

서비스 품질의 현황파악, 그리고 개선점 도출을 위한 최선의 길!

CS & Sales

모니터링 솔루션

모니터링 솔루션

# Contents

## I. 모니터링 솔루션 세부내용

1. 모니터링 개요
2. 제안사의 차별적 특징점
3. 모니터링 수행 전략
4. 모니터링 프로세스 및 주요 업무
5. 프로세스별 세부 추진사항
6. 모니터링 수행 세부일정

## II. CS Specialist 프로필

## I. 모니터링 솔루션 세부내용

1. 모니터링 솔루션 개요
2. 제안사의 차별적 특징점
3. 모니터링 수행 전략
4. 모니터링 프로세스 및 주요 업무
5. 프로세스별 세부 추진사항
6. 모니터링 수행 세부일정

# 1. 모니터링 솔루션 개요

에이투제트컨설팅의 모니터링 솔루션은 하드웨어 · 소프트웨어 · 휴먼웨어 전 부문의 총체적 서비스 수준 향상을 달성하기 위해 서비스 품질 현황을 정확히 파악하여, 현장에 필요한 개선과제 및 실천전략을 도출 · 제공해 드리고 있습니다.

모니터링  
목표

Hardware / Software / Humanware  
전 부문의 총체적 서비스 수준 향상

모니터링  
목적

서비스  
품질수준  
현황 파악

개선과제  
도출

현장 실천전략  
수립

Action 및  
Follow-Up

모니터링  
기대효과

- 👉 지속적/정기적/정량적 조사를 통한 CS현황 및 접점별 강·약점 파악
- 👉 현재 우리의 서비스 수준은 어느 정도이며, 도달해야 할 다음 단계는 어디인가? 에 대한 해결안 도출
- 👉 현재 문제되고 있는 부분을 명확화하여 개선과제 도출의 근거마련

## 2. 제안사의 차별적 특징점

제안사는 아래와 같은 세가지 특징점을 가지고 있습니다.

**모니터링 대상 별 CS Specialist(CS모니터링 전문가) 의 밀착 관리**  
→ 모니터링 결과의 신뢰성 및 정확성 제고, 리스크 최소화

**모니터링 프로세스의 시스템 화 및 Web기반 System 구축**  
→ 모니터링 운영의 시스템화 및 결과를 웹을 통해 실시간으로 확인가능

**모니터링 결과 분석을 통한 교육 필요점 정리 · 제공**  
→ 고객사의 CS / Sales 역량 향상 및 영업 전략에 기여

### 3. 모니터링 수행전략 #1

모니터링을 실행하기 전 모니터링 수행 중 발생할 수 있는 다양한 변수들을 미리 고려한 다음 철저한 계획을 수립합니다.  
모니터링 실시 중에는 현장의 소리를 고객사에 전달하고, 모니터링 종료 후에는 더 좋은 CS / Sales 환경을 만들기 위한 개선안을 제시합니다.



#### 철저한 사전 준비 + 사후 교육 필요점 제공



사전(Pre)	실시	사후(Post)
<ul style="list-style-type: none"> <li>📌 모니터링 전 파일럿 실시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 현장 방문을 통해 모니터링 시 주요 관찰 포인트와 발생할 수 있는 문제점에 대해 시나리오 구성, 리스크 최소화</li> </ul> </li> <li>📌 CS Specialist(모니터링 전문가) 교육                             <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 객관적 시각으로 모니터링 할 수 있도록 모니터링 기준 사전 교육</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>📌 CS Specialist(모니터링 전문가) 관리                             <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ CS Specialist 간 실시간 미팅을 통해 현장 사례 공유 및 평가 기준에 대해 논의</li> <li>☞ 고객사 담당자와 정기 미팅을 통한 Q&amp;A 및 모니터링 평가 반영</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>📌 모니터링 결과 점검                             <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ CS Specialist 별 편차 유지/관리</li> </ul> </li> <li>📌 CS 관점의 교육 필요점 도출                             <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 서비스전략 수립을 위한 개선과제 도출</li> </ul> </li> </ul>



이점

모니터링 결과의 신뢰성 및 정확성 제고, 리스크 최소화

# 3. 모니터링 수행전략 #2

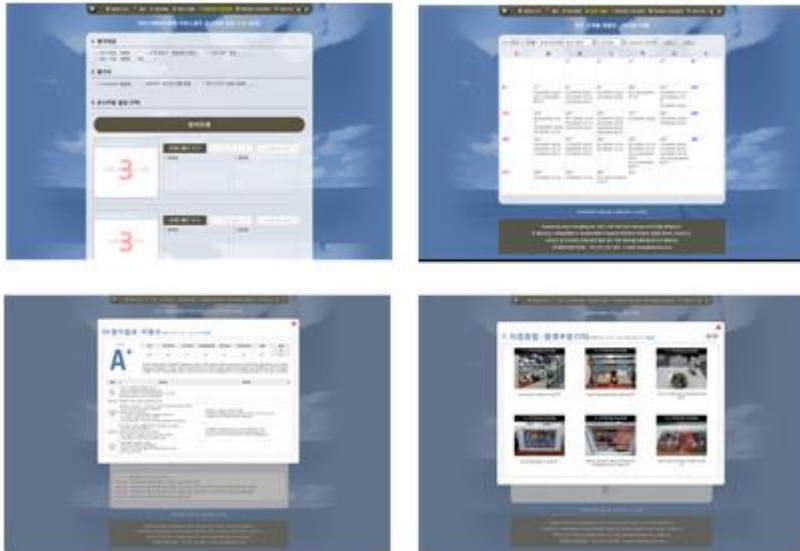
모니터링 프로젝트만을 위한 웹페이지를 구축하여 모니터링 진척도 확인 및 중간 결과를 확인해 볼 수 있으며, 이해관계자들과 원활하게 커뮤니케이션 할 수 있습니다. 또한 모니터링 후에는 각종 유의미한 데이터들을 빠르고 쉽게 제공받을 수 있습니다.

## /// 모니터링 프로세스의 시스템화 & Web기반 System 구축 ///

※모든 Material은 고객사와 협의 후 개발함



### 웹기반 모니터링 시스템 구축



#### 주요 기능

- 전체 / 매장 별 모니터링 일정 확인
- 모니터링 진척도 실시간 확인
- 모니터링 결과(시트지, 사진) 입력 / 자동취합
- 모니터링 결과 실시간 확인
- 실시간 커뮤니케이션 창구 역할

#### 이점

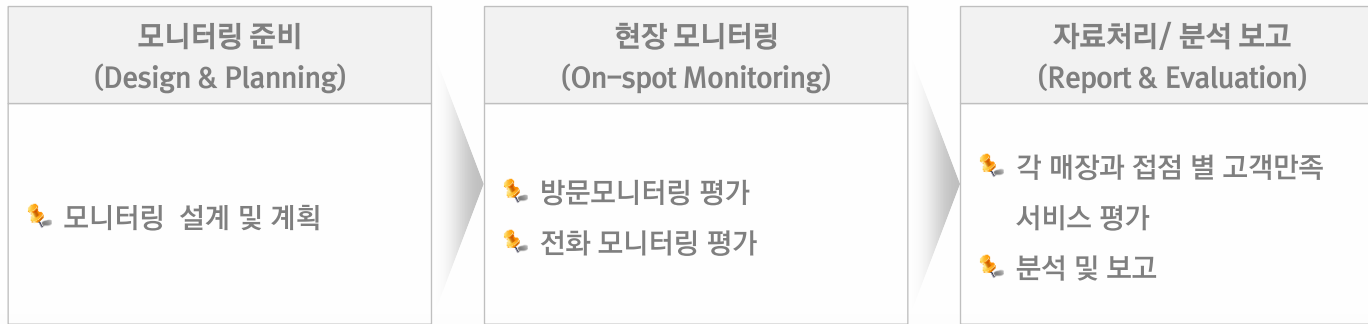
- 모니터링 프로세스의 시스템화
- 모니터링 진행 과정 실시간 점검 가능
- 결과물 취합의 정확성 제고
- 고객사와 CS Specialist(모니터링 전문가) 간의 원활한 커뮤니케이션
- 향후 유의미한 데이터 도출에 활용 가능

# 3. 모니터링 수행전략 #3

단순 점검이나 평가를 위한 모니터링이 아닌 서비스 품질향상의 관점에서 모니터링 프로젝트를 수행합니다.  
이를 위해 모니터링 결과를 철저히 분석하여, 교육 필요점과 향후 솔루션을 제시하는 것에 많은 노력을 기울입니다.



## 교육 필요점 & 최적화된 사후 솔루션 제공



## 교육 필요점 도출

### 1. 2014 성장을 위한 주요 이슈사항 및 해결방안

**What** → **How**

**Issue 1. 직원간 수준 gap 해소**

- 신규-기존 직원간, 우수-보통 직원간에 고객 응대 편차가 심함
- 직원의 고객 응대 스킬 수준별 맞춤 코칭이 필요함

**Issue 2. 경쟁서비스 부재**

- 기본적인 서비스 이상의 경쟁성 있는 서비스 제공이 이루어 지지 않음

**1-2. 현장 코칭의 강화**

- CS 모니터링을 통해 수준전단
- 수준별 교육을 통해 Gap 해소
- 1:1코칭을 통해 강점은 강화, 약점은 개선을 할 수 있도록 지도

**Customer Satisfaction의 궁극적 목적 및 목표에 기여**

### 2. 현장코칭강화 교육 계획

직원들의 수준별 맞춤형 교육을 통한 고객 응대 스킬 강화 및 CS 정착화

**교육 목표**

- CS 모니터링을 통한 수준전단
- 수준별 교육을 통한 Gap 해소
- 1:1 코칭을 통해 고객 응대 스킬 강화

**교육 방법**

- 대상자들의 개인별 서비스수준을 진단(As In)
  - 예) Basic단계 / Advanced 단계 / Master단계
- Should Be와의 개인별 Gap분석
- 직원 수준별 맞춤 교육과정 개발
  - 예) Basic단계 : 해당일에 일어난 응대 교육
  - Master단계 : 고객에게 경쟁서비스를 전달하는 스킬 교육
- 1:1 코칭을 통해, Master수준의 직원으로 성장하도록 지도
  - 예) Basic단계 : 지속적인 피드백과 코칭을 통해 수준향상
  - Advanced단계 : 칭찬과 격려를 통한 동기부여

### 3. 트레이닝 추진 전략

현재의 교육수준을 어떻게 끌어 올릴지 고민하고서 한다.

**추진방안** : 고객의 서비스 퍼포먼스, 직원 역량

**01 서비스 응집 집중 Course** → **02 지속성장 Course** → **03 SoftThe Tension Course**

**추진방안** : Upgrade Service Style!!

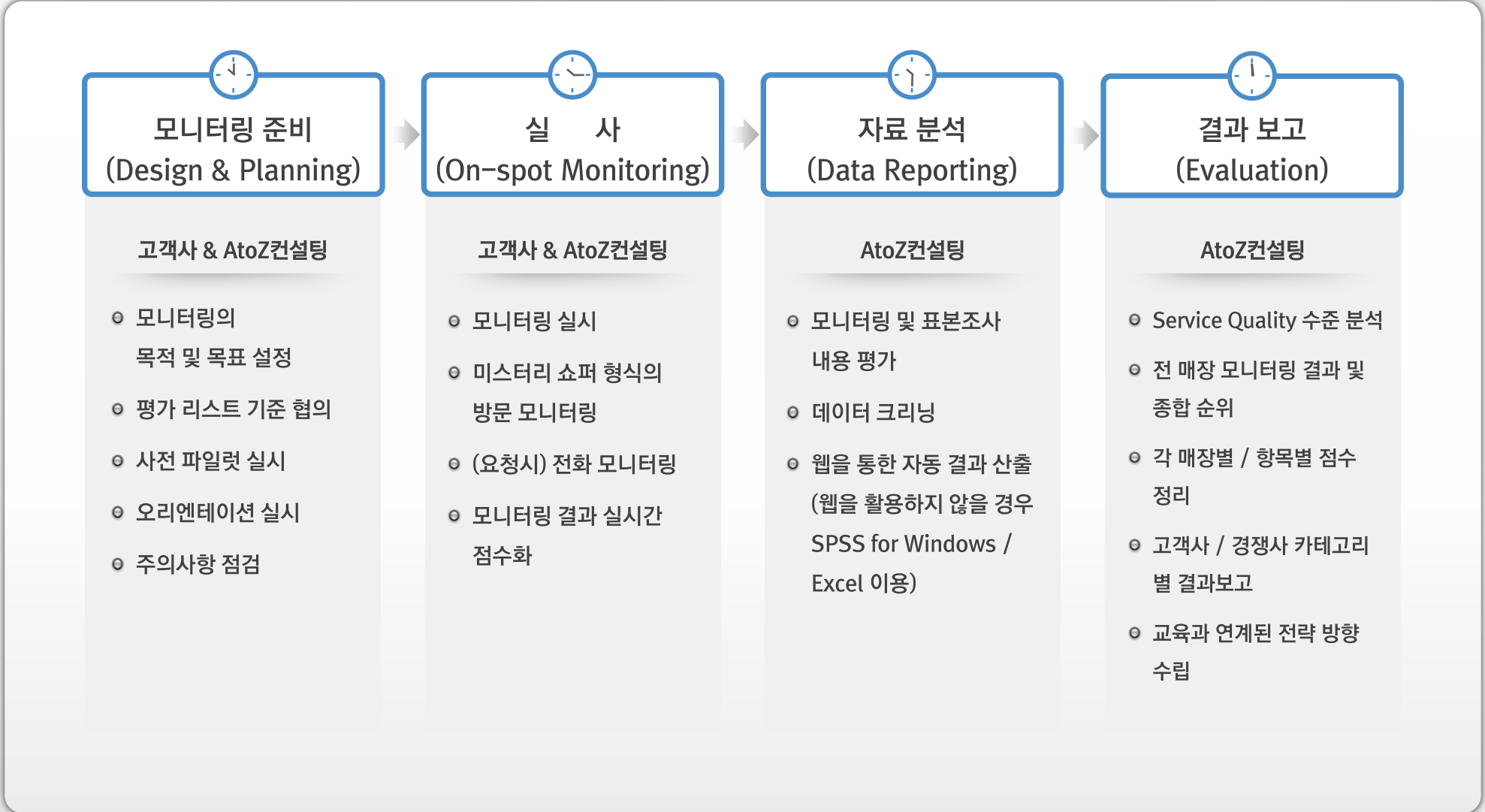
### 4. 모듈별 교육 세부 내용

고객 관점의 경쟁 서비스 파악

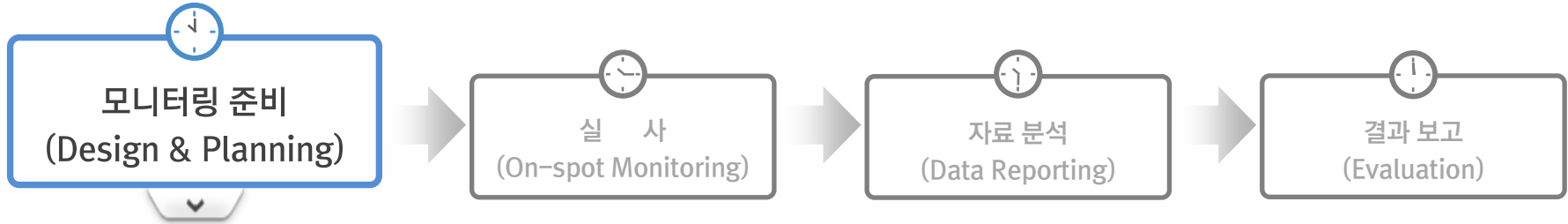
세부내용	방법	시간	[예시 이미지]
<ul style="list-style-type: none"> <li>고객에게 경쟁으로 다가오는 서비스</li> <li>경쟁이벤트 응대 시 태도</li> <li>후방 안내 및 후방 안내의 활용과 효과</li> <li>Small talk의 Small talk의 활용과 효과</li> <li>후방 서비스 유도 방법의 중요성</li> <li>사내 변화의 중요성 (조직) 변화관리</li> <li>현장 MCT에 대한 분석 및 평가</li> <li>현장 MCT에 대한 분석 및 평가 (인도어)</li> <li>최종 서비스는 현장에서 달성</li> <li>후방 현장 MCT에 대한 활용 (내부)</li> <li>현장서 복합의 필요성을 높이기</li> <li>고객의 요구사항을 전담 담당, 세팅 담당</li> </ul>	강의	1시간	



# 4. 모니터링 프로세스 및 주요 업무

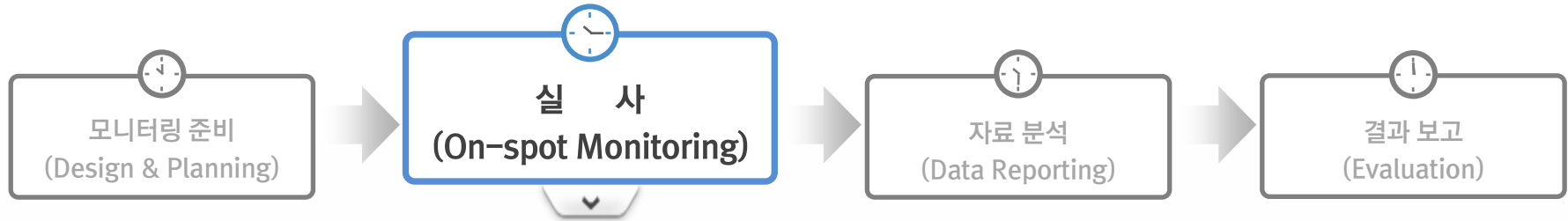


# 5. 프로세스별 세부 추진사항



목적 및 목표 설정	평가 기준안 협의	파일럿 & 오리엔테이션	최종 주의사항 점검
<p>고객사 현 상황 분석</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 모니터링 대상 매장 현황 분석</li> <li>○ 고객사 기대사항 요구사항 분석</li> </ul>	<p>평가 리스트 기준 협의</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 평가 체크리스트 점검</li> <li>○ 평가 기준 마련</li> <li>○ 상세 기준 협의</li> </ul>	<p>사전 파일럿 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 현장방문</li> <li>○ 파일럿 모니터링 실시</li> <li>○ 파일럿 모니터링 결과 반영</li> </ul> <p>CS Specialist 교육</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관찰평가 주의사항 체크</li> <li>○ 가이드라인 숙지</li> <li>○ 핵심 체크포인트 숙지</li> </ul>	<p>주의사항 점검</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 모니터링 일정 및 점검 포인트 재확인</li> <li>○ 기타 모니터링 주의사항 점검</li> </ul>

# 5. 프로세스별 세부 추진사항



## 평가방법

- 현장에 직접 CS Specialist(모니터링 전문가)이 고객서비스를 받아보고, 이에 따른 평가 및 관찰 평가
- 현장의 우수 및 개선 사례를 기록하기 위한 사진 촬영 (휴대폰/카메라 등을 활용)

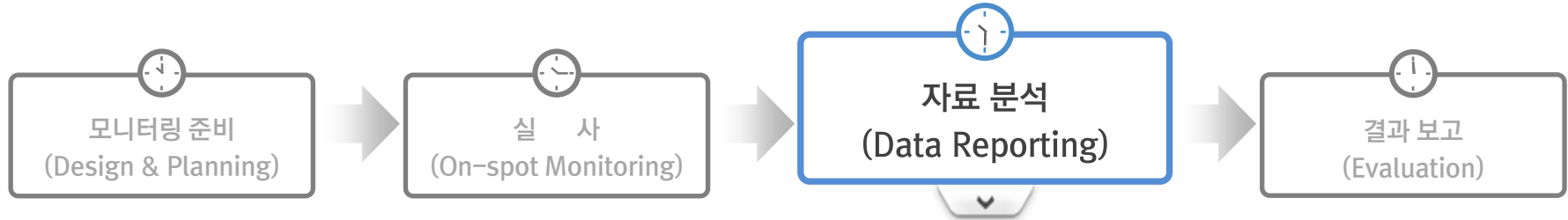
## CS Specialist 구성 및 역할

- 서비스 응대 결과에 대한 객관적 평가 및 차별화 포인트를 볼 수 있는 CS Specialist(모니터링 전문가)로 구성
- CS Specialist(모니터링 전문가)는 평가 결과를 실시간으로 평가 및 집계

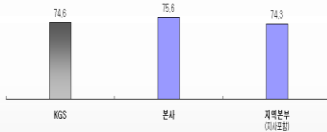
## 모니터링 주요 항목

- 매장 시설 환경 평가 - 매장 청결상태, 상품 진열상태 등(고객사 표준매뉴얼 있을 시 반영)
- 매장 인적 요소 평가 - 고객 입장 ~ 퇴장 시 까지 고객 MOT 단계별 응대태도 및 복장용모

# 5. 프로세스별 세부 추진사항



## 지표 (Index) 분석



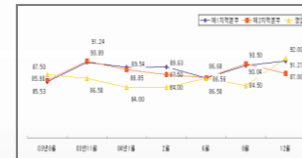
- 전 매장 고객센터 서비스 지수 산출
- 매장 별/항목 별 서비스 품질 지수 산출
- 점점별 분석

## 등급 분석

구분	등급	비율
전 매장	A	10.0%
	B	20.0%
	C	30.0%
	D	40.0%
지역본부	A	15.0%
	B	25.0%
	C	35.0%
	D	45.0%

- 전 매장 등급 평가
- 경쟁사 비교 수치를 통한 우수점, 개선점 도출
- 등급 평가를 통한 우수/부진 서비스 도출 및 Clinic Point 제시

## 추세 (Tracking) 분석



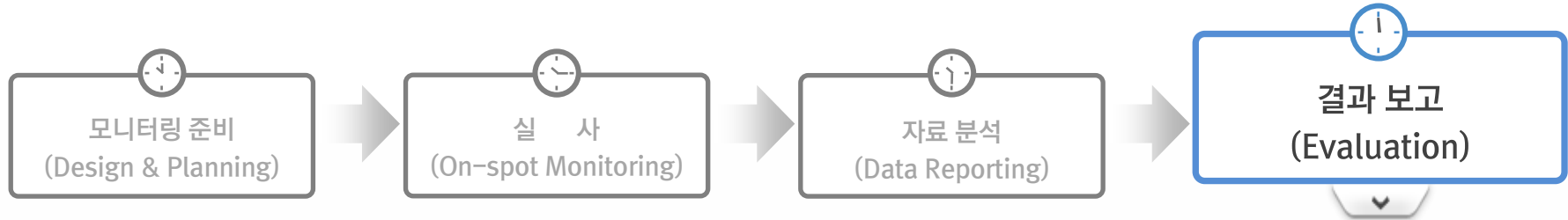
- 전 매장 추세 분석
- 전 매장 별 추세 분석
- ※ Tracking 분석은 2회 이상 모니터링 시 가능

## 개선 서비스 분석



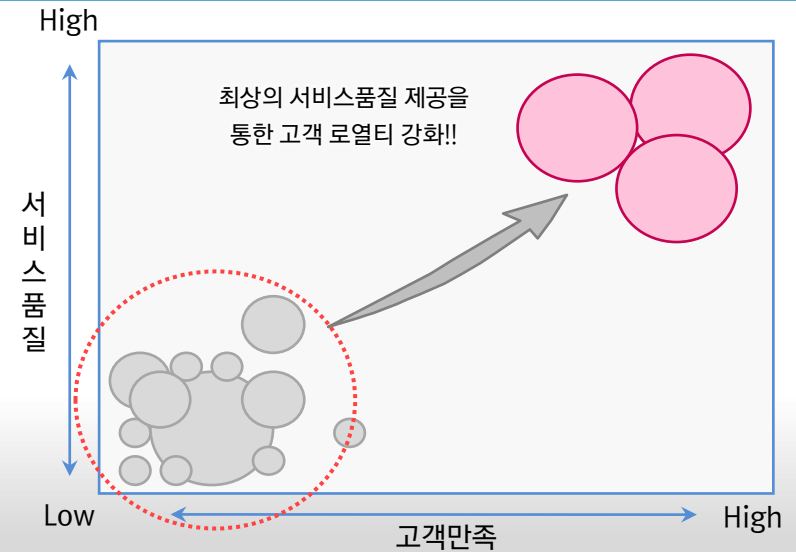
- 등급 Portfolio 분석
- 개선도와 등급 Portfolio 분석
- 세부서비스항목 분석
  - 서비스 등급 분석
  - 경쟁사 대비 Gap과 등급/개선도 Portfolio 분석

# 5. 프로세스별 세부 추진사항



## 모니터링 보고서의 차후 활용 및 효과

- 정기/정량적 고객응대 친절도 체크 및 통제
- 고객응대 친절도 향상을 위한 개선 Point 제시
- 교육용 자료로 활용
- Best Practice의 전사 홍보 ⇒ 개선 유도
- 사전 점검을 통한 컴플레인 발생건수 감소



# ※참고 : 결과보고 예시



## 1. 지점종합 - 요약



## 1. 지점종합 - 환경부분 (1/2)

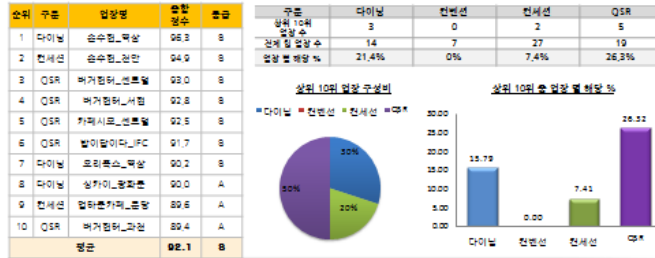




## 2. 상위 10위 분석 결과

### ◆ <상위 10위 업장 평가>

- 상위 10위 업장 평균은 92.1점으로 S등급 평가를 받았으며, 전반적으로 최상의 서비스 품질을 제공하고 있음
- 전체 업장 평균(81.1점) 대비 약 10점 이상의 높은 점수를 받음
- 상위 10위 업장 중 3개의 업장이 다이닝이며, 다이닝의 전체 14개 업장 중에 21.4%에 해당함
- 상위 10위 업장 중 2개의 업장이 컨서선팅이며, 컨서선팅의 전체 27개 업장 중 7.4%에 해당함
- 상위 10위 업장 중 5개의 업장이 QSR이며, QSR의 전체 19개 업장 중에 26.3%에 해당함



(주)에이투제트 컨설팅

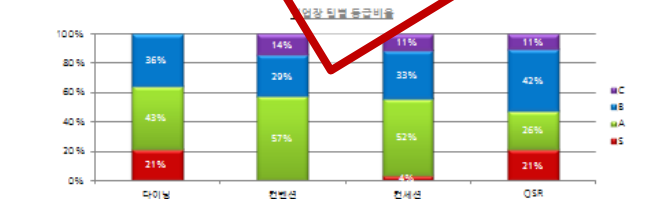
15

Copyright©2013 by AtoZ Consulting Inc.

## 1. 영업장 팀별 등급비율 분석 결과

### ◆ 영업장 팀별 등급비율 분석 결과는 다음과 같음

- 다이닝팀은 우수한 서비스를 제공하는 A등급 이상이 64%를 차지하며, 미흡한 서비스를 제공하는 C등급이 0%를 나타냄으로, FNC 서비스 브랜드화를 이룰 수 있는 영업장 팀으로 가장 높게 평가됨
- 컨서선팅은 A등급이 57%로 대부분이 좋은 서비스를 제공하고 있으나, 미흡한 서비스를 제공하는 S등급이 부재하여 서비스 품질 향상이 필요함
- 컨세선팀은 우수한 서비스를 제공하는 A등급 이상이 56%이나, 미흡한 서비스를 제공하는 S등급이 4%에 불과하여 관리와 통한 서비스 품질 향상이 필요함
- QSR팀은 탁월한 서비스를 제공하는 S등급이 21%로, 영업장 팀에 비해 탁월한 서비스를 제공하는 업장이 많으나, 미흡한 서비스를 제공하는 S등급 이하가 25%로 평가되어 서비스 품질 향상 및 고객 만족을 위한 집중 관리와 개선이 필요함



(주)에이투제트 컨설팅

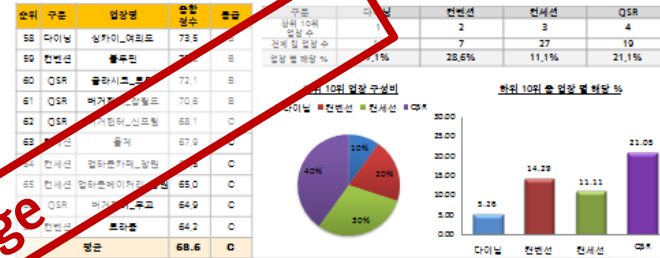
20

Copyright©2013 by AtoZ Consulting Inc.

## 3. 하위 10위 분석 결과

### ◆ <하위 10위 업장 평가>

- 하위 10위 업장 평균은 68.6점으로 C등급 평가를 받았으며, 미흡한 서비스 품질을 제공하고 있음
- 전체 업장 평균(81.1점) 대비 약 12점 낮은 점수를 받음
- 하위 10위 업장 중 17개의 업장이 다이닝이며, 다이닝의 전체 14개 업장 중에 7.1%에 해당함
- 하위 10위 업장 중 2개의 업장이 컨세선팅이며, 컨세선팅의 전체 7개 업장 중에 28.6%에 해당함
- 하위 10위 업장 중 3개의 업장이 컨서선팅이며, 컨서선팅의 전체 27개 업장 중에 11.1%에 해당함
- 하위 10위 업장 중 4개의 업장이 QSR이며, QSR의 전체 19개 업장 중에 21.1%에 해당함



(주)에이투제트 컨설팅

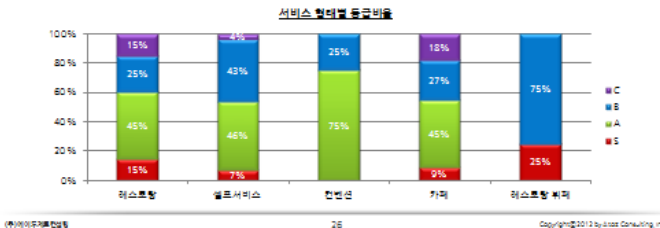
16

Copyright©2013 by AtoZ Consulting Inc.

## 1. 서비스 형태별 등급비율 분석 결과

### ◆ 서비스 형태별 등급비율 분석 결과는 다음과 같음

- 레스토랑팀은 우수한 서비스를 제공하는 A등급 이상이 60%로 평가되어, 미흡한 서비스를 제공하는 S등급에 대한 서비스 품질 향상과 관리가 필요함
- 필드서비스팀은 우수한 서비스를 제공하는 A등급 이상이 53%이나, 탁월한 서비스를 제공하는 S등급이 7%에 불과하여 서비스 품질 향상이 필요함
- 컨세선팀은 우수한 서비스를 제공하는 A등급이 75%로 가장 높게 평가되었으나, 탁월한 서비스를 제공하는 S등급이 부재하여 집중 관리와 통한 서비스 품질 향상이 필요함
- 카페팀은 우수한 서비스를 제공하는 A등급 이상이 54%이나, 매우 미흡한 서비스 품질을 제공하는 C등급이 18%로 가장 높게 평가되어 서비스 품질 향상 및 고객 만족을 위한 개선이 필요함
- 레스토랑 부페팀은 탁월한 서비스를 제공하는 S등급이 25%로 가장 높게 평가되었으나, 미흡한 서비스를 제공하는 B등급이 75%로 평가되어 서비스 집중 관리와 개선이 요구됨



(주)에이투제트 컨설팅

26

Copyright©2013 by AtoZ Consulting Inc.

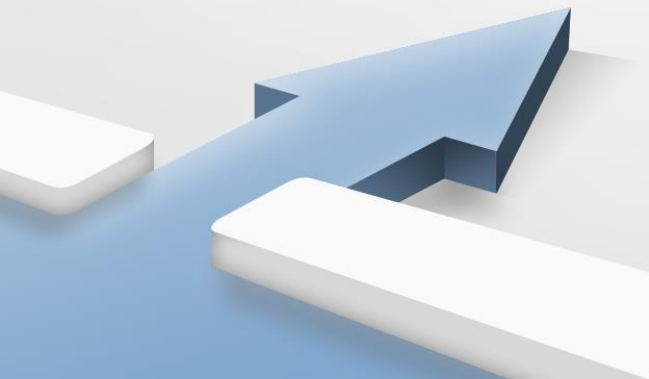


# 6. 모니터링 수행 세부일정

세부 일정은 가안이며 구체적인 시행 일자가 나올 경우 조정이 가능합니다.

구분	주요업무	기간											투입인력	
		1주	2주	3주	4주	5주	6주	7주	8주	9주	10주	11주		
모니터링 준비 (Design & Planning)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 모니터링 목적 및 목표 설정</li> <li>○ 체크리스트 확인</li> <li>○ 사전 파일럿 실시</li> <li>○ CS Specialist 오리엔테이션</li> <li>○ 최종 주의사항 점검</li> </ul>	●	●	●										고객사& AtoZ컨설팅
실사 (On-spot Monitoring)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 모니터링 실시</li> </ul> <p>- 1일 1매장 실시 기준 - 업장 규모 재직자 15명 기준</p>				●	●	●	●						AtoZ컨설팅
자료 분석 (Data Reporting)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 모니터링 및 표본조사 내용 평가</li> <li>○ 데이터 크리닝</li> </ul>								●	●				AtoZ컨설팅
결과 보고 (Evaluation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Service Quality 수준 분석</li> <li>○ 결과 보고 프리젠테이션</li> </ul>									●	●	●		고객사& AtoZ컨설팅

## II. CS Specialist 프로필



# CS Specialist 프로필 (1/3)

모니터링 경험이 다수인 CS Specialist들이 모니터링 전 과정에 참여하여 신뢰도 있고 안정적으로 모니터링 운영이 이루어집니다.



CS Specialist 권윤정



CS Specialist 황선주

## 경력

- 현) 에이투제트컨설팅 전임강사
- 겸) 노동부 실업자 훈련심사위원
- 겸) YWCA 전임강사
- 前) 한국서비스연구소 교육기획 실장 근무

## 경력

- 현) 에이투제트컨설팅 전임강사
- 현) 법무연수원 대민 친절교육 전임교수
- 현) 경기경찰청 관리자 리더십 과정 전담교수
- 부경대학교 평생교육원 강사
- 인제대학교 평생교육원 서비스 강사과정 강사

## 강의 및 컨설팅 경력

- BMW 모니터링 CS Specialist
- 아워홈 외식사업부 운영 매뉴얼 개발 책임 컨설턴트
- 캘리스코 사보텐 모니터링 및 연간 교육 컨설턴트
- 던킨 도너츠 매장 직원 커뮤니케이션, MOT R/P 교육
- j estina 매니저 및 시니어 매뉴얼 교육
- G&B system 연간 교육 컨설팅
- FNC 모니터링 및 연간 교육 컨설턴트
- ADT 캡스 CS 마인드 및 행동화 교육 연간 실시
- 서초여성인력개발센터 병원서비스코디네이터과정 컨설턴트

## 강의 및 컨설팅 경력

- BMW 모니터링 CS Specialist
- 녹십자 검진 센터 연간 교육 및 매뉴얼 책임 컨설턴트
- 아워홈 외식사업부 운영 매뉴얼 개발 책임 컨설턴트
- 캘리스코 사보텐 모니터링 및 연간 교육 컨설턴트
- FNC 모니터링 및 연간 교육 컨설턴트
- KRA 한국 마사회 전 지점 서비스 현장 코칭 교육
- J-ESTINA 매니저 CS 향상, 매뉴얼 교육
- (주) 애국 플라워 전 직원 서비스 전문가 과정 교육
- 국제정보통신(주) 고객만족 서비스 연간 교육
- 한국병원 중간관리자 및 실무자 Mentoring 교육 진행
- 경찰종합학교 '고객만족 CS 강사양성과정' MOT 교육

# CS Specialist 프로필 (2/3)

모니터링 경험이 다수인 CS Specialist들이 모니터링 전 과정에 참여하여 신뢰도 있고 안정적으로 모니터링 운영이 이루어집니다.



CS Specialist **이수희**

## 경력

- 현) 에이투제트컨설팅 전임강사
- 전) 대한항공 객실승무원
- 전) 현대백화점 인재개발원 서비스 아카데미 전임강사
- 전) LIG손해보험 (인재니움) 인재개발파트 책임연구원
- 전) 경기과학기술대학교 (구)경기공업대학 외래교수

## 강의 및 컨설팅 경력

- BMW 모니터링 CS Specialist
- 아워홈 외식사업부 운영 매뉴얼 개발 책임 컨설턴트
- 캘리스코 사보텐 모니터링 및 연간 교육 컨설턴트
- 기업체: 한진해운, 현대백화점, 신세계백화점, AK면세점, 농협유통, LG전자, 파로마가구, 리바트, 훼미리마트, 유니베라, (주)보광그룹, 메리케이코리아, 엔프라니, (주)세정, 리치마트, 코리아세븐, Amway, 엔에스이코리아, 삼성리빙프라자, 코레일유통, 동서, 풀무원, 아워홈, 롯데 삼강, 나뚜루, (주)대상, 신세계푸드, 사보텐, FNC, 밀탑, ECMD 등 다수



CS Specialist **김현숙**

## 경력

- 현) 에이투제트컨설팅 전임강사
- 전) 한국마사회(주) 사내강사
- 전) 창원경륜시설공단(주) 사내강사
- 전) 부산경륜시설공단 사내 강사

## 강의 및 컨설팅 경력

- BMW 모니터링 CS Specialist
- 아워홈 외식사업부 운영 매뉴얼 개발 책임 컨설턴트
- 캘리스코 사보텐 모니터링 및 연간 교육 컨설턴트
- 한국마사회(주) 사내강사
- 직무 교육/ 서비스 교육/ 모니터링/ 현장 코칭/ 기획
- 한국체육산업개발 / 창원경륜시설공단/ 부산경륜시설공단/ 형지어페럴에서 사내강사 양성 과정/ 매뉴얼 작성/ 강의 및 현장 코칭/ 현장 접점자 강의/ 모니터링

# CS Specialist 프로필 (3/3)

모니터링 경험이 다수인 CS Specialist들이 모니터링 전 과정에 참여하여 신뢰도 있고 안정적으로 모니터링 운영이 이루어집니다.



CS Specialist **박지성**

## 경력

- 현) 에이투제트컨설팅 전임강사
- 전) 제일모직 경영지원 파트 근무
- 전) 홈플러스 지역본부 고객센터 파트장
- 전) 홈플러스 점포 부점장 (서부산점, 센텀시티점)

## 강의 및 컨설팅 경력

- 홈플러스 사내 서비스 강사 양성
- 홈플러스 신규점 고객센터 인력 및 관리자 양성
- BMW 모니터링 CS Specialist
- 캘리스코 사보텐 모니터링 및 연간 교육 컨설턴트
- 홈플러스 신규점 고객센터 인력 및 관리자 양성
- 홈플러스 고객 서비스 업무 표준화
- SK텔레콤 기술교육 사내강사 대상 30차수 과정 진행(2012)



CS Specialist **김수인**

## 경력

- 현) 에이투제트컨설팅 전임강사
- 현) 동아대학교 외래교수 / 인제대학교 외래교수
- 전) 대한항공 객실승무원 부사무장
- 전) 동의대학교 외래교수 / 마산대학 외래교수 / 한국국제대학교 외래교수

## 강의 및 컨설팅 경력

- BMW 모니터링 CS Specialist
- 아워홈 외식사업부 운영 매뉴얼 개발 책임 컨설턴트
- 캘리스코 사보텐 모니터링 및 연간 교육 컨설턴트
- 대한항공, KTX 승무원교육, 롯데백화점, 신세계백화점, 현대백화점, 서원유통, 뉴코아백화점, LG텔레콤, KT, 대우전자, 삼성전자, 세크론, 포스코, 현대자동차, GM 대우, ING 생명, 경남에너지, SPP해양조선 LS니고 동제련, 테크노마트, 한국마사회, GMB 코리아, 부산경륜공단, 포철기연주식회사, (주) 신한기업, 한국토지공사, 인하대학교, 부산대학교,, 한국해양대학교, , 경성대학교, 인제대학교, 부경대학교, 경기도공무원연수원, 한국수력원자력, 병무청 등

우리는 고객의 성공을 돕습니다.

Thank you