

<표 IV-24> 학습과목의 강의계획서

주	강 의 내 용	수업방법	학습자료 [과제포함]	기자재 [보조교구]
1	1] 강의제목: 서비스맨으로서의 자기분석 2] 강의주제: 자기분석을 통한 롤 모델 찾기 3] 강의세부내용: ① 강의 오리엔테이션 ② 자신의 이미지 특성 찾기 ③ 롤 모델의 역할과 중요성	강의 질의/응답	주 P 13-32	유인물 [강의계획서] Beam project
2	1] 강의제목: 고객서비스 2] 강의주제: 고객서비스의 개념과 정의 이해 3] 강의세부내용: ① 시대에 따른 고객의 의미 ② 서비스의 특성과 중요성 ③ 서비스품질특성의 요소와 평가 특징 <b>* 과제-1 : 고객만족서비스 사례 연구</b>	강의 질의/응답	주 P 35-55 <b>1차과제 공지</b>	Beam project
3	1] 강의제목: 고객이란 2] 강의주제: 고객의 의미와 분류 3] 강의세부내용: ① 고객가치의 인식과 중요성 ② 고객의 분류[내부고객과 외부고객] ③ 서비스 기대의 영향 요인	강의 질의/응답	주 P 59-80 부 P41-74	Beam project [동영상/사진]
4	1] 강의제목: 서비스맨과 서비스 역량 2] 강의주제: 서비스맨의 역할과 중요성 3] 강의세부내용: ① 서비스맨의 마인드 ② 서비스맨과 고객과의 관계 ③ 서비스 역량과 서비스 성향	강의 질의/응답	주 P 81-91 부 P22-37	Beam project [동영상/사진]
5	1] 강의제목: 고객만족 2] 강의주제: 고객만족의 개념과 구성요소 3] 강의세부내용: ① 고객만족의 필요성과 기준 ② 고객만족의 요소와 관리 방법 ③ 고객만족조사와 고객만족지수	강의 질의/응답	주 P 93-110	Beam project 유인물
6	1] 강의제목: 고객관리의 중요성과 방법 2] 강의주제: 고객관리와 불평고객관리 3] 강의세부내용: ① 고객관계관리와 관계마케팅 ② 신규고객과 기존고객유지 방법 ③ 충성고객과 불평고객	강의 질의/응답	주 P111-145 부 P10-20	Beam project [동영상/사진]
7	<b>중 간 고 사</b>			

주	강 의 내 용	수업방법	학습자료 [과제포함]	기자재 [보조교구]
8	1] 강의제목: 고객만족경영과 마케팅 2] 강의주제: 고객만족경영전략과 고객지향적사고 3] 강의세부내용: ① 고객감동서비스와 실천방안 ② 고객만족마케팅의 유형과 전략 ③ 내부고객만족과 외부고객만족의 중요성	강의 질의/응답	주 P147-189 부 P76-108	Beam project [동영상/사진]
9	1] 강의제목: 서비스맨의 이미지메이킹 2] 강의주제: 이미지메이킹의 중요성 3] 강의세부내용: ① 이미지메이킹의 요소와 중요성 ② 매너는 경쟁력이며 첫인상의 결정요인 ③ 고객에게 긍정의 메시지를 전달하는 이미지 <b>* 과제-2 : 서비스맨의 자기관리</b>	강의 질의/응답	주 P193-204 <b>2차과제 공지</b>	Beam project 유인물
10	1] 강의제목: 서비스맨의 비언어적 커뮤니케이션 스킬 2] 강의주제: 서비스맨의 기본자세 3] 강의세부내용: ① 밝은 미소와 호감가는 이미지 ② 바른 자세와 상황별 인사법 ③ 단정한 용모, 복장	강의 질의/응답	주 P205-268 부 P183-199	Beam project [동영상/사진]
11	1] 강의제목: 서비스맨의 언어적 커뮤니케이션 2] 강의주제: 고객과의 올바른 커뮤니케이션 3] 강의세부내용: ① 대화의 기본 듣기와 말하기 ② 신뢰와 호감주는 대화법 ③ 긍정의 대화법과 맞장구	강의 질의/응답	주 P269-322 부 P158-179	Beam project [동영상/사진]
12	1] 강의제목: 고객서비스 응대 2] 강의주제: 서비스맨으로서의 고객응대 3] 강의세부내용: ① 고객응대시 주의사항 및 바른 태도 ② 상황에 따른 올바른 고객응대법 ③ 다양한 유형에 따른 고객응대법	강의 질의/응답	주 P323-354 부 P134-156	Beam project [동영상/사진]
13	1] 강의제목: 서비스마인드 2] 강의주제: 서비스맨의 마인드와 자세 3] 강의세부내용: ① 서비스맨의 사명감 ② 프로 서비스맨으로서의 자세 ③ 서비스 리더의 조건	강의 질의/응답	주 P355-366 부 P202-258	Beam project [동영상/사진]
14	1] 강의제목: 직업윤리와 자기관리 2] 강의주제: 조직문화의 이해와 책임감 3] 강의세부내용: ① 서비스맨의 봉사정신과 책임감 ② 조직문화의 이해와 직원으로서의 올바른 태도 ③ 직업 스트레스관리	강의 질의/응답	주 P367-390 부 P259-307	Beam project 유인물
15	<b>기 말 고 사</b>			