

탁월한 리더육성 -과학적 육성체계(SNS)

월드클래스 서비스 아카데미

*The College Of
Outstanding Leadership & World Class Service Academy*

(주)리더십코리아

훈련이 안된 리더는 위험합니다

체계가 없는 육성은 낭비입니다

탁월한 리더육성은 과학입니다

Introduction

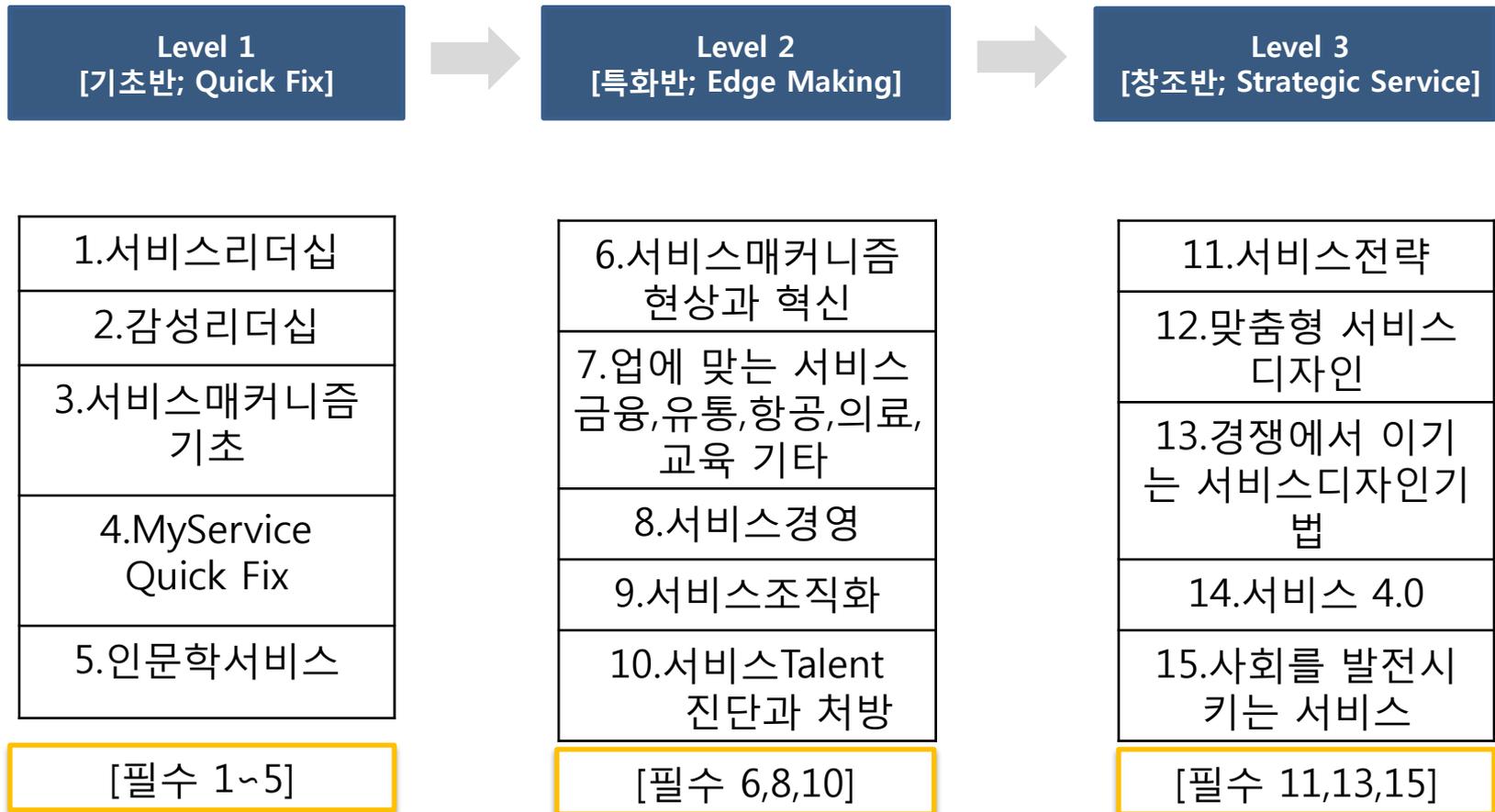
- 한국의 산업구조 중 60%가 서비스업 임에도 서비스업에 종사하는 인력들에 대한 차별화 된 교육/훈련과정이 다른 나라에 비해서 턱없이 빈약.
- 디즈니, FEDEX, Apple, Amazon 등은 사내 대학이나 연구소를 만들어 서비스리더십과 서비스인력의 역량향상에 오랫동안 노력해 옴.
- 한국의 서비스기업들도 월드클래스 서비스역량 제고에 시급히 투자해야 하는 상황.
- "월드클래스서비스아카데미"의 커리큘럼은 이러한 한계 극복을 위해서 창립.

System

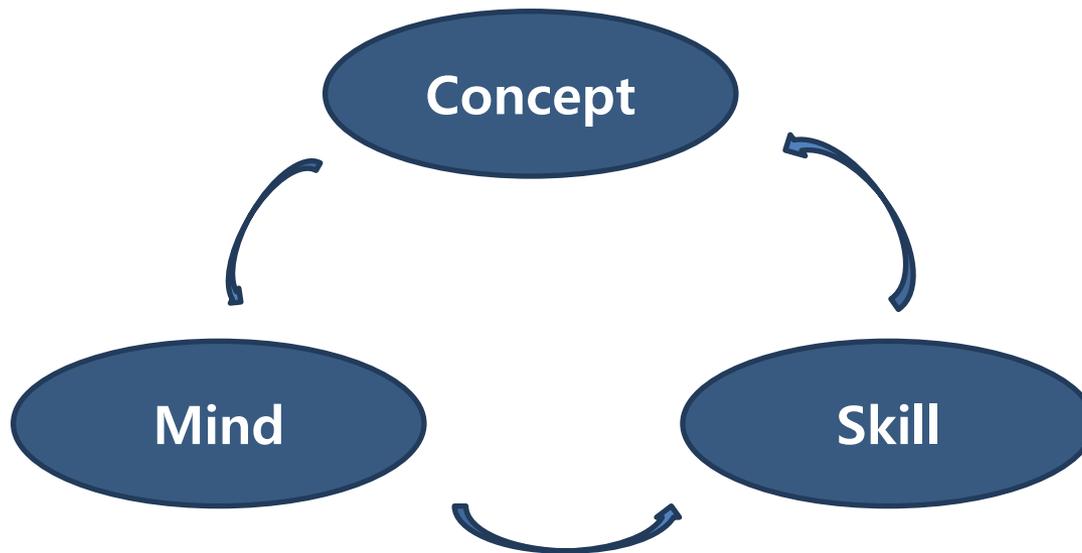
"Leaders with the human touch welcome new challenges."



Curriculum



[CMS모델]



서비스리더십

[CMS과정]

구분	내용	특징
1. 과정목표	<ul style="list-style-type: none"> -서비스업에 종사하는 리더들이 서비스의 본질을 이해하고 고객들에게 기억에 남는 감동을 주는 서비스 품질을 창출하는 리더십을 발휘하도록 훈련함. -서비스리더는 구성원들이 올바른 개념(Concept)을 가지고, 충만한 마음(Mindfulness)으로, 탁월한 기술(Skill)을 발휘하도록 CMS를 리드하는 사람. 	CMS 진단 및 피드백
2. 대상/길이	<ul style="list-style-type: none"> -서비스업 구성원들 전원이 대상 -2박 3일; 3박 4일; 4박 5일 등 다양한 길이의 과정이 준비됨 	차수당 30명 내외
3. 과정구성	-CMS과정구성은 다음 쪽의 일정표 예시 참고	실습위주
4. 실적	<ul style="list-style-type: none"> -삼성에버랜드, 아시아나항공, 대한항공, SPC 등 -소비자관련부서나 조직 내 유관부서의 구성원들에게도 필요한 과정 	강사양성 5명

Curriculum

예시

서비스리더십

[CMS과정]

	서비스리더십개요	서비스Concept	서비스Mind	서비스Skill	실천하기
	첫째날	둘째날	셋째날	넷째날	다섯째날
	과정 안내	서비스Concept, 바른 서비스의 설계	Mindfull Service vs. Mindless Service	서비스Skill, 배꼽인사 벗어나는데 20년	내가 만드는 품격있는 서비스: Concpet-Mind-Skill의 Alignment
09:00	잘못된 서비스인식 "서비스=공짜"	서비스Concept, 형성과 진화	어떻게 구성원들을 Mindfull하게 만들 것인가?	서비스Skill, Big 7	
10:00					
11:00	Lunch			Lunch	
12:00					서비스리더십, 재난예방/정밀제조/이 문화인력관리에도 필수; Wrap-up
13:00	서비스행동 [성격인가 문화인가]	서비스Concpet사례1 고품질서비스설계	Mindful Service사례1	서비스Skill사례1: 동영상분석토론	
14:00	서비스리더십, CMS모델소개	서비스Concept사례2 Exciting서비스	사례2: Mindless에서 Mindful하게 만든 사례	서비스Skill사례2: Not too much, Not too less	
15:00	수강자별 서비스 CMS진단결과/ 피드백	나의 서비스Concept	나의 서비스Mind	나의 서비스Skill	
16:00					
17:00					
18:00	Dinner				