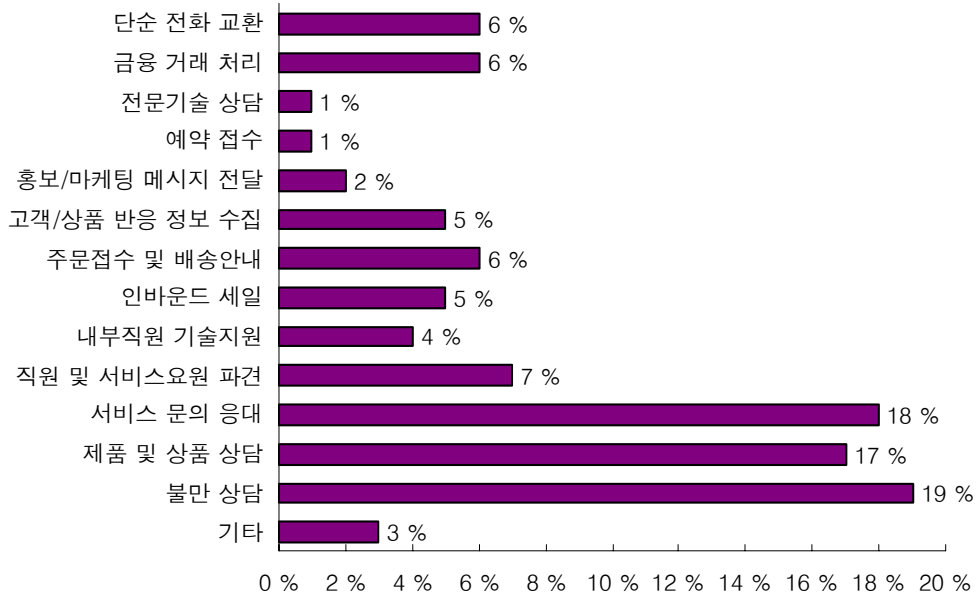


상담원의 인바운드 업무



<그림 1> 상담원의 인바운드 업무

콜센터 상담원들이 수행하는 주요 인바운드 주요 업무는 고객의 불만 상담, 제품 및 상품에 관한 상담, 각종 서비스 문의에 대한 응대로 조사되었다. 이외에도 단순 전화 교환, 금융 거래 처리, 주문접수 및 배송안내, 인바운드 세일 등이 있다.

상담원들이 처리하는 핵심 업무는 고객의 불만처리인 것으로 나타났다.