형 진단 및 스트레스에 대한 이해

- 스트레스의 유형에 맞는 완화 방법
- 스트레스의 진실과 거짓
- 스트레스를 줄이는 개인 습관

#### [M2. 스트레스 셀프 컨트롤]

성공적인 스트레스 관리를 위한 이미지 트레이닝

- 10분동안 실천하는 스트레스 제로 관리 방법
- 웃음 요법으로 스트레스 면역력 높이기
- R/P

### 강의구성

실습 60%, 강의 40%

- 교육시간 : 4.0H

- 교육방법 : 소강의 / 사례연구 / 팀별활동 / 자기연구 / 실습



### Out put

스트레스에 대한 정확한 이해를 바탕으로 스트레스 수준을 진단하고 스트레스 대화를 통해 상대의 스트레스를 이해합니다.

자신의 에너지를 효율적으로 사용하는 스트레스 전략을 개발합니다.

## 2. 효과적인 시간관리

# 목표 달성을 위한 시간관리법

### 주요 내용

#### 시간관리의 개념 및 중요성

- 시간이란?
- 나는 시간을 어떻게 사용하고 있는가?
- 시간 도둑을 체포하라

#### 시간관리 Skill

- 나의 목표는?
- 먼 미래의 목표부터 점점 좁혀보자
- 시간계획 세우는 방법

#### 나의 시간계획 작성 및 발표

### 강의구성

실습 60%, 강의 40%

- 교육시간 : 3.0H

- 교육방법 : 소강의 / 사례연구 / 팀별활동 / 자기연구 / 실습



### Out put

“얼마나 살았느냐” 보다 더 중요한 것은 어떤 자세로  
어떻게 살았느냐가 더 중요합니다. 내가 정한 목표를  
달성하기 위해 어떻게 시간을 활용해야 하는지를 익히고  
내가 꼭 행동하여 지킬 수 있도록 시간계획을  
만들어봅니다.

### 3. 건강관리

# 만성통증 해소를 위한 건강자세 관리하기

## 주요 내용

#### 병원에서 말하지 않는 자세이야기

- ET이야기 : 기술의 진보로 당신의 몸도 편해졌는가
- 개는 왜 허리디스크에 걸리지 않을까?
- 모니터 높이가 거북목을 만든다.
- 왜 다리는 한쪽으로만 꼬게 될까?
- 사라지지 않는 만성통증, 그 이유는?

#### 통증으로부터의 해방! 바른 자세 마스터하기

- 바르게 앉는 법과 서는 법
- 일상생활에서 하는 거북목 교정법
- 집에서 하는 3분 척추 세우기 운동법

## 강의구성

실습 30%, 강의 70%

- 교육시간 : 3.0H

- 교육방법 : 강의 / 사례연구 / 자기연구 / 실습



## Out put

바른 자세에 대해 정확하고도 통찰력 있는 시각을 얻고  
만성통증을 스스로 해결해 나갈 수 있는 솔루션을 얻을 수  
있습니다.



---

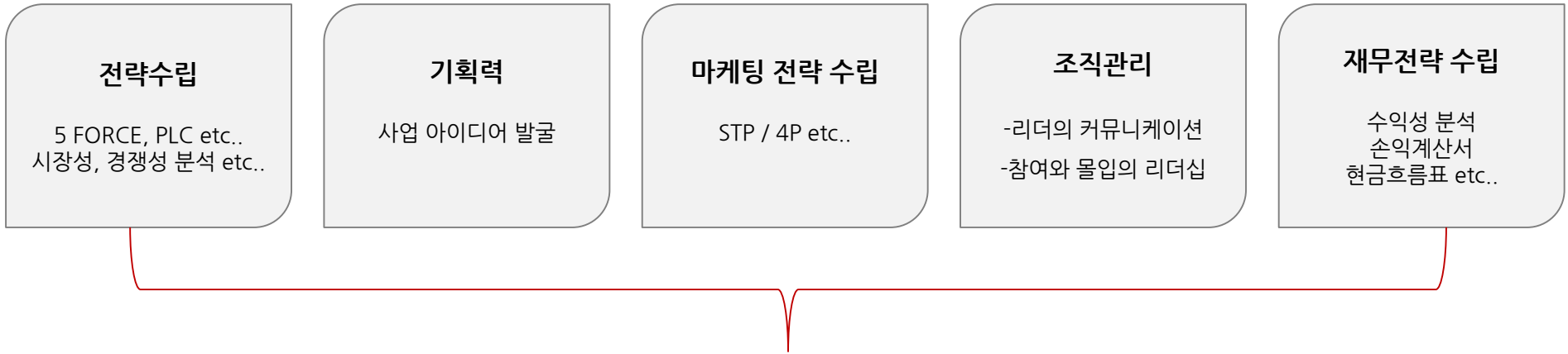
## Ⅶ. 기타(미니MBA)

---

# 1. 과정 개요

\* MBA 이론과 실천과제의 연계성을 강화 시키기 위해 주임교수제 도입을 통한 실무 능력 및 실행력 강화를 지원합니다.

\* 2015년 NDL MBA 핵심키워드



이론과 실습의 연계를 통해 개인별로 사업타당성 분석을 할 수 있도록 하여 사업을 보는 시각을 키울 수 있습니다.

## 2. 세부내용

# 기획력 강화 (Logical Thinking)

### 강의구성

실습 30%, 강의 70%

- 교육시간 : 14.0H

- 교육방법 : 강의 / 사례연구 / 자기연구 / 실습

### \* 교육 목표

기업 내 중간관리자의 창의적인 사고를 육성하여 리더십 및 사업 경쟁력 강화를 도모하고 문제발생시 문제의 실체를 파악하고 원인을 분석하며, 새로운 아이디어를 접목하여 문제를 해결할 수 있는 tool 학습합니다.

### \* 교육 커리큘럼

구분	과목명	학습 내용	시간	진행 방법
1일차 [10H]	과정안내	• 학습과정 안내	0.5H	-
	Logical Thinking 개요	• Logical thinking 개요 & 전략적 사고	1H	강의
	Logical Thinking 실습	• 합리적 사고 실습 (근본원인 발굴/우선순위 결정) • 근본원인 (Five Why) 및 해결방안 도출 실습 • MECE 사고 학습 / MECE 실습 (Logic Tree)	4.5H	강의 및 실습 / 사례공유
	논리적 사고를 통한 문제해결의 9가지 창의적 기법1	• Zero base thinking / Framework thinking 전략 • Option thinking / Commitment / Structure 구성	4H	강의 및 실습
2일차 [4H]	논리적 사고를 통한 문제해결의 9가지 창의적 기법2	• Concept 이란 무엇인가? • Process적 사고 /로직트리 / 매트릭스 구성방법	4H	강의 및 실습

## 2. 세부내용

# 경영전략 수립

### 강의구성

실습 30%, 강의 70%

- 교육시간 : 14.0H

- 교육방법 : 강의 / 사례연구 / 자기연구 / 실습

### \* 교육 목표

우리 기업의 현재 및 미래의 경영환경을 분석하여 기존의 경영전략 점검 및 새로운 전략을 수립 할 수 있도록 경영전략 수립의 이론과 방법론을 습득하여 실무에 바로 활용 할 수 있도록 합니다.

### \* 교육 커리큘럼

구분	과 목 명	학습 내용	진행 방법
1일차 [10H]	내 외부 경영 환경 분석	<ul style="list-style-type: none"><li>• 경영전략 프레임의 이해</li><li>• 사업경쟁구조 분석(5Force)</li><li>• 산업진화 사이클(PLC)분석</li><li>• 경영가치사슬(Value Chain) 분석</li><li>• 재무비율(financial Ratio) 분석</li></ul>	강의 및 실습
2일차 [4H]	경영전략 수립	<ul style="list-style-type: none"><li>• 사업경쟁 우위전략</li><li>• 전략대안 마련 및 대안평가</li><li>• 재무목표 수립 및 핵심성과지표 마련</li><li>• 전략 갭 분석 및 요구과제 도출</li></ul>	강의 및 실습

## 2. 세부내용

# 마케팅 전략 수립

### 강의구성

실습 30%, 강의 70%

- 교육시간 : 14.0H

- 교육방법 : 강의 / 사례연구 / 자기연구 / 실습

### \* 교육 목표

마케팅의 기본 개념을 이해하고, 산업·소비자·경쟁사 분석을 바탕으로 한 실전 마케팅 전략을 수립 합니다.

### \* 교육 커리큘럼

구분	과 목 명	학습 내용	진행 방법
1일차 [10H]	마케팅 Concept & 경영환경의 이해	<ul style="list-style-type: none"><li>• 마케팅 Concept의 이해</li><li>• 재무비율(financial Ratio) 분석</li></ul>	강의 및 실습
2일차 [4H]	산업분석 & 경쟁분석 & 소비자 분석	<ul style="list-style-type: none"><li>• 산업.경쟁. 소비자 분석</li><li>• 마케팅 전략 수립(STP/4P전략)</li><li>• 업종별 마케팅 전략</li></ul>	강의 및 실습

## 2. 세부내용

# 재무전략 수립

### 강의구성

실습 30%, 강의 70%

- 교육시간 : 14.0H

- 교육방법 : 강의 / 사례연구 / 자기연구 / 실습

### \* 교육 목표

재무보고의 체계를 이해하고 수익과 비용의 인식과 측정 등 재무제표 분석법을 학습하여 전략적 세무계획 수립합니다.

### \* 교육 커리큘럼

구분	과 목 명	학습 내용	진행 방법
1일차 [10H]	재무관리 개요	<ul style="list-style-type: none"><li>재무회계(수익과 비용 / 재무제표 분석)</li><li>원가관리(간접원가 / 직접원가 분석)</li><li>재무관리(위험과 수익률 / 자본비용과 자본 구조)</li></ul>	강의 및 실습
2일차 [4H]	세무관리	<ul style="list-style-type: none"><li>전략적 세무계획</li></ul>	강의 및 실습

## 2. 세부내용

# 조직관리

### 강의구성

실습 30%, 강의 70%

- 교육시간 : 14.0H

- 교육방법 : 강의 / 사례연구 / 자기연구 / 실습

### \* 교육 목표

인적자원 경영 환경의 변화와 구성원의 동기 부여 및 갈등관리, 조직의사결정 리더십 개발법을 바탕으로 한 조직관리체계를 학습 합니다.

### \* 교육 커리큘럼

구분	과 목 명	학습 내용	진행 방법
1일차 [10H]	조직관리의 이해 & 실무	<ul style="list-style-type: none"><li>• 조직관리의 개념 &amp; 최근 동향</li><li>• 직무설계 및 직무분석</li><li>• 인적자원의 활용(동기부여, 갈등관리와 협상, 조직의사결정, 리더십 등)</li><li>• 성과관리/ 인사평가 / 보상전략</li></ul>	강의 및 실습
2일차 [4H]	조직문화 구축법	<ul style="list-style-type: none"><li>• 조직문화 구축</li><li>• 가치기반 리더십</li></ul>	강의 및 실습

Thank  
You!

 DAEKYO 대교에듀피아

서울특별시 관악구 보라매로 3길 23(보라매동 729-21)  
대교타워 8층(801호)

**교육문의**

혁신사업 TFT 과장 이은실

(02-560-3232 / 010-4699-6137)

E-mail : eunsil\_lee@daekyo.co.kr

혁신사업 TFT 대리 유진영

(02-560-3236 / 010-4002-6828)

E-mail : jinyeong\_yu@daekyo.co.kr