

## 강의 계획서

- **교육 명** : 나를 지키고 현명하게 대처하는 민원 응대 서비스
- **강 연 자** : 정 미 희 (모티브인컨설팅 대표)
- **교육 목표**
  - 이용자 사전 기대관리 분석을 통해 불만/강성 민원을 예방한다.
  - 올바른 불만/악성/특이 민원 대처 방법을 습득하고 대응 방안을 실천한다.
  - 종사자의 마음을 지키는 감정노동/스트레스 관리 방법에 대해 안다.
- **교육 기관** : 세종시사회서비스원
- **교육 대상** : 세종시 사회복지 및 사회서비스 분야 종사자
- **교육 일시** : 2024년 11월 21일 (목) 14시~17시 / 총 3시간
- **교육 장소** : 보람종합복지센터 2층
- **교육 내용**

모듈	교육 내용	교육 기법	교육 시간
1	<b>■ 서비스와 민원의 이해</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 서비스에 대한 이용자/대상자 기대 수준 변화</li><li>- 서비스 상향 평준화, 시민 참여 평가 채널 다양화</li><li>- 민원 발생 요인 제거를 위한 사전기대관리 5주 점검</li><li>- 불만/강성 이용자의 공통점</li></ul>	강의 실습 사례	1시간
2	<b>■ 불만/강성/악성 응대 방법</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 올바른 서비스: 무조건 OK가 아닌 합리적 기대 충족</li><li>- 나는 불만이 생기면 넘어가는가? 불만을 제기하는가?</li><li>- 잘못된 초기 불만 민원 응대 및 지양 화법</li><li>- 불만/강성 악성 대응 커뮤니케이션 화법</li><li>- 상황별 응대 방법: 사과, 단호히 거절하는 법 등</li><li>- 스트레스 반응과 해결 방법 점검하기, 감정관리 방법</li></ul>		2시간

※ 세부 내용은 교육 상황 등에 따라 일부 변경될 수 있음

- **요 청 사 항** : 빔 프로젝트, 빔 스크린, 음향(마이크, 스피커)