

중소기업기술정보진흥원 직무설명서 : 안내원

	대분류	중분류	소분류	세분류
분류체계	01.경영·회계·사무	01.기획사무	03.마케팅	02.고객관리
		02.총무·인사	03.일반사무	02.사무행정
직무수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 안내데스크 운영 ○ 청사 출입인원에 대한 안내 ○ 고객 응대 및 안내 등 고객관리 전반 ○ 고객 필요정보 제공 ○ 간단한 문서작성 및 문서관리 			
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 진흥원 업무분야에 대한 지식 ○ 조직도 이해 및 부서의 업무분장 내용 ○ 기관 내부 업무처리 절차 ○ 고객응대에 대한 지식 ○ 고객 유형별 응대방법 ○ 업무처리규정 			
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ 커뮤니케이션 능력, 고객응대능력 ○ 컴퓨터 사용 등 IT활용 능력 ○ 문서작성 능력, 문서 정리 능력, 문서대장 기록능력, 문서분류 능력 ○ 사무기기 사용·활용 능력, 업무처리 및 파악 능력 			
직무수행 태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객 중심적 사고, 고객 정보수집·관리 노력 ○ 친절한 고객 응대 태도 ○ 구성원들에 대한 배려, 주의깊은 관찰력 ○ 정확하고 세밀한 일처리 태도, 규정을 준수하는 태도 ○ 고객지향 의지, 구성원 지원의지, 협력적 태도, 업무협조 태도 			
직업기초능력	○ 의사소통능력, 대인관계능력, 조직이해능력, 직업윤리, 정보능력, 문제해결능력			

※ 본 내용은 중소기업기술정보진흥원의 고유직무를 반영하여 NCS에서 제시한 내용을 수정하였습니다.