

[스펙초월 멘토스쿨] 운영계획

1 교육 프로그램 개요

○ 개요

스펙을 초월하여 실무능력이 뛰어난 인재를 양성하고 취업 연계를 통해 원하는 분야에 취업 할 수 있는 경로를 구축하여 기업 실무 역량 중심의 채용환경 조성

○ 성과목표

청년인재 선발과정을 통해, 실무형 멘토링을 지원. 핵심 직무역량 향상과 동시에 취업으로 연계하여 취업지원

2 교육 프로그램 구성

※ 교육프로그램

교육대상	멘티 (30명)
교육차시	30 회차
교육내용	CS 소통 마케팅, 실무역량강화 교육 (교재제작)
교육방법	강의
교육절차	집체교육 : - 협회 내 이론 교육 - 우수강사진 및 멘토 제공 현장교육 : - 해당기업의 실제 업무현장에서의 업무 지원 - 취업 박람회 및 워크샵 진행

○ **집체 교육 프로그램**

- 교재개발 : 페이지
- 교육시간 : 3달 간 주 3회 (210시간)

과목명		세부내용(주제)	교수법	회차	시수
CS 소통 마케팅	시장수요분석	제품동향분석하기/ 시장분석하기/ 국내 시장개척하기	강의	1~6회	18
	영업판매전략	판매계획수립하기/ 가격전략수립하기/ 유통전략수립하기	강의	7~12회	18
	세일즈프로모션	영업활동하기/ 판매촉진하기/ 물류관리 하기	강의	13~18회	15
	영업지원실무	물류관리하기/ 배송관리하기	강의	19~22회	12
	CS마케팅실무	고객관리하기/ 내부직원대상교육하기/ 고객서비스신청접수하기	강의	23~30회	24

과목명		세부내용(주제)	교수법	회차	시수
실무역량 강화 교육 프로그램	직무분석및경력설계	판매 직무, 제품 이해/ 기존경 력 개발도 이해/ 경력개발모형	강의	1~5회	15
	기본직무프로세스파악	영업목표 수립/ 신규 및 기존 고객 분석/ 성과관리전략	강의	6~10회	15
	커뮤니케이션능력파전략	효과적인 커뮤니케이션/ 감성 소구와 인간관계/ 서비스마인 드와 비즈니스 매너	강의	11~15회	15
	협상실무능력개발	협상프로세스/ 가격협상/ 유형 별 협상전략의 활용	강의	16~20회	15
	현장상담능력개발	목표고객 영업전략/ 무관심 극 복 스킬/불만고객 응대 스킬	강의	21~25회	15
	세일즈스피치	비즈니스 스피치의 이해/ 스피 치 스킬/ 세일즈 스피치	강의	26~30회	15

- 멘티관리 : 성과향상 방안, 출결관리체크, 수료기준 등 공지.
- 출결 사항에 대해 멘토들 간 공유
- 출결 우수자 공지 및 동기부여
- 3회 이상 결시자에 관해 담임 멘토 별도관리 등 방향 모색

○ 현장 교육 프로그램

▶ 현장 실습 : 1달간 진행 (약 120시간)

기업 투어(48시간) 및 워크샵(취업캠프1박 2일) 진행

▶ 기업실습 프로그램

※ 해당 직무 경험을 제공하고 기업간 실습내용의 통일성을 위해서 아래와 같이 [공통]분야는 실습 기간 동안 가능한 반드시 참여할 수 있도록 일정을 계획해 주시고, [선택]분야는 기업의 사정에 맞는 부분을 선택하여 일정을 계획해 주시면 됩니다(기업공지)



※ 세부내용

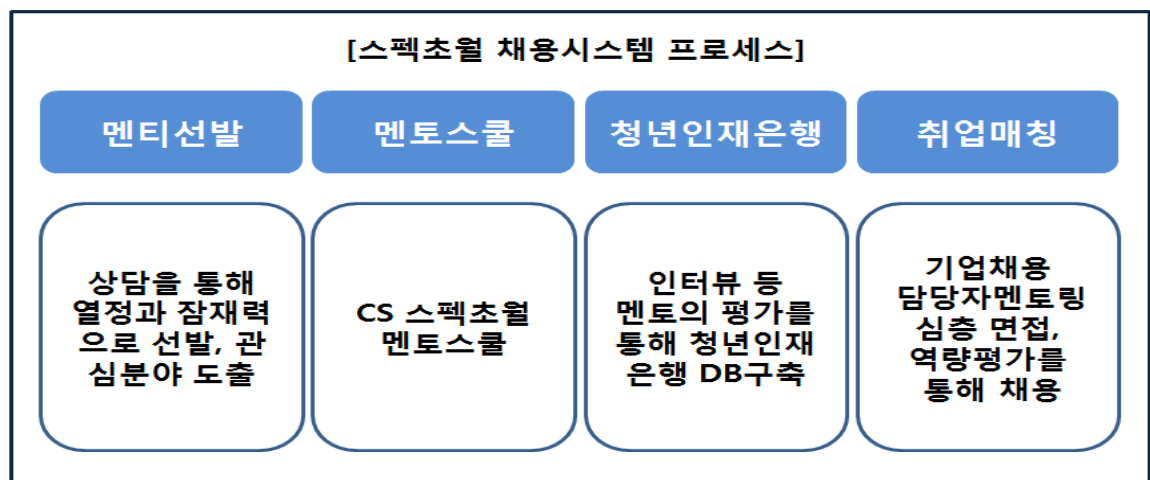
대분류	중분류	세부 내용
기업 및 부서 소개	회사 및 제품 소개	영상 자료, 카탈로그 활용
	상담실 업무 소개	상담실 현황 및 업무, 상담 업무처리 절차, 타 부서와의 관계
대외	대외 관계 소개 및 방문	정부, 소비자원, 단체 등 유관 기관 관계 설명, 유관 기관 관계자의 활동과 업무 설명
상담실습	상담 업무 참관	상담 현장 참관 및 기초 상담, 기타 총무업무 보조
	해피콜, 고객 모니터링	고객 만족도 전화 확인 또는 설문조사
방문실습	공장견학 / 기타 방문	제품 공정 절차 견학 / 연구소, 콜센터 등 방문

	인근 매장 방문	제품판매처, 대형할인점의 소비자 행동 실태 조사, 소비자 불편 사항 체크
	현장 클레임 동행	A/S 수리 요원 혹은 담당자와 클레임 현장 동행
조사	자사 홈페이지 조사 및 타사 홈페이지 비교	자사 홈페이지 검토 후 고쳐져야 할 부분, 추가되어야 할 부분 분석, 유사품목의 타사 홈페이지 비교 분석
	미스터리 쇼핑	샘플링 전화 조사, 홈페이지 방문, 서비스 지점 방문 등을 통해 자사와 타사의 서비스 현황 및 제품 비교
교육	고객 만족 교육 / 친절교육	전화 예절, 방문예절 등
CRM	고객카드 등록	CRM 관리
평가	느낀 점 토론	실습을 하면서 느낀 자사 상담실에 대한 평가 및 토론

3 교육 프로그램 추진 체계

※ 교육프로그램 추진 체계

- 채용 방식 : 직무이론수업⇒맞춤형교육⇒실무평가⇒청년인재은행 DB구축⇒선발



○ 사업추진 절차 (※ 업체별 사정에 따라 일부 프로그램 변경 가능)

- 취업지원 네트워크 구성(참여 기업 확보)

“참여기업”이라 함은 해당기업의 신규인력 수요가 발생할 경우 멘토스쿨 수료생을 적극 우대하는 등의 내용으로 운영기관과 취업지원에 관한 협약을 체결한 기업을 말함

[애경 / 홈플러스 / 휘슬러 / 한솔교육 / 대상/ LG계열사4곳]

- 대표 멘토 및 담임 멘토 선정
 - 소비자학 관련 분야에 대한 깊은 지식 보유
 - CS 유관 전공자 및 실무자로 젊은 나이의 멘토를 선정하여 멘티와 적극적인 소통이 가능하도록 함
- 멘티 모집
 - 교육 프로그램의 특성과 수료 후 참여기업 등의 취업 가능성을 고려하여 멘티 모집 및 선발
 - 역량기반 지원서 등 서류심사와 면접심사 등을 통해 열정과 도전정신을 평가 및 선발
- 이론 및 실기 교육
 - 이론 교육(3달) 및 실기 교육(1달) 실시
 - 교육진행과정에 따라 교육 시간 및 진도 유동 적용
 - CS소통마케팅과 실무역량강화 교육프로그램을 진행
- 현장 교육(업체별 맞춤형 교육)
 - 현장실습교육(5일)
 - 직무 교육 및 현장실습교육 시간은 업체별 사정에 따라 차이
 - 기업 현장 체험프로그램
 - 취업특강 워크샵
- 업체별 면접 후 취업
 - 취업 역량 강화 교육 평가에 따라 면접자 혹은 취업자 선정

○ 사업추진 일정

No.	내용	기간	9월	10월	11월	12월	1월
1.	기업MOU체결						
2.	멘토선정 및 설명회	~9/2					
3.	멘티 모집 및 홍보	~9/30					
4.	집체교육	10/1~12/30					
5.	현장교육	1/2~1/30					
6.	취업	1/30~					