

# 6

## 자격증/수료증

- CS강사국가공인자격증과정 수료증 [아샤서비스아카데미]
- CS강사국가공인자격증과정 수료증 [직업능력개발훈련]
- SMAT(서비스경영자격) 1급(컨설턴트) 자격증 취득가능 [한국생산성본부]
- SMAT(서비스경영자격) 2급(관리사) 자격증 취득가능 [한국생산성본부]
- SMAT(서비스경영자격) 3급(실무자) 자격증 취득가능 [한국생산성본부]
- CS Leaders(관리사) 자격증 취득가능 [한국정보평가협회]

※SMAT(서비스경영자격) 자체시험 가능  
※교재비 포함



## 수강생 혜택

- 성적우수자 아샤 서비스 아카데미 파트너 교수 채용
- 성적 우수자 산학 협정 체결 대학 강의 및 외래 교수 추천
- 기업체 및 교육기관 취업알선 / 공공기관 및 관공서, 학교 출강 추천
- 취업 면접 시 1:1 커리어 코칭 및 면접 코칭
- 3,000여편의 PPT자료 및 동영상 공유 제공
- 아샤서비스 아카데미 평생회원 및 관리

### 상담

대표문의 : 02-515-8215  
카카오톡ID : 아샤서비스아카데미  
E-mail: ashacs@ashacs.com

### 접수

FAX : 02-552-2215  
URL : www.ashacs.com  
Mail : ashacs@ashacs.com  
계좌 : 신한 140-008-760224  
예금주 : (주)아샤교육원

### 부서

취업지원팀 : 02-501-1367  
행정관리팀 : 02-501-3733  
기업교육팀 : 02-501-7366

### 주소

서울특별시 강남구 선릉로93길 6  
(역삼동 696-42) 하나빌딩5F ~ 6F  
(2호선 선릉역 7번 출구 ~ 50M 앞)



## CS강사 국가공인 자격증과정

# Government-approved certificate in CS training

서비스분야의 국가공인자격증인 SMAT(서비스경영) 모듈1,2,3 자격증과 CS Leaders(관리사) 자격증을 동시에 취득하실 수 있습니다.

고객의 행복을 함께 만들어갑니다.  
고객의 비전을 함께 실현해 갑니다.

진출분야

기업체 사내강사, 아카데미 전임 / 파트너강사,  
기업교육 컨설팅기관 컨설턴트, 대학 교수 등

국비지원 · 인재양성 · 취업지원 · 기업교육 · 평생교육시설 · SMAT전문교육원

ASHA 아샤CS아카데미  
Academy & Consulting

# CS강사 국가공인 자격증과정

CS강사 국가공인 자격증과정은 한국생산성본부에서 주관하는 국가공인 자격증인 SMAT (서비스경영) 1급(컨설턴트), 2급(관리자), 3급(실무자) 자격증과 (사)한국정보평가협회에서 주관하는 CS Leaders(관리사) 자격증을 동시에 취득할 수 있는 스킬업과정입니다. SMAT(서비스경영) 자격증은 NCS 기초직업능력 및 NCS 분야별 능력단위, 평가기준과 대응하는 공신력 있는 시험체제로 취득 등급별 승진경로와 연계되어 있어 기업에서 활용도가 높은 자격시험입니다. CS Leaders(관리등급상) 자격증은 고객만족 서비스의 전문지식을 바탕으로 실제 생활과 Business에 효율성과 실용성을 달성하기 위해 CS 기획, 고객응대, 고객감동을 극대화시킬 수 있는 실무적 지식능력 자격시험입니다.

## 교육특징

- 급증하는 인력수요를 보이는 서비스산업의 핵심 성공요인을 선별하여, 서비스 직무의 현업 역량을 평가하는 실무형 국가공인 자격시험
- 국가취무능력기준(NCS)에 의거, 각 산업/직무별 핵심역량을 추출하여 각 경력 종목별로 객관적이고 공신력 있는 자격시험을 제공하는 국내 최초의 통합형 경영능력 평가시험

## 훈련목표

- 국가공인자격증 CS leaders(관리사) 자격증과 SMAT(서비스경영) 자격증을 동시에 취득할 수 있다.
- 고객만족경영에 대한 새로운 방향 설정과 지속가능형 고객만족경영체계의 전략을 수립할 수 있다.
- 기업에서 요구하는 고객중심의 차별화된 서비스마케팅 기법과 변화된 서비스 리더십의 경영기법을 바탕으로 혁신적인 고객만족실천 계획을 수립하고 실행할 수 있는 능력을 습득한다.

# 모집요강

<b>교육대상</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 기업체 서비스교육강사 취업 or 프리랜서 활동을 위해 객관적인 평가를 원하는 분</li> <li>■ 기업체 서비스(CS)교육 분야별 리더해 나갈 능력과 자격을 취득하고자 하는 분</li> <li>■ 취업 및 이직희망자로서 역량을 표출하여 경쟁력 강화를 원하는 분</li> </ul>
<b>교육일자</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 평일반 [월/화/수/목/금] [20일과정/120시간] 주5일 / 4주과정</li> <li>■ 평일반 [월/화/수/목/금] [20일과정/120시간] 주5일 / 8주과정</li> <li>■ 주말반 [토요일/일요일] [15일과정/120시간] 주2일 / 8주과정</li> </ul>
<b>교육시간</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 평일반 [월/화/수/목/금] [10:00~17:00] [1일 6시간]</li> <li>■ 평일반 [월/화/수/목/금] [10:00~13:00] [1일 3시간]</li> <li>■ 평일반 [월/화/수/목/금] [14:00~17:00] [1일 3시간]</li> <li>■ 주말반 [토요일/일요일] [09:00~18:00] [1일 8시간]</li> </ul>

# 수강료

형식	지원정책	국비지원금액	자기부담금액
<b>일반과정</b>	-	0원	<b>878,880원</b>
	취업성공패키지 I	878,880원	<b>0원</b>
	취업성공패키지 II	703,110원	<b>175,770원</b>
<b>국비지원</b>	내일배움카드	527,330원	<b>351,550원</b>
	근로자카드(계약직)	878,880원	<b>0원</b>
	근로자카드(정규직)	703,110원	<b>175,770원</b>

## Curriculum



**비즈니스매너 / 에티켓 / 이미지 메이킹**

- 매너와 에티켓의 이해
- 비즈니스 응대
- 전화응대 매너
- 글로벌 매너, 의전실무 수행
- 이미지 메이킹의 개념
- 표정이미지 분석, 패션이미지 연출



**고객관계관리 (CRM) / 컴플레인 처리 실무**

- 고객관계관리 이해
- 획득-유지-충성-이탈-회복 프로세스
- CRM 시스템
- 고객접점 및 고객경험 관리
- 컴플레인의 개념
- 유형별 컴플레인 사례분석



**서비스 공급 및 수요관리 / 서비스 인적자원 관리(HRM)**

- 서비스 수요 예측기법 이해
- 대기행렬 모형
- 서비스 가격/수율 관리
- 서비스 공급 능력계획 수립
- 인적자원관리의 이해
- 직무분석/평가 및 보상



**서비스 리더십 / 서비스 기법**

- 서비스 리더의 역할, 서비스 기업 특징
- 서비스 변화, 서비스 경쟁
- 참여 서비스 리더십, 새로운 서비스 창출 기법
- 강성 리더십
- 서비스 청사진, 서비스 모니터링
- MOT 사이클 차트



**고객상담 / 에티켓과 에티켓 / 비즈니스 응대**

- 상황별 인사말, 안내법과 손님맞이 방법
- 집객 자세와 지시 동작, 클레임과 컴플레인 분석
- 고객 불만 처리 원칙, Power coaching
- 이미지 컨설팅, 표정 연출법, 인사 매너
- 패션이미지 연출법, 진통예절
- 비즈니스 매너, 비즈니스 에티켓

### 이미지 메이킹 / 고객심리의 이해

- 상황별 제스처 분석
- Voice 이미지 연출
- 고객에 대한 이해
- 고객 계층론
- 고객 성격유형에 대한 이해
- 고객의 의사결정과정

### 컴플레인 처리 실무 / 서비스유통관리

- 컴플레인 처리 원칙
- 컴플레인 해결 방법
- 서비스 구매과정의 물리적 환경
- 서비스 유통채널 유형
- 서비스 유통시각/장소 관리
- 전자적 유통경로 관리

### 서비스 인적자원 관리(HRM) / 고객만족경영 (CSM)전략

- 노사관계 관리
- 서비스인력 노동생산성 제고
- 경영전략 주요 이론
- 서비스 지향 조직 이해
- 고객만족의 평가지표 분석
- 고객만족도 향상 전략 수립

### 서비스 차별화 / 서비스 차별화 사례연구 / 서비스 품질

- 시대변화와 틈새시장, 서비스 패러독스
- 서비스 포인트, A/S의 중요성
- 고객인지 프로그램, 서비스 수익 체인, 토탈 서비스
- 고객위주의 제품 차별화, 미래 지향적 서비스
- 병행의 원자 맞춤 서비스, 극장의 차별화 서비스
- 서비스 품질의 개념, 서비스 품질 결정 요인

### 비즈니스응대 / 고객감동 / 고객만족

- 비즈니스 에티켓, 국제비즈니스 에티켓
- 국제비즈니스 에티켓, 비즈니스 응대 모범 사례
- 고객감동 단계, 고객감동과 고객테러
- 고객감동 경영
- 고객감동 사례
- 고객만족 개념과 정의, 고객만족의 가치

### 고객커뮤니케이션 / VOC 분석/관리

- 커뮤니케이션
- 감성 커뮤니케이션
- 커뮤니케이션 스킬
- 설득력 향상
- VOC 관리 시스템 이해
- VOC 빅데이터 수집 방법

### 코칭 교육훈련 & 멘토링, 동기부여 / 서비스 산업 개론

- 성인학습의 이해
- 교육훈련의 종류 및 방법
- 서비스 코칭의 이해/실행 멘토링 실행
- 정서적 노동의 이해 및 동기부여
- 유행별 서비스의 이해
- 서비스업의 특성과 서비스 경제시대 이해

### CS관리개론 / CS경영 / CS의식

- CS 관리의 개념, CS 관리의 역사
- CS 관리의 프로세스 구조
- CS 경영 기본 개념, CS 경영 사례 연구
- CS 경영 사례 연구, CS 경영 발전 가능성
- 고객의 정의, 고객의 범주
- 고객의 특성, 고객의 성격유형 (MBTI)

### 서비스 품질 / CS평가 조사 / CS컨설팅

- 서비스 품질 향상방안, 서비스 품질과 종사원
- 고객 만족도 측정 방법, 고객 만족도 사례 연구
- CS 평가 시스템 구축, CS 평가 결과의 활용
- 고객 만족도 향상 전략, 고객 충성도 향상 전략
- 서비스 품질관리 컨설팅
- CS 트렌드, CS 플래닝

### 고객만족 / 고품위 서비스 / 프리젠테이션

- 고객만족 경영, 고객만족 규칙
- 소비자기법, 개인정보보호법
- 고품위 서비스 지혜, 원스톱 서비스
- 수평적 인간관계 서비스
- 고품위 서비스 사례
- 강의 기법

### VOC 분석/관리 / 서비스 세일즈 및 고객상담

- VOC 분석/관리법
- 우수 / 불량 고객 분류
- 서비스 세일즈의 이해
- 서비스 세일즈 전략 분석
- 고객상담 전략, 고객 유행별 상담기법
- MOT 분석 및 관리

### 서비스 산업 개론 / 서비스 프로세스 설계 및 품질관리

- 서비스 패러독스
- 서비스 비즈니스 모델 이해
- 서비스품질 측정모형 이해
- 서비스 GAP 진단, 서비스 R&D 분석
- 서비스 프로세스 모델링
- 서비스 프로세스 개선방안 수립

### CS의식 / 고객관계관리 / 서비스 정의 / 서비스 리더십

- CS 효과, 차별화된 서비스의 필요성
- 고객관계 관리 개념, 인간관계 개선 기술, CRM 성공 분석
- CRM 실패 분석, 교류분석
- 서비스의 어원과 정의, 서비스의 3단계
- 서비스의 특징, 관광서비스의 개념
- 서비스 핵심요소, 서비스 리더의 역할

### CS컨설팅 / CS 혁신 전략 / 전화서비스

- CS 우수사례 벤치마킹
- 고객 분석 및 기획, 고객 경험 이해 및 관리
- 고객 가치 제안 전략, 고객 관리 활동 모델
- CS 성과향상 전략 스킬, CS 전략 수립 사례 분석
- 상황별 전화응대, 바람직한 경어 사용법
- 콜센터 운영 사이클, 매뉴얼 작성 체계, TMR 성과 관리

### 프리젠테이션 / 인터넷 활용

- 스피치와 호흡기법
- 기초 파워포인트 사용법
- 기초 포토샵 사용법, 자기 주장법
- 전자상거래 기획
- 전자 상거래 운영 및 관리
- 시스템 운영 및 관리, CS 전자거래 구축 기술

18

**자격증/수료증**

SMAT(서비스경영)과정 수료증 [아샤서비스아카데미]

SMAT(서비스경영)과정 수료증 (직업능력개발훈련)

SMAT(서비스경영자격) 1급(컨설턴트) 자격증 취득가능 [한국생산성본부]

SMAT(서비스경영자격) 2급(관리자) 자격증 취득가능 [한국생산성본부]

SMAT(서비스경영자격) 3급(실무자) 자격증 취득가능 [한국생산성본부]

※SMAT(서비스경영자격) 자체시험 가능

※교재비 포함

**수강생 혜택**

- 성적우수자 아샤 서비스 아카데미 파트너 교수 채용
- 성적 우수자 산학 협정 체결 대학 강의 및 외래 교수 추천
- 기업체 및 교육기관 취업알선 / 공공기관 및 관공서, 학교 출강 추천
- 취업 면접 시 1:1 커리어 코칭 및 면접 코칭
- 3,000여편의 PPT자료 및 동영상 공유 제공
- 아샤서비스 아카데미 평생회원 및 관리

**상담**

대표문의 : 02-515-8215

카카오톡ID : 아샤서비스아카데미

E-mail : ashacs@ashacs.com

**접수**

FAX : 02-552-2215

URL : www.ashacs.com

Mail : ashacs@ashacs.com

계좌 : 신한 140-008-760224

예금주 : (주)아샤교육원

**부서**

취업지원팀 : 02-501-1367

행정관리팀 : 02-501-3733

기업교육팀 : 02-501-7366

**주소**

서울특별시 강남구 선릉로93길 6

(역삼동 696-42) 하나빌딩5F ~ 6F

(2호선 선릉역 7번 출구 ~ 50M 앞)

ASHA

**SMAT(서비스경영)과정****Service  
Management  
Ability Test Course**

SMAT(서비스경영) 자격증은 급증하는 인력수요를 보이는 서비스 산업의 핵심 성공요인을 선별하여, 서비스 직무의 현업 역량을 평가하는 실무형 국가공인 자격시험입니다.

진출분야

기업체 사내강사, 아카데미 전임 / 파트너강사,  
기업교육 컨설팅기관 컨설턴트, 대학 교수 등

국비지원 · 인재양성 · 취업지원 · 기업교육 · 평생교육시설 · SMAT전문교육원

고객의 **행복**을 함께 만들어갑니다.  
고객의 **비전**을 함께 실현해 갑니다.

ASHA | 아샤CS아카데미  
Academy & Consulting

## SMAT(서비스경영)과정

SMAT(서비스경영)과정은 한국생산성본부에서 주관하는 국가공인 자격증인 SMAT(서비스경영) 1급(컨설턴트), 2급(관리자), 3급(실무자) 자격증을 취득할 수 있는 스킬업과정입니다. MAT(서비스경영)과정은 고객만족 경영에 필요한 서비스 프로세스를 설계하고 공급하는 서비스 운영 전략 관리자를 양성합니다. 또한 고객의 접점에서 올바른 비즈니스 매너와 이미지를 바탕으로 고객심리를 이해하고 소통할 수 있는 현장 커뮤니케이션 실무자를 육성하고 나아가 서비스 분야의 전문 컨설턴트로 거듭날 수 있습니다.

## 훈련목표

- 한국생산성본부에서 주관하는 SMAT(서비스경영)자격증을 취득 할 수 있다.
- 고객 소통 및 서비스 역량 강화로 서비스 현장에서 고객만족도 향상을 도모한다.
- 서비스리더로서 우수한 서비스 프로세스를 설계하고, 공급/수요를 관리할 수 있는 서비스 운영전략
- 관리자로서의 역량을 강화할 수 있다.

## 교육특징

- 국가직무능력표준(NCS)에 의거, 각 산업/직무별 핵심역량을 추출하여
- 각 경영 종목별로 객관적이고 공신력 있는 자격시험을 제공하는 국내 최초의 통합형 경영능력 평가시험
- 취득 등급별로 승진경로와 연계되어 있어 기업(관)에서 활용도가 높은 자격시험

## 모집요강

<b>교육대상</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업체 서비스교육강사 취업 or 프리랜서 활동을 위해 객관적인 평가를 원하는 분</li> <li>기업체 서비스(CS)교육 분야를 리드해 나갈 능력과 자격을 취득하고자 하는 분</li> <li>취업 및 이직희망자로 역량을 표출하여 경쟁력 강화를 원하는 분</li> </ul>
<b>교육일자</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>평일반 [월/화/수/목/금] [10:00~17:00] 주5일 / 2주과정</li> <li>평일반 [월/화/수/목/금] [20일과정/60시간] 주5일 / 4주과정</li> <li>주말반 [토요일/일요일] [10일과정/60시간] 주2일 / 5주과정</li> </ul>
<b>교육시간</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>평일반 [월/화/수/목/금] [10:00~17:00] [1일 6시간]</li> <li>평일반 [월/화/수/목/금] [10:00~13:00] [1일 3시간]</li> <li>평일반 [월/화/수/목/금] [14:00~17:00] [1일 3시간]</li> <li>평일반 [월/화/수/목/금] [19:30~22:30] [1일 3시간]</li> <li>주말반 [토요일/일요일] [10:00~17:00] [1일 6시간]</li> </ul>

## 수강료

형식	지원정책	국비지원금액	자기부담금액
일반과정	-	-	545,580원
	취업성공패키지 I	545,580원	0원
국비지원	취업성공패키지 II	381,910원	163,670원
	내일배움카드	272,790원	272,790원
	근로자카드(계약직)	545,580원	-
	근로자카드(정규직)	436,470원	109,110원

## Curriculum

1강 ~ 5강

### 비즈니스매너 / 에티켓

- 매너와 에티켓의 이해
- 비즈니스 용어
- 전화응대 매너

### 비즈니스매너 / 에티켓 / 이미지 메이킹

- 글로벌 매너, 의전실무 수행
- 이미지 메이킹의 개념
- 표징이미지 분석, 패션이미지 연출

### 이미지 메이킹 / 고객심리의 이해

- 상행벌 제스처 분석
- Voice 이미지 연출
- 고객에 대한 이해

### 고객심리의 이해

- 고객 계층론
- 고객 성격유형에 대한 이해
- 고객의 의사결정과정

### 고객 커뮤니케이션

- 커뮤니케이션
- 감성 커뮤니케이션
- 커뮤니케이션 스킬

6강 ~ 10강

### 고객 커뮤니케이션 / VOC 분석/관리

- 설득과 협상
- VOC 관리 시스템 이해
- VOC 빅데이터 수집 방법

### VOC 분석/관리 / 서비스 세일즈 및 고객상담

- VOC 분석/관리법
- 우수 / 불량 고객 분류
- 서비스 세일즈의 이해

### 서비스 세일즈 및 고객상담

- 서비스 세일즈 전략 분석
- 고객상담 전략, 고객 유형별 상담기법
- MOT 분석 및 관리

### 고객관계관리 (CRM)

- 고객관계관리 이해
- 획득-유지-충성-이탈-회복 프로세스
- CRM 시스템

### 고객관계관리 (CRM) / 컴플레인 처리 실무

- 고객접점 및 고객경험 관리
- 컴플레인의 개념
- 유형별 컴플레인 사례분석

11강 ~ 15강

### 컴플레인 처리 실무 / 서비스유통관리

- 컴플레인 처리 원칙
- 컴플레인 해결 방법
- 서비스 구매과정의 물리적 환경

### 서비스유통관리

- 서비스 유통채널 유형
- 서비스 유통시간/장소 관리
- 전자적 유통경로 관리

### 코칭 교육훈련 & 멘토링, 동기부여

- 성인학습의 이해
- 교육훈련의 종류 및 방법
- 서비스 코칭의 이해/실형 ^ 멘토링 실행

### 코칭 교육훈련 & 멘토링, 동기부여 / 서비스 산업 개론

- 정서적 노동의 이해 및 동기부여
- 유형별 서비스의 이해
- 서비스업의 특성과 서비스 경제시대 이해

### 서비스 산업 개론 / 서비스 프로세스 설계 및 품질관리

- 서비스 패러독스
- 서비스 비즈니스 모델 이해
- 서비스품질 측정모형 이해

16강 ~ 20강

### 서비스 프로세스 설계 및 품질관리

- 서비스 GAP 진단, 서비스 R&D 분석
- 서비스 프로세스 모델링
- 서비스 프로세스 개선방안 수립

### 서비스 공급 및 수요관리

- 서비스 수요 예측기법 이해
- 대기행렬 모형
- 서비스 가격/수율 관리

### 서비스 공급 및 수요관리 / 서비스 인적자원 관리(HRM)

- 서비스 공급 능력계획 수립
- 인적자원관리의 이해
- 직무분석/평가 및 보상

### 서비스 인적자원 관리(HRM) / 고객만족경영 (CSM)전략

- 노사관계 관리
- 서비스인력 노동생산성 제고
- 경영전략 주요 이론

### 고객만족경영 (CSM)전략

- 서비스 지향 조직 이해
- 고객만족의 평가지표 분석
- 고객만족도 향상 전략 수립

## 자격증

개인정보보호교육 강사과정 수료증 [아사서비스아카데미]  
 개인정보보호교육 강사과정 자격증 [아사서비스아카데미]  
 ※자격증발급비용 포함  
 ※교재비 포함

## 수강생 혜택

- 성적우수자 아사 서비스 아카데미 파트너 교수 채용
- 성적 우수자 산학 협정 체결 대학 강의 및 외래 교수 추천
- 기업체 및 교육기관 취업알선 / 공공기관 및 관공서, 학교 출강 추천
- 취업 면접 시 1:1 커리어 코칭 및 면접 코칭
- 3,000여편의 PPT자료 및 동영상 공유 제공
- 아사서비스 아카데미 평생회원 및 관리

## 상담

대표문의 : 02-515-8215  
 카카오톡ID : 아사서비스아카데미  
 E-mail : ashacs@ashacs.com

## 접수

FAX : 02-552-2215  
 URL : www.ashacs.com  
 Mail : ashacs@ashacs.com  
 계좌 : 신한 140-008-760224  
 예금주 : (주)아사교육원

## 부서

취업지원팀 : 02-501-1367  
 행정관리팀 : 02-501-3733  
 기업교육팀 : 02-501-7366

## 주소

서울특별시 강남구 선릉로93길 6  
 (역삼동 696-42) 하나빌딩5F ~ 6F  
 (2호선 선릉역 7번 출구 ~ 50M 앞)

ASHA

## 개인정보보호교육 강사과정

# Privacy training Course Instructor

공공기관과 민간기업은 「개인정보 보호법」 제28조에 따라 개인정보처리자는 개인정보의 적절한 취급을 보장하기 위하여 개인정보 취급자에게 정기적으로 필요한 교육을 실시하여야 합니다.

## 개인정보보호교육 강사과정

"개인정보보호법"은 세계 각국과의 FTA 대비 및 IT 강국으로서의 위상확보와 개인정보의 유출 및 오·남용 등의 근절을 통해 안전하고 신뢰받는 정보사회를 구현을 위해 마련된 법입니다. 개인정보보호교육 강사과정은 개인정보보호법에 대한 전문적 지식에서부터 현업에서 적용 가능한 강의 스킬을 배우고, 수료 후 시험을 통하여 직업능력개발원에 등록된 정식 민간 자격증인 개인정보보호교육 강사 자격증을 취득하실 수 있습니다.

## 훈련목표

- 개인정보보호교육 강사로서 갖추어야 할 개인정보보호법에 대한 전반적 지식을 습득.
- 실제 기업현장에서 적용할 수 있는 교육기획과 강사스킬을 습득, 높은 수준의 강의 스킬을 구사.
- 개인정보보호교육 강사로서 활동 가능한 개인정보보호교육 강사 자격증을 취득.

## 교육특징

개인정보 보호법에 따라 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하는 사업자, 단체 및 개인은 반드시 법적 의무사항을 준수하여야 하며, 개인정보보호법 제28조에 따라 개인정보 취급자가 교육대상입니다.

- 개인정보처리자는 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 임직원, 파견근로자, 시간제 근로자 등 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 자(이하 "개인정보취급자"라 한다)에 대하여 적절한 관리·감독을 행하여야 한다.
- 개인정보처리자는 개인정보의 적절한 취급을 보장하기 위하여 개인정보취급자에게 정기적으로 필요한 교육을 실시하여야 한다.

## 모집요강

- 교육대상**
- 개인정보보호교육 강사로 활동하고자 하는 분
  - 개인정보보호교육 과정을 수료하고자 하는 분
  - 취업 및 이직희망자로 역량을 표출하여 경쟁력 강화를 원하는 분

- 교육일자**
- 평일반 [월/화/수/목/금] [1일과정/8시간] 주1일 / 1주과정
  - 주말반 [토요일/일요일] [1일과정/8시간] 주1일 / 1주과정

- 교육시간**
- 평일반 [월/화/수/목/금] [09:00~18:00] [1일 8시간]
  - 주말반 [토요일/일요일] [09:00~18:00] [1일 8시간]

## 수강료

형식	지원정책	국비지원금액	자기부담금액
일반과정	-	0원	200,000원
	취업성공패키지 I	0원	0원
국비지원	취업성공패키지 II	0원	0원
	내일배움카드	0원	0원
	근로자카드(계약직)	0원	0원
	근로자카드(정규직)	0원	0원

## Curriculum



### 개인정보 보호 개론

- 프라이버시와 개인정보의 이해
- 개인정보의 특성 및 기능
- 개인정보 라이프 사이클
- 개인정보 영향평가의 중요성
- 개인정보 보호 인증제 주요내용
- 개인정보 보호 제도의 이해



### 정보보안 개론

- 컴퓨터 보안의 기초
- Hardware 보안 방법
- Software 보안 방법
- 네트워크 보안 강화 방안
- 시스템 보안 강화 방안
- 전자상거래 보안 강화 방안



### 개인정보 보호법

- 개인정보 보호정책의 수립의 필요성
- 개인정보의 처리 방법
- 개인정보의 안전성 확보조치 기준의 이해
- 정보주체의 권리 보장 방법
- 개인정보의 분쟁조정 사례
- 개인정보의 단체 소송 사례



### 정보통신망 이용 촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

- 정보통신망 이용 및 정보보호 주요 내용
- 개인정보의 보호 대책
- 정보통신망의 안전성 확보 방안
- 국제 협력 사례
- 개인정보의 기술적 보호조치 기준 이해 및 보호대책

## 8

## 자격증/수료증

기업서비스 교육강사 수료증 [아샤서비스아카데미]  
 기업서비스 교육강사 수료증 [직업능력개발훈련]  
 CS컨설턴트 자격증 [아샤서비스아카데미]  
 이미지컨설턴트 자격증 [아샤서비스아카데미]  
 CS강사 1급 자격증 취득가능 [한국서비스진흥협회]  
 CS강사 2급 자격증 취득가능 [한국서비스진흥협회]  
 스피치지도사 2급 자격증 [한국스피치지도협회]  
 병원코디네이터 양성과정 수료증 [아샤서비스아카데미]

※자격증발급비용 별도

※교재비 포함

## 수강생 혜택

- 성적우수자 아샤 서비스 아카데미 파트너 교수 채용
- 성적 우수자 산학 협정 체결 대학 강의 및 외래 교수 추천
- 기업체 및 교육기관 취업알선 / 공공기관 및 관공서, 학교 출강 추천
- 취업 면접 시 1:1 커리어 코칭 및 면접 코칭
- 3,000여편의 PPT자료 및 동영상 공유 제공
- 아샤서비스 아카데미 평생회원 및 관리

## 상담

대표문의 : 02-515-8215

카카오톡ID : 아샤서비스아카데미

E-mail : ashacs@ashacs.com

## 접수

FAX : 02-552-2215

URL : www.ashacs.com

Mail : ashacs@ashacs.com

계좌 : 신한 140-008-760224

예금주 : (주)아샤교육원

## 부서

취업지원팀 : 02-501-1367

행정관리팀 : 02-501-3733

기업교육팀 : 02-501-7366

## 주소

서울특별시 강남구 선릉로93길 6

(역삼동 696-42) 하나빌딩5F ~ 6F

(2호선 선릉역 7번 출구 ~ 50M 앞)

ASHA

## 기업서비스교육강사 양성과정

Enterprises  
Service education  
instructor  
Training Course

기업서비스교육강사는 기업과 산업현장에서 고객만족경영을 리드하는  
 전문 서비스(CS)교육 강사를 말합니다.

고객의 행복을 함께 만들어 갑니다.

고객의 비전을 함께 실현해 갑니다.

진출분야

기업체 사내강사, 아카데미 전임 / 파트너강사,  
 기업교육 컨설팅기관 컨설턴트, 대학 교수 등

국비지원 · 인재양성 · 취업지원 · 기업교육 · 평생교육시설 · SMAT전문교육원

ASHA | 아샤CS아카데미  
Academy & Consulting

## 기업서비스교육강사 양성과정

기업서비스 교육강사는 기업의 고객 만족 경영을 위한 전문 서비스(CS)교육 강사로서, 단순한 서비스 교육뿐만 아니라 고객 접점 분석 및 모니터링, 교육기획, 강의 및 코칭, 고객만족도 평가 등의 업무를 수행합니다. 기업서비스교육강사 양성과정은 기업의 고객만족 경영을 책임지고 리드할 수 있는 전문 인력을 양성하고, 서비스분야의 전문 강사로 취업하는데 있어 높은 경쟁력을 가질 수 있습니다. 또한 현재 대부분의 기업에서 고객만족을 넘어 고객감동을 통한 기업의 이미지 상승 및 성장을 목표로 전 직원을 대상으로 서비스교육을 강화하고 있는 추세로서, 수료 후기업체 사내강사, 아카데미, 컨설팅기관, 프리랜서, 기업체내의 교육부등 수많은 취업의 길이 있으며, 대학 외래교수 및 전임교수로도 활동할 수 있습니다.

### 교육특징

- 기업서비스(CS)교육강사, 서비스교육컨설턴트로서 갖춰야할 기초소양 교육 및 실무중심의 체계화 된 맞춤형 교육제공
- 실제 기업현장에서 바로 적용시킬 수 있는 실무스킬을 통한 직무역량 강화
- 서비스 품질 향상과 변화를 리드해 나갈 전문성과 다양한 스킬을 습득

### 훈련목표

- 기업서비스교육강사로서 갖추어야 할 전문지식을 습득하고, 전문 강사로서의 목표설정과 이미지를 구축할 수 있다.
- 실제 기업현장에서 적용할 수 있는 교육기획과 컨설팅, 현장 모니터링 등 기업서비스교육 전문 강사로서의 활동 가능한 능력을 함양할 수 있다.
- 유형분석활용기법을 통해 개인의 성향을 파악하고, SPOT기법을 습득하여 높은 수준의 강의 스킬을 구사한다.

## 모집요강

<b>교육대상</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업체 서비스교육강사 취업 or 프리랜서 활동을 위해 객관적인 평가를 원하는 분</li> <li>기업체 서비스(CS)교육 분야를 리드해 나갈 능력과 자격을 취득하고자 하는 분</li> <li>취업 및 이직희망자로서 역량을 표출하여 경쟁력 강화를 원하시는 분</li> </ul>
<b>교육일자</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>평일반 [월/화/수/목/금] [20일과정/80시간] 주5일 / 4주과정</li> <li>평일반 [월/화/수/목/금] [20일과정/80시간] 주5일 / 8주과정</li> <li>주말반 [토요일/일요일] [10일과정/80시간] 주1일 / 10주과정</li> </ul>
<b>교육시간</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>평일반 [월/화/수/목/금] [09:00~13:00] [1일 4시간]</li> <li>평일반 [월/화/수/목/금] [14:00~18:00] [1일 4시간]</li> <li>평일반 [월/화/수/목/금] [18:00~22:00] [1일 4시간]</li> <li>평일반 [월/화/수/목/금] [19:30~22:30] [1일 3시간]</li> <li>주말반 [토요일/일요일] [09:00~18:00] [1일 8시간]</li> </ul>

## 수강료

형식	지원정책	국비지원금액	자기부담금액
일반과정	-	0원	680,640원
	취업성공패키지 I	680,640원	0원
국비지원	취업성공패키지 II	476,450원	204,190원
	내일배움카드	340,320원	340,320원
	근로자카드(계약직)	680,640원	0원
	근로자카드(정규직)	544,520원	136,120원

## Curriculum



### CS강사의 역할 및 고객만족 경영에 따른 서비스마인드

- 오리엔테이션 & 서비스강사의 역할/비전
- 고객만족경영과 고객의 가치
- 서비스마인드 행동강령
- 서비스마인드 전달법

### 이미지메이킹

- 이미지메이킹 개론
- 강사의 이미지 연출법
- 직장인의 이미지메이킹
- 이미지메이킹 전달법

### 교육기획 및 교안 작성법

- 성인 교수의 이해
- 서비스 교육 기획
- 교안작성법
- 교안 작성 실습

### 보이스트레이닝

- 보이스 진단
- 복식호흡과 발성연습
- 발음, 억양 연습
- 실전 스피치 연습

### 1차시범강의

- 1:1시범강의
- Feedback 코칭 (부진부분 재시강)



### 행동유형분석(DISC)

- 행동유형분석 개요 및 적용
- 진단 및 유형별 특징
- 팀토론 및 조별 토론
- 유형별 커뮤니케이션 적용방법

### 비즈니스매너 및 전화응대

- 접객매너
- 직무매너 및 내부고객 매너
- 전화응대매너
- 강의 진행 전달 기법

### 고객접점 MOT분석

- MOT개요 및 사례
- 고객접점 분석
- 현장 접점 모니터링
- 전화 접점 모니터링

### 퍼스널 컬러

- 퍼스널 컬러 개론
- 퍼스널 컬러 개요 및 색의 특성
- 개인별 컬러 진단
- 스타일링 및 메이크업 소품 적용법 및 강의적용법

### 2차시범강의

- 1:1시범강의
- Feedback 코칭 (부진부분 재시강)



### 실전강의 교수법

- 3P분석 및 교육 내용 수집 방법
- 스토리텔링 및 논리적 구성
- 강사의 강의 진행 태도
- 강의 진행 교수법

### 서비스 커뮤니케이션

- 커뮤니케이션 개요
- 말하기스킬
- 듣기스킬
- 태도스킬

### 컴플레인응대스킬

- 컴플레인의 중요성 및 원인
- 컴플레인 응대법
- 업종별/상황별 실전 롤플레이
- VOC 도출 및 강의 적용 실습

### 교육효과를 높이는 SPOT & Ice-breaking

- SPOT & Ice-breaking 정의 및 이해
- 교육/주제별 SPOT & Ice-breaking
- 대상별/매체별 SPOT & Ice-breaking
- 게임과 활동 SPOT & Ice-breaking

### 3차 시범 강의

- 1:1시범강의
- Feedback 코칭 (부진부분 재시강)



### 프리젠테이션스킬

- 파워포인트 디자인 및 구성
- 교육 효과를 높이는 동영상 제작법
- 교육 영상 편집 스킬
- 실전 강의 PPT 작성

### 국제매너

- 이문화의 이해 및 국제매너
- 양식 테이블 매너
- 와인매너 기본
- 호텔 및 기내매너 & 해외여행매너

### 셀프리더십

- 셀프리더십/자기경영 개요
- 비전과 목표 설정
- 목표관리와 시간관리
- 셀프 코칭 및 긍정 마인드

### 모의연설 및 이력서 작성법

- 면접과 자기소개서 동향과 전략
- 자기소개서 코칭
- 1:1 촬영 모의연설
- Feedback 코칭

### 4차 시범 강의

- 1:1시범강의
- Feedback 코칭 (부진부분 재시강)



3

**자격증/수료증**

퍼스널컬러 컨설턴트 양성과정 수료증 [아샤서비스아카데미]  
 퍼스널컬러 컨설턴트 양성과정 수료증 [직업능력개발훈련]  
 컬러 이미지컨설턴트 자격증 [아샤평생교육원]

※ 교재비 별도  
 ※ 재료비 별도

**수강생 혜택**

- 아샤서비스아카데미 퍼스널컬러 컨설턴트 수료증
- 컬러 이미지컨설턴트 자격증 [한국직업능력개발원]
- 직업능력개발훈련 수료증
- 취업 및 이직 시 1:1 이력서&면접 코칭
- 수료 후 지속적 관리 및 채용지원
- 기업출강 교육 참관 및 컨설팅 참여 기회 제공
- 3,000여편의 ppt자료 및 동영상 공유 제공

**상담**

대표문의 : 02-515-8215  
 카카오톡ID : 아샤서비스아카데미  
 E-mail : ashacs@ashacs.com

**접수**

FAX : 02-552-2215  
 URL : www.ashacs.com  
 Mail : ashacs@ashacs.com  
 계좌 : 신한 140-008-760224  
 예금주 : (주)아샤교육원

**부서**

취업지원팀 : 02-501-1367  
 행정관리팀 : 02-501-3733  
 기업교육팀 : 02-501-7366

**주소**

서울특별시 강남구 선릉로93길 6  
 (역삼동 696-42) 하나빌딩5F ~ 6F  
 (2호선 선릉역 7번 출구 ~ 50M 앞)

ASHA

**퍼스널컬러 컨설턴트 양성과정****Personal Color  
Consultant  
Training Course**

색의 특성을 알고 분류하여 색을 사용하는 기술을 가진 프로 퍼스널컬러 컨설턴트 양성

**진출분야**

기업체 퍼스널컬러 컨설턴트강사, 아카데미 전임 / 파트너강사,  
 기업교육 컨설팅기관 컨설턴트, 패션 스타일리스트, 샵마스터, 뷰티플래너 등

국비지원 · 인재양성 · 취업지원 · 기업교육 · 평생교육시설 · SMAT전문교육원

고객의 **행복**을 함께 만들어갑니다.  
 고객의 **비전**을 함께 실현해 갑니다.

ASHA | 아샤CS아카데미  
 Academy & Consulting

## 퍼스널컬러 컨설턴트 양성과정

퍼스널 컬러는 신체색과 조화를 이룰때 얼굴에 생기가 돌고 활기차 보이나, 맞지 않는 경우에는 피부결이 거칠어 보이고, 투명감이 사라져 피부의 결점만이 드러나게 됩니다. 따라서 자신의 신체색을 아는 것은 이미지 관리를 위해 가장 효과적인 방법이 됩니다. 현재 미국, 일본, 유럽 등의 나라에서 4계절의 이미지에 비유하여 신체색을 분류하는 방법을 활용하고 있습니다.

즉, 퍼스널컬러 컨설턴트 양성 과정은 봄, 여름, 가을, 겨울의 이미지에서 보여지는 색채를 이용하여 개인의 개성있는 이미지를 연출할 수 있는 전문가 과정입니다. 퍼스널 컬러에서 컬러진단은 개인의 피부, 머리카락, 눈동자 등의 색과 이미지에 따라 어울리는 색채 계열을 찾아내는 방법입니다. 진단 천이나 컬러 칩을 사용하여 컬러 진단 결과를 메이크업, 헤어 컬러링, 패션 코디네이션에 활용할 수 있습니다.

## 교육특징

- 퍼스널컬러 컨설턴트, 이미지 컨설턴트로서 갖춰야할 기초소양 교육 및 실무중심의 체계화 된 맞춤형 교육제공
- 패션과 뷰티 분야의 실제 기업현장에서 바로 적용시킬 수 있는 실무스킬을 통한 직무역량 강화
- 교육수료 후 산업현장에서 사용가능한 포트폴리오, 자격증 취득

## 훈련목표

- 퍼스널컬러의 개념을 파악하고, 퍼스널컬러 컨설턴트로서 갖추어야 할 색에 대한 기본 지식과 색의 분류법, PCS활용법을 습득한다.
- 색채 활용법과 실무 강의를 통해 퍼스널컬러 시스템에 의한 컬러 활용방법을 습득하고, 색을 다루는 전문인을 양성한다.
- 트렌드에 맞는 컬러 활용방법을 알아보고, 패션과 뷰티분야에서의 컬러 컨설팅 실무 강의를 통해 비즈니스 컬러를 활용한 연출법을 습득한다

## 모집요강

<b>교육대상</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 패션과 뷰티 분야에서의 컬러 컨설팅 실무 업무를 하시는 분</li> <li>• 기업체 사내 강사 및 프리랜서 강사로서의 스킬 향상을 하고자 하는 분</li> <li>• 색채학의 기본을 이해하고 색채활용법에 대한 실무 강의를 하고자 하는 분</li> </ul>
<b>교육일자</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평일반 [월/화/수/목/금] [17일과정/100시간] 주5일 / 3주과정</li> <li>• 평일반 [월/화/수/목/금] [33일과정/100시간] 주5일 / 7주과정</li> <li>• 주말반 [토요일/일요일] [13일과정/100시간] 주2일 / 7주과정</li> </ul>
<b>교육시간</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평일반 [월/화/수/목/금] [10:00~17:00] [1일 6시간]</li> <li>• 평일반 [월/화/수/목/금] [19:30~22:30] [1일 3시간]</li> <li>• 주말반 [토요일/일요일] [09:00~18:00] [1일 8시간]</li> </ul>

## 수강료

형식	지원정책	국비지원금액	자기부담금액
일반과정	-	0원	<b>633,500원</b>
	취업성공패키지 I	633,500원	<b>0원</b>
국비지원	취업성공패키지 II	506,800원	<b>126,700원</b>
	내일배움카드	380,100원	<b>253,400원</b>
	근로자카드(계약직)	633,500원	<b>0원</b>
	근로자카드(정규직)	506,800원	<b>126,700원</b>

## Curriculum



### 색의기초

- 색의 개념
- 색채와 조명에 대한 이해
- 색의 분류와 혼색

### 사계절 유형색상 이론과 색의분류

- 색상(Hue):따뜻한 색과 차가운 색
- 명도(Value):밝은색과 어두운색
- 채도(Chroma):선명한 색과 흐린색
- 톤(Tone):부드러운색과 딱딱한색

### 색채 배색

- 배색의 개념과 기본원리
- 배색 이미지
- 배색 기법

### 이미지 공간 및 이미지 배색

- 컬러이미지 & 이미지공간
- 형용사 이미지 배색



### 색채의감정 효과

- 색채 지각과 감정효과
- 대비효과와 동화현상
- 공간감에 의한 배색

### 따뜻한 색과 차가운 색

- Warm & Cool Color 특징
- 색상별 넘어가는색 & 계절별 넘어가는색

### 봄 & 가을타입 특징

- Warm color의 특징과 어울리는 색상
- Warm color의 피해야할 색상 & 이미지 연출법

### 여름 & 겨울타입 특징

- Cool color의 특징과 어울리는 색상
- Cool color의 피해야할 색상 & 이미지 연출법



### 신체 색상의 특징

- 피부톤, 머리카락 색, 눈동자 색으로 유형 파악
- 피부톤, 머리카락 색, 눈동자 색으로 특징 분석

### 퍼스널컬러 1

- 퍼스널 컬러의 개념 & 색의 분류법

### 퍼스널컬러 2

- 컬러클리닉 시스템의 개념& 구조

### 컬러클리닉의 이해

- 퍼스널컬러의 중요성과 장점
- 퍼스널컬러 컨설턴트의 역할과 자질



### 퍼스널컬러 진단 기본구조 1

- 진단천을 활용한 자가진단 & 실습
- 컬러이미지&뷰티클리닉 실습

### 퍼스널컬러 진단 기본구조 2

- 진단천을 활용한 자가진단 & 실습
- 컬러이미지&뷰티클리닉 실습

### 퍼스널컬러 진단 척도 1

- 상호실습을 통한 진단 전과 후의 모습 비교 TEST

### 퍼스널컬러 진단 척도 2

- 상호실습을 통한 진단 전과 후의 모습 비교 피드백



### 트렌드에 따른 이미지

- 로엔틱, 엘레강스
- 액티브, 에스닉, 고저스

### 메이크업 & 헤어, 패션 1

- 유형별 이미지에 맞는 메이크업

### 메이크업 & 헤어, 패션 2

- 컬러와 헤어스타일, 색상, 그에 맞는 패션 연출법

### 남성 비즈니스 컬러 활용

- 남성의 사계절 유형에 맞는 블러, 그레이 컬러 연출법
- 남성의 사계절 유형에 맞는 네이비, 브라운 컬러 연출법



### 여성 비즈니스 컬러 활용

- 여성의 사계절 유형에 맞는 블랙, 그레이 컬러 연출법
- 여성의 사계절 유형에 맞는 네이비, 브라운 컬러 연출법

### 기본매너와 비즈니스 매너

- 기본매너와 비즈니스매너, 접객매너
- 직무매너 및 내부고객매너

### 색채 심리로 알아보는 성향파악

- 색채 심리로 알아보는 남성 성향파악
- 색채 심리로 알아보는 여성 성향파악

### 실전 TEST 모니터링 및 피드백

- 1:1 개인형 TEST & 모니터링

### 실전 TEST 모니터링 및 피드백

- Feedback 코칭 (부진부분 재시강)