



〈 서비스경영 - NCS 주요 적용 분야 〉



관광 · 여행



복지 · 의료



미용 · 뷰티



은행 · 금융



영업 · 판매



공공 · 행정

※ 추가로 NCS 직업기초능력 교과목 편성 가능
(의사소통, 대인관계, 조직이해, 직업윤리)

국가공인 특성화 인재양성 인증체제 SMAT(서비스경영자격) 교육안내

2017. 12. 07 / 한국생산성본부 드림

Offline 집체 교육

교육 목표	고객 접점에서 올바른 비즈니스 매너와 이미지를 바탕으로, 고객심리를 이해하고 고객과 소통할 수 있는 현장 커뮤니케이션 실무자 양성 (SMAT Module A 취득)
교육 특징점	<ul style="list-style-type: none"> · 3일 Offline 전일제 과정 → 교육 몰입도가 높음 · SMAT 이론 중심의 실습 강의 연계 (비즈니스 매너/에티켓, 이미지메이킹)

날짜/시간		구 분	상세 교육내용
1일차	4H	오리엔테이션	SMAT(서비스경영자격) 소개 및 안내, SMAT A모듈의 전체적인 구조 조망
		매너 / 에티켓	매너와 에티켓의 이해, 비즈니스 응대, 전화응대 매너, 글로벌 매너,
	2H	이미지 메이킹	이미지 메이킹 주요이론, 상황별 이미지 메이킹, 이미지메이킹 실습 교육 등
	2H	Voice 이미지	인상/표정 및 상황별 제스처, 취업면접 대비
2일차	2H	고객심리의 이해	고객에 대한 이해, 고객 분류 및 계층론, 고객심리의 이해, 고객의 성격유형에 대한 이해, 고객의 구매의사 결정과정 등
	2H	고객 커뮤니케이션	커뮤니케이션의 이해, 감성 커뮤니케이션,
	4H	설득과 협상	효과적인 커뮤니케이션 기법/스킬,
3일차	2H	회의기획	회의운영 기획, 의전운영 기획,
	2H	회의실무 운영	회의실무 운영
	4H	의전실무 운영	의전실무 운영, MICE의 이해 등
합 계			교육 : 24H

별첨 SMAT(서비스경영자격) - 국가공인증서

등록번호 제2015-3호

MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY

공 인 증 서

- 공인자격관리자: 한국생산성본부
- 사업자등록번호: 102-82-05476 (법인등록번호: 114671-0001745)
- 소재지: 서울특별시 종로구 새문안로 5가길 32(적선동) 생산성빌딩
- 대표자
성명: 홍 순 직 생년월일: 1946. 10. 10.
주소: 서울특별시 종로구 새문안로 5가길 32(적선동) 생산성빌딩
- 공인받은 민간자격의 종목 및 등급: SMAT(서비스경영자격, Service Management Ability Test) / 1급(컨설턴트), 2급(관리자), 3급(실무자)
- 공인기간: 2015.01.01 ~ 2016.12.31
- 공인받은 민간자격의 검정기준·검정과목·검정방법·응시자격 또는 교육훈련 과정의 교과목·교육기간·이수기준·평가기준·평가방법에 관한 사항: (뒷면 기재)
- 자격의 유효기간: (뒷면 기재)
- 공인에 따른 이행 조건: 관련 제규정 준수

「자격기본법」 제22조 제1항에 따라 위와 같이 민간자격에 대하여 공인하였음을 증명합니다.

2015년 1월 1일

산업통상자원부 장관인

제 2016-4 호



공 인 증 서

- 공인자격관리자: 한국생산성본부
- 사업자등록번호: 102-82-05476(법인등록번호 114671-0001745)
- 소재지: 서울특별시 종로구 새문안로 5가길 32(적선동) 생산성빌딩
- 대표자
성명: 홍 순 직 생년월일: 1946.10.10
주소: 서울특별시 종로구 새문안로 5가길 32(적선동) 생산성빌딩
- 공인받은 민간자격의 종목 및 등급: SMAT(서비스경영자격) / 1급(컨설턴트), 2급(관리자), 3급(실무자)
- 공인기간 : 2017.1.1 ~ 2018.12.31
- 공인받은 민간자격의 검정기준·검정과목·검정방법·응시자격 또는 교육훈련 과정의 교과목·교육기간·이수기준·평가기준·평가방법에 관한 사항: (뒷면 기재)
- 자격의 유효기간: (뒷면 기재)
- 공인에 따른 이행 조건 : 관련 제규정 준수

「자격기본법」 제22조 제1항에 따라 위와 같이 민간자격에 대하여 공인하였음을 증명합니다.

2016년 10월 7일

산업통상자원부 장관

