



<기업 가입형 연간 컨택 & 커뮤니케이션 Total Solution Program>

2022 Rainbow Program

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 Program**입니다.



가입목적

기업과 고객의 창구인 컨택센터는 기업의 핵심 전략부서로서 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 참여사(총 21개 기업)



가입비용

· 프로그램 연간 가입비 : 500만원(VAT별도)

· 가입기간: 가입 월로부터 1년(연중 수시 가입 가능)

※ 상기 내용은 진행 시, 코로나19로 인해 일부 프로그램 진행방식이 변경될 수 있습니다. ex) 비대면, 규모축소, 통합진행

* 프로그램 구성 및 혜택 *

구분	프로그램	
교육	교육 워크숍(생중계 방식) - 교육 주제에 따른 직무/직급별 교육서비스 제공	연 5회
컨퍼런스 & 세미나	2022 고객중심 경영혁신 컨퍼런스 - 고객가치 창출을 위한 국내 최대 CS컨퍼런스	연 1회
	2022 고객만족경영학회 정기 학술세미나 - 고객만족경영관련 최신 학술 트렌드 및 사례	연 1회
네트워킹	부사장 Roundtable - 정보공유 및 산업 내 네트워킹을 위한 부서장급 조찬/오찬회 ✓	연 1~2회
	Rainbow 회원사 정기포럼 - KMAC, 기업, 산업간 정보공유 등을 위한 정기포럼	연 1~2회
통합 워크숍	Untact Team building 프로그램 - 창의적 문제해결을 통한 팀 빌딩 프로그램	연 2회
	국내 힐링워크숍 - 스트레스를 열정으로 채우는 국내 (제주/포천/경주 등) 힐링 워크숍 ✓	연 1회
	상담사를 위한 힐링워크숍 - 회복탄력성 상생을 위한 조직활성화 프로그램	연 1회
벤치마킹	대한민국 우수콜센터 벤치마킹 - 국내 우수콜센터 현장을 견학하는 스페셜 프로그램 *코로나19로 인해 진행이 불가할 수도 있습니다.	연 1회
KSQI-Call	★ KSQI-Call 분기별 총점 제공(참여자 기준)	연 4회
	★ KSQI-Call 전략보고서(책자) 제공	연 1회
정보제공	상담사 스트레스 자가관리앱 'in mind' ID/PW 발급 new	연 1회
	KMAC 발간 도서 제공	연 1회
	KMAC 경영전문지 월간 'CHIEF EXECUTIVE' 제공	연 12회 (월 1회)

※ 상기 내용은 진행 시, 코로나19로 인해 일부 프로그램 진행방식이 변경될 수 있습니다. ex) 비대면, 규모축소, 통합진행

✓ : 대면 방식으로 진행

* 주요 세부내용 *

▶ 직무/직급별 교육 프로그램 (案)

月	주제	핵심키워드	내용
4	고객의 경험을 디자인하는 명품 서비스 마인드	신입상담사 / 서비스가치 / 동기부여	- 신입상담사의 서비스 마인드에 대한 동기부여 - 상담사의 서비스 능력 점검 및 향상
5	면담과 코칭을 통한 동기부여 스킬	상담 / 소통 / 성과관리 / 동기부여	- 컨택센터 리더의 Role & Responsibility - 성과관리를 위한 코칭 프로세스
9	관리자 대상 채팅상담사 기본 교육	품질관리 / 이슈대응 / 우수사례	- 조직에 필요한 전문지식의 습득 및 활용 - 타사 사례를 통한 채팅상담 조직의 이해
10	크리에이티브 커뮤니케이션	창의성 / 감성 상담 / 솔루션	- 음악과 미술로 이야기하는 커뮤니케이션 - 창의적 접근을 통한 새로운 인사이트 체득
11	보이스 코칭을 통한 커뮤니케이션 스킬 향상	발성 / 발음 / 호흡 / 스피치	- 호감가는 목소리를 위한 보이스 클리닉 과정 - 소통의 숨은 힘, 전달력을 향상 시킬 수 있는 스킬 습득

- ZOOM으로 진행되며, 카메라 공유(PC, 스마트폰 등)가 가능한 전자기기를 이용하여 참여(실시간 중계 방식으로 진행, 녹화 없음)

▶ 2022 고객중심 경영혁신 컨퍼런스



• 경영혁신 컨퍼런스 개요(2020년 기준)

- 기존 오프라인 방식에서 온라인 컨퍼런스로 전환하여 운영
- 400여개 기업, 매년 2,500여명 참석
- 15개 주요 Track, 40명의 산업 전문가 강연
- 20여개 Main Sponsor, 40여개의 후원 기업

• 2022 고객중심 경영혁신 컨퍼런스

- 일정 : 11월 진행 예정
- 변화하는 환경에 대한 인사이트 제공
- 다양한 세션을 통해 우수기업의 사례 벤치마킹
- 강연자 및 참석자들과 소통하며 고객중심 경영과 관련 논의 진행

* 주요 세부내용 *

▶ 부서장 Roundtable



• 부서장 정기모임(Roundtable)

- 일정 : 3월 및 10월 진행 예정
- 부서장급 이상의 네트워킹 정기 모임 개최
- 다양한 산업계 최신 트렌드에 대한 학습과 상호 네트워킹을 통한 정보공유
- 산업별 전략 방향 및 주요 이슈 및 동향 논의
- 국내/외 컨택센터 우수사례 발굴 및 공유를 통한 적극적인 교류 기회 제공

• 참석 대상

- 1) 컨택센터 레인보우 프로그램 담당 임원, 부서장 및 담당자
- 2) 기업 CS 기획 / VOC 관리 관련 임원 및 부서 담당자

▶ Untact Team Building 워크숍



• 일정 : 6월 및 11월 진행 예정(약 2시간)

• 진행 방식

- ZOOM으로 진행되며, 카메라 공유(PC, 스마트폰 등)가 가능한 전자기기를 이용하여 참여
- 팀별로 미션을 수행하며, 팀원 간 소통 강화, 조직목표 달성, 긍정적 조직문화 형성이 목적
- 약 2시간 동안 진행되며, 실시간 네트워킹으로 상황을 파악하고 공유

• 진행 순서

- 창의력과 순발력을 기르는 '방구석의 문제아들'
- 신뢰 및 협동을 위한 다양한 게임 진행

* 주요 세부내용 *

▶ 국내 힐링워크숍



- 일정 : 12월 진행 예정 / 장소 : 제주/포천/경주 등 국내(추후 안내)
- 한 해 동안 노력한 콜센터 우수직원들의 노고를 치하하고, 동기부여를 위한 워크숍
- 부서장/상담사와의 네트워킹을 위한 대화의 장
- 컨택센터별 차년도 현안 및 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

▶ 상담사를 위한 힐링워크숍



- 일정 : 8월 진행 예정
- 상담원의 회복탄력성 상생을 위한 컨택센터 조직활성화 프로그램
 - 팝아트 초상화
 - 네온사인
 - 캘리그래피 달력
 - 무드등
 - 꽃꽂이
 - 버블바
 - 승승장구 도장
 - 이끼 테라리움 etc.
- 세부내용
 - 개별 KIT를 사전 배포하여 비대면으로 진행
 - 강사의 설명을 통해 워크숍이 진행되며, 작품 공유로 쌍방으로 소통
 - 자신만의 작품을 만들며 스트레스 해소 및 네트워킹 진행

* 주요 세부내용 *

▶ 우수콜센터 벤치마킹



- 일정 : 7월 中 진행 예정
- 우수콜센터 벤치마킹을 통한 콜센터 현안 공유
- 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 진행이 불가할 수도 있습니다.

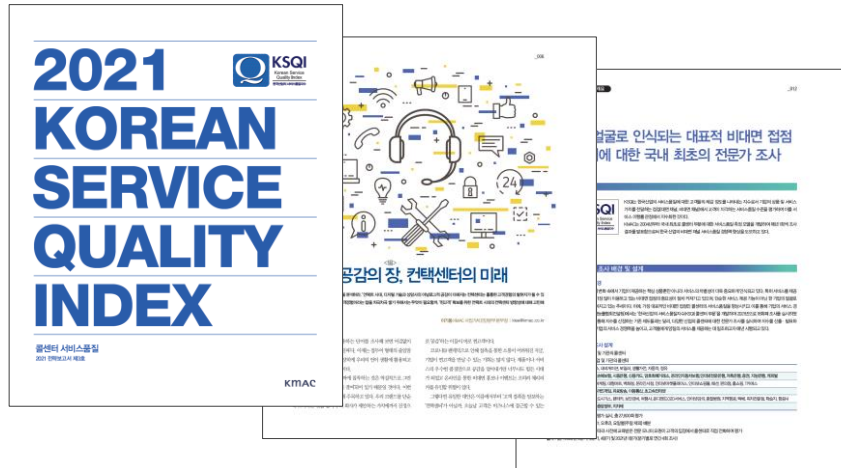
▶ 상담사 스트레스 자가관리앱 'in mind' ID/PW 발급



- 기업별 사용자(상담사) ID/PW 5개 발급 예정
- ID/PW 발급 후 1년 간 사용 가능
- 스트레스 자가 관리 방안에 대한 in mind 개발사 대표의 강연 제공
- 세부내용
 - in mind 어플을 통해 상담사의 스트레스 측정이 가능함
 - 상담사의 스트레스 측정 → 분석 → 맞춤 콘텐츠 → 자가관리 순서로 구성됨
 - 명상호흡법, 감정일기, ASMR 등의 in mind 어플 내 콘텐츠 사용을 통해 상담사의 스트레스 관리가 가능함

* 주요 세부내용 *

▶ KSQI-Call 분기별 총점 및 전략보고서



- KSQI-Call 분기별 총점
 - 일정 : 1~4차 분기조사 후 제공
 - 참여사의 KSQI-Call 분기별 총점 제공
 - ※ 타산업군 및 경쟁사의 분기별 총점은 제공되지 않음
- KSQI-Call 전략보고서(책자)
 - 일정 : 7월 중 제공
 - 조사개요, 조사결과, 시사점 제시
 - 모든 산업별 조사결과와 데이터 제공
 - 컨택센터 이슈 및 화두 제시

▶ CE 및 KMAC 발간 단행본



- CE(Chief Executive)
 - 일정 : 매달 제공
 - 최신 경영 트렌드 및 이슈 중심의 경영전문지 제공
- KMAC 발간 단행본
 - 일정 : 신권 발간 시 제공(연 1회)
 - 베스트셀러 또는 컨택센터의 미래 경영방향과 가장 연관된 단행본 제공

* 연간 진행일정(案) *

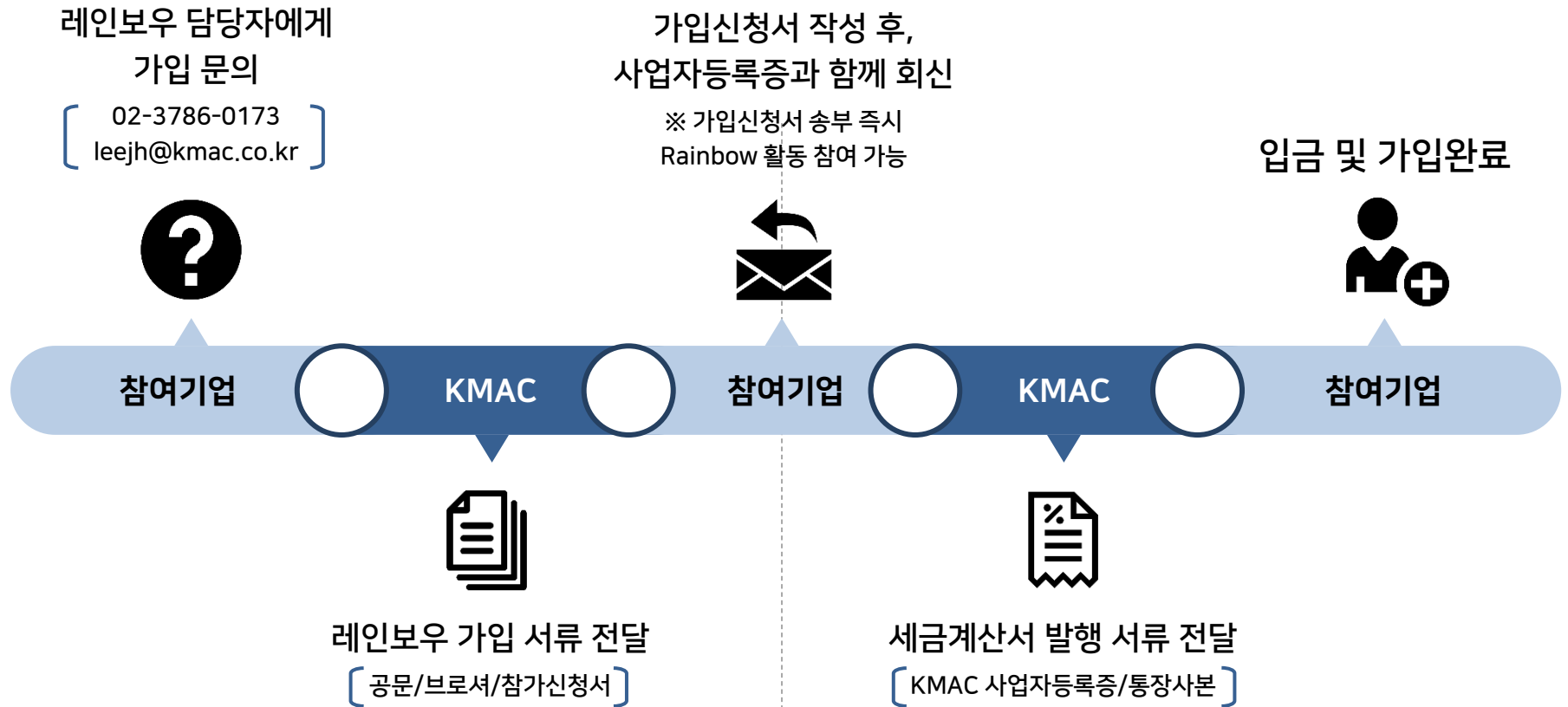
프로그램		교육	컨퍼런스 &세미나	네트 워킹	통합 워크숍	벤치 마킹	KSQI- Call	정보 제공
1월	Rainbow program 연간 계획 안내							★
2월	[네트워킹] 실무자 정기포럼			★			★	★
3월	[네트워킹] 부서장 Roundtable ✓			★				★
4월	[교육] (추후 안내 예정)	★						★
5월	[교육] (추후 안내 예정)	★					★	★
6월	[통합워크숍] Untact Team Building 프로그램				★			★
7월	[벤치마킹] 대한민국 우수콜센터 벤치마킹					★		★
8월	[통합워크숍] 상담사를 위한 힐링 워크숍				★		★	★
9월	[교육] (추후 안내 예정)	★						★
10월	[교육] (추후 안내 예정)	★						★
	[네트워킹] 부서장 Roundtable ✓			★				
11월	[교육] (추후 안내 예정)	★						★
	[컨퍼런스] 2022 고객중심 경영혁신 컨퍼런스		★				★	
	[통합워크숍] Untact Team Building 프로그램				★			
12월	[세미나] 2022 고객만족경영학회 정기학술세미나		★					★
	[통합워크숍] 국내 힐링 워크숍 ✓				★			

※ 상기 기재사항은 2022년 Rainbow Program 연간 진행일정(案)입니다.

※ Rainbow Program은 연중으로 가입이 가능합니다.

✓: 대면 방식으로 진행(그 외 비대면 진행)

* 프로그램 가입 절차 *



Always Together, Innovation World

KmAC

KMAC 사업가치진단본부 - Rainbow Program 운영사무국

(07241) 서울시 영등포구 여의공원로 101, 8 층 KMAC

가입문의 : 02-3786-0173, leejh@kmac.co.kr