<기업 가입형 연간 컨택 & 커뮤니케이션 Total Solution Program>

2020 Rainbow Program

코로나19로 인해 일부 프로그램 진행방식 변경
ex) 非대면, 규모축소, 통합진행

KMAC

Rainbow Program이란?

비대면 채널 전문 프로그램인 KMAC의 Rainbow Program은 인재 육성을 위한 다양한 교육, 컨퍼런스 뿐 아니라 네트워킹, 워크숍, 벤치마킹 등을 할 수 있는 연 단위 프로그램입니다. 또한 개인이 아닌 기업 차원에서 가입을 하기 때문에 그 혜택을 관리/ 기획 파트 및 실행 부서의 부서장부터 상담원까지 누릴 수 있는 Total Solution Program입니다.



가입목적

기업과 고객의 창구인 컨택센터는 기업의 핵심 전략부서로써, 고객관리/ 발굴/ 유지의 차원을 넘어 기업 전체의 경쟁력을 좌우하는 핵심 키워드로 자리매김 해왔으며 SNS, Mobile, Web 등 비대면 채널을 통해 기업에 새로운 성장동력을 제공합니다. 이에 KMAC는 비대면 채널 고도화에 필수적인 연구 및 학습활동, 정보교류, 네트워킹을 통해 해당 기업 및 산업의 경쟁력을 제고시키고자 Rainbow Program을 제공하고 있습니다.

주요 참석대상

- 비대면 채널 전반에 걸쳐 새로운 전략적 방향을 찾고자 하는 기업(기관)
- 비대면 채널 운영의 최우수 사례와 최신정보를 얻고자 하는 기업(기관)
- 비대면 채널 전문가/ 실무자들과의 인적 네트워크를 구축하고자 하는 기업(기관)
- 비대면 채널을 더욱 효율적으로 운영하고자 하는 기업(기관)
- 비대면 채널의 서비스 품질을 향상시키고자 하는 기업(기관)

* 현재 26개 기업 가입

프로그램 가입비용

- 프로그램 연간 가입비 : 500만원(VAT별도)
- 연중 수시 가입 가능
- 가입기간: 가입 월로부터 1년

※ 코로나19로 인해 일부 프로그램 진행방식 변경 ex) 非대면, 규모축소, 통합진행

KMAC

프로그램 구성 및 혜택

구분	프로그램		혜택
교육	교육 워크숍 - 교육 주제에 따른 직무/직급별 교육서비스 제공	연 5회	25만원 X 5회 X 2명 = 250만원
	KMAC 컨택센터 매니지먼트 과정 - 컨택센터 관리자를 위해 특화된 KMAC 전문가 자격인증과정	연 1회	교육비 20%할인 혜택 = 약 56만원 상당 혜택
상담품질	Compact 녹취콜 분석(VITAMIN A.B.C) - 프로젝트 팀빌딩, QA평가체계 간이진단, Issue Data분석	연 1회 (40콜)	200만원
컨퍼런스 & 세미나	제19회 대한민국 컨택 & 커뮤니케이션 경영 컨퍼런스 - 채널&커뮤니케이션 분야 최대 컨퍼런스	연 1회	40만원 X 2명= 80만원
	제28회 고객중심 경영혁신 컨퍼런스 - 고객가치 창출을 위한 국내 최대 CS컨퍼런스	연 1회	30만원 X 2명= 60만원
	제23회 고객만족경영학회 정기 학술세미나 - 고객만족경영관련 최신 학술 트랜드 및 사례	연 1회	10만원 X 2명= 20만원
네트워킹	부서장 Roundtable - 정보공유 및 산업 내 네트워킹을 위한 부서장급 조찬/오찬회	연 2회	20만원 X 1회 X 1명= 40만원
	Rainbow 회원사 정기포럼 - KMAC, 기업, 산업간 정보공유 등을 위한 핵심 실무자급 포럼	연 2회	20만원 X 1회 X 2명= 80만원
통합 워크숍	Team building 야외 프로그램 - 창의적 문제해결을 통한 조직 활성화 프로그램	연 1회	25만원 X 6명= 150만원
	국내 감성 워크숍 - 스트레스를 열정으로 채우는 국내 (제주/포천/경주 등) 감성 워크숍	연 1회	120만원 X 2명 = 240만원
벤치마킹	대한민국 우수콜센터 벤치마킹 - 국내 우수콜센터 현장을 견학하는 스페셜 프로그램	연 1회	20만원 X 2명 = 40만원
정보제공	KSQI-Call 전략보고서(책자) 제공	연 1회	-
	KMAC 경영전문지 월간 'CHIEF EXECUTIVE' 제공	연 12회 (월 1회)	13만원 X 2부 = 26만원

※ 상기 내용은 진행 시 일부 변동될 수 있습니다.

※ 코로나19로 인해 일부 프로그램 진행방식 변경 ex) 非대면, 규모축소, 통합진행

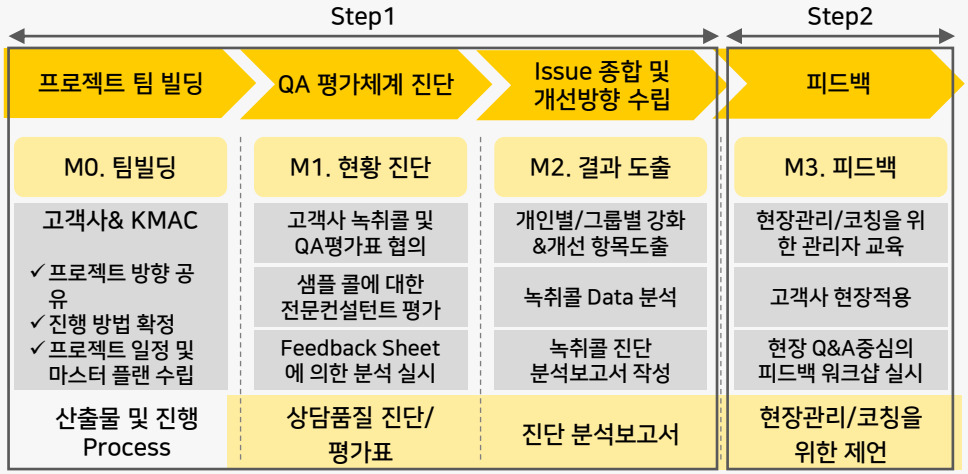
KMAC

주요 세부내용

교육 - 연 5회 진행되는 실무역량 강화 교육 프로그램 (案)

주제	핵심키워드	내용	
크리에이티브 커뮤니케이션	인문학적 관점 / 공감 / 인사이트 / 창의적 커뮤니케이션 / 설득력 / 조직문화	▪ 인문학적 관점으로 접근하는 커뮤니케이션 ▪ 창의적 접근을 통해 새로운 인사이트 경험하기	▪ 창의적 커뮤니케이션 이해 & 체험하기 ▪ 커뮤니케이션이 잘되는 조직의 공통점 찾기
Voice 클리닉 : 고객의 마음을 움직이는 기술!	효율적 커뮤니케이션 / 호흡 / 발성/발음 / 보이스 / 아나운서 / 스피치	▪ Voice의 중요성 – 효율적인 커뮤니케이션 ▪ 나의 목소리 진단	▪ 호감 가는 목소리 만들기(호흡, 공명, 발성, 발음) ▪ 아나운서처럼 발음하고 성우처럼 표현하기
상담사교육을 위한 Micro learning 전략	새로운 교육 트렌드 / 클라우드 / 자동제작 / 경제적 / 전문적 / 사후관리 시스템	▪ 교육 대상자 & 방식 변화에 발맞춘 교육서비스 ▪ 자동제작을 통해 누구나 쉽고 빠르게 영상 제작	▪ 클라우드를 활용한 전사 공유 시스템 ▪ 시스템 구축지원 및 후속 교육서비스 제안
면담과 코칭을 통한 동기부여 스킬	상담 / 코칭 / 면담 / 소통 / 성과관리 / 동기부여	▪ 컨택센터 리더의 Role & Responsibility ▪ 성과관리를 위한 코칭 프로세스	▪ 슈퍼바이저가 말하는 면담의 힘 ▪ 동기부여를 위한 면담의 MOT
나나랜드에서 꿈꾸는 직원과 함께 공존하기	변화예측 / 인력관리 / 자아실현 / 액션플랜 / 이직 전조증상 / 업무방식	▪ 밀래니얼/Z세대 마인드 이해하기 ▪ Big Data를 활용한 체계적 이직관리	▪ 업무 방식의 변화에 따른 관리방법 변화 ▪ 스스로 성장하는 내적 동기부여 활용하기

상담품질 - VITAMIN A.B.C



✓ 레인보우 프로그램에서 상담품질의 과업범위는 Step1로 한정됩니다.

✓ 기본적으로 연간 1회, 40콜 분석을 진행합니다.

✓ 녹취콜 반출기준으로 진행되며, 반출이 어려운 기업은 추가예산이 소요됩니다.

✓ Step2 녹취콜 40콜 이상은 추가예산을 통해 진행 가능합니다.

VITAMIN A : Agenda

콜센터 서비스 품질 기본 가이드라인(최신 트랜드) 제시
자사 컨택센터 및 최신 트랜드에 입각한
상담 태도와 스킬 방향 제시

VITAMIN B : Balancing

모니터링 분석 및 코칭 평가표 제시/진단
내용에 대한 이해도를 중심으로 진단 모니터링을 통해
상담원들의 강점 및 개선점이 도출되며
평가 피드백지와 평가 항목에 대한 결과를 제시

VITAMIN C : Coaching

진단 결과를 바탕으로 한 맞춤형 피드백 교육 실시
개인평가표를 활용, 개인별/그룹별 코팅을 통한
맞춤 피드백 교육 진행 및 비전/전략상담스킬 제시

※ 코로나19로 인해 일부 프로그램 진행방식 변경 ex) 非대면, 규모축소, 통합진행

KMAC

주요 세부내용

네트워킹 - 부서장 Roundtable & 핵심 실무자 정기포럼





- 부서장 정기모임(Roundtable)
  - 부서장급 이상의 네트워킹 대상의 정기 모임 개최
  - 다양한 산업계 최신 트렌드에 대한 학습과 상호 네트워킹을 통한 정보공유
  - 산업별 전략 방향 및 주요 이슈 및 동향 논의
- 핵심 실무자 정기포럼
  - 국내/외 컨택센터 우수사례 발굴 및 공유를 통한 적극적인 교류 기회 제공
  - 2020년 Rainbow 운영계획 및 KMAC 연간 일정 계획 등에 대한 소개

  참석 대상

  1) 컨택센터 레인보우 프로그램 담당 임원, 부서장 및 담당자

  2) 기업 CS 기획 / VOC 관리 관련 임원 및 부서 담당자

현장 워크숍 - 조직활성화를 위한 팀빌딩 프로그램






- 일시 : 8월 中, 10시~17시(약 7시간)
- 장소 : 서울 내 특정 지역에서 진행(c.f. 2019년 서울 올림픽공원)
- 진행 방식
  - 팀별로 미션을 수행하며, 팀원 간 소통 강화, 조직목표 달성, 긍정적 조직문화 형성이 목적임
  - 약 7시간 동안 진행(중식 포함)되며, 실시간 네트워킹으로 상황을 파악하고 공유함
  - 6~8명 내외로 1개 조를 구성하며, 조별 경쟁이 이루어짐
- 진행 순서
  - 오전 : 창의력과 순발력 기르는 '스포츠 스태킹'! (개인전 / 팀 대항 릴레이)
  - 중식
  - 오후 : 신뢰 및 협동을 위한 '런닝맨 전략 레이스 미션'!

    뜻을 모아서/하나되어/힘을모아서/꿈을향해

* 상기 일정 및 시간은 변동가능성이 있음.

※ 코로나19로 인해 일부 프로그램 진행방식 변경 ex) 非대면, 규모축소, 통합진행

주요 세부내용

감성워크숍







- 일정 : 12월 中 / 장소 : 제주/포천/경주 등 국내(추후 안내)
- 한 해 동안 노력한 콜센터 우수직원들의 노고를 치하하고, 동기부여를 위한 워크숍
- 부서장/상담사와의 네트워킹을 위한 대화의 場
- 컨택센터별 차년도 현안 및 現 고민거리 공유
- 감성힐링 V.I.S.A Program 주요 내용
  - Vision : 서비스 환경 변화 이해, 서비스마니아 비전 수립
  - Impression : 스트레스 진단, 감성회복 및 스트레스 대처방안
  - Solution : 열정과 몰입체험, 감성 비법 매뉴얼 제작
  - Action : 상황 대응력 향상 자신감, 성취감 고취

벤치마킹

KSQI Korean Service Quality Index 한국산업의 서비스품질지수

KSQI 우수콜센터 벤치마킹

- 일정 : 11월 中 / 장소 : 추후 안내
- 우수콜센터 벤치마킹을 통한 콜센터 현안 공유
- 다양한 주제
  - 고객접점 채널 다각화 전략
  - 데이터를 활용한 고객맞춤 전략
  - WFM 활용사례 etc.
- 세부내용
  - 기업 및 콜센터 소개 : 운영현황, 운영 Know-how, 직원 만족도제고 등
  - 콜센터 Tour(상호간의 Q&A 및 토론) etc.

※ 코로나19로 인해 일부 프로그램 진행방식 변경 ex) 非대면, 규모축소, 통합진행

연간 진행일정(案)

월(月)	프로그램	교육	상담품질	컨퍼런스 & 세미나	네트워킹	통합 워크숍	벤치마킹	정보제공
1월	[Rainbow program 연간 계획 수립]		*해당 기업 진행					★
2월	코로나19로 인해 하반기 진행							★
3월								★
4월								★
5월								★
6월	[교육 프로그램] - 크리에이티브 커뮤니케이션	★						★
	[네트워킹 : 정기 포럼] - Rainbow 회원사 포럼				★			
7월	[교육 프로그램] - 상담사교육을 위한 Micro learning 전략	★						★
	[국내 벤치마킹] - 대한민국 최우수 콜센터 벤치마킹		★				★	
8월	[교육 프로그램] - Voice 클리닉 : 고객의 마음을 움직이는 기술!	★						★
	[현장 워크숍] - Team building 프로그램					★		
9월	[교육 프로그램] - 면담과 코칭을 통한 동기부여 스킬	★						★
	[교육 프로그램 : KMAC 공개교육] - 컨택센터 매니지먼트 전문가 과정							
10월	[교육 프로그램] - 나나랜드에서 꿈꾸는 직원과 함께 공존하기	★						★
	[네트워킹 : 부서장 Roundtable] - 부서장급의 별도 정보공유 네트워킹				★			
11월	[컨퍼런스] - 제28회 고객중심 경영혁신 컨퍼런스			★				★
	[컨퍼런스] - 제19회 컨택&커뮤니케이션 경영 컨퍼런스							
12월	[세미나/학회] - 제23회 고객만족경영학회 정기학술세미나			★				★
	[힐링 워크숍] - 국내 감성 워크숍					★		

※ 상기 기재사항은 2020년 Rainbow Program 연간 진행일정(案) 입니다.
※ Rainbow Program은 연중으로 가입이 가능합니다.

※ 코로나19로 인해 일부 프로그램 진행방식 변경 ex) 非대면, 규모축소, 통합진행

KMAC

프로그램 가입 절차



Rainbow
참가 희망 기업

KMAC Rainbow
운영 사무국

1 레인보우 담당자에게 가입 문의
(02-3786-0173, leejh@kmac.co.kr)

2 레인보우 가입 서류 전달
(공문/브로셔/참가신청서)

3 가입신청서 작성 후,
사업자등록증과 함께 회신

※ 가입신청서 작성 및 송부 즉시 Rainbow 활동 참가 가능

4 세금계산서 발행 및 관련 서류 전달
(KMAC 사업자등록증/통장사본)

5 입금 및 가입완료

Always Together, Innovation World

KMAC

KMAC 진단평가3본부 - Rainbow Program 운영사무국
(07241) 서울시 영등포구 여의공원로 101, 8 층 KMAC
가입문의 : 02-3786-0173, leejh@kmac.co.kr