

가?

/ MBA

가

가 (酸化) 가

가?

「

」

1.

가

(1)

가

()

가 가

가

(' , Callcenter Customer Counselor ')

가

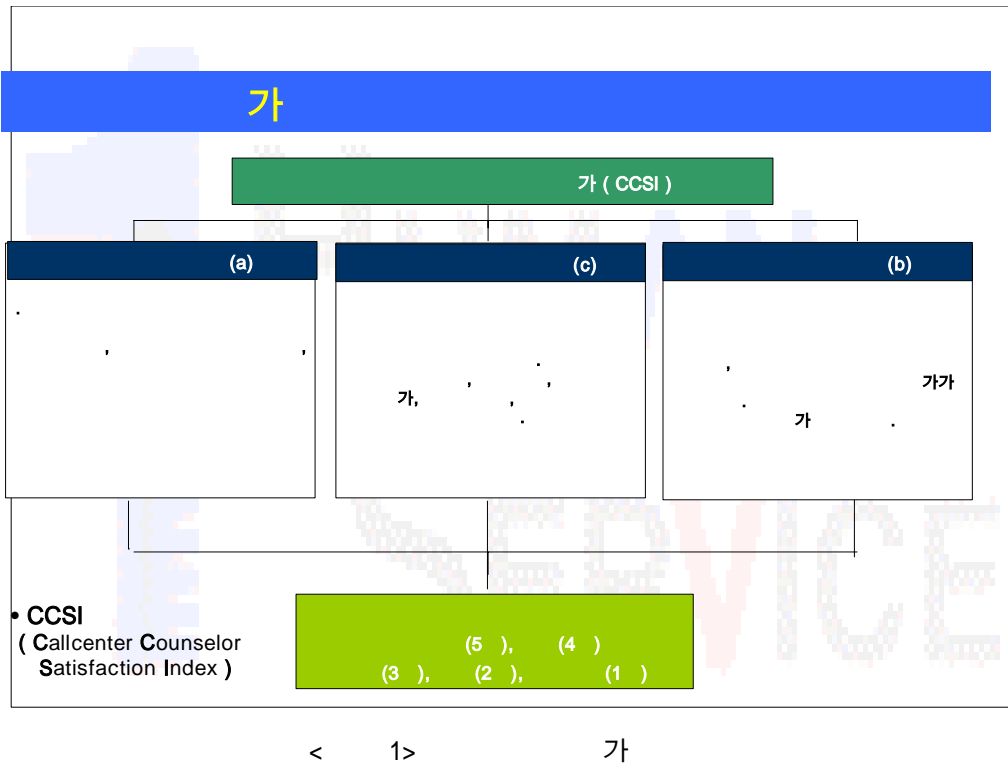
가

가 가 가 가 가 가
가 가 가 가 가 가

가 가 가 가 가 가
가 가 가 가 가 가

가 가 가 가 가 가

가 가 가 가 가 가



2.

가 .

1) 가 가

가

2) 가

가

가

가

가

가 가
가 , 가
가

3)

, , ,
, , , ,
가 가
가 가
가 .

3.

가
가 , , 가
, ,
가 .

1)

: 25 1,128
: , , , 18
: 2003. 1 ~ 2003. 12 3
:
가 가 : ,
가 : (5), (4), (3), (2), (1)

2)

, , (

) 가 ,

< 1> 가

		2002 (A)	2003 (B)	(B-A)
1.	a1.	3.57	3.79	+0.22
	b1.	3.65	3.52	-0.13
	c1.	3.43	3.27	-0.16
	d1. (Sp=a1+b1+c1)	3.55	3.52	-0.03
	e1.	3.24	3.13	-0.11
	(St)	3.47	3.42	-0.05
2.	a2.	3.28	3.13	-0.15
	b2.	3.10	2.66	-0.44
	c2.	3.42	3.23	-0.19
	d2. (P=a2+b2+c2)	3.26	3.00	-0.26
	e2.	2.82	2.73	-0.09
	(Pt)	3.15	2.93	-0.22
(1+2)	a3.	3.42	3.46	+0.04
	b3.	3.37	3.09	-0.28
	c3.	3.42	3.25	-0.17
	d3. (T=a3+b3+c3)	3.40	3.26	-0.14
	e3.	3.03	2.93	-0.10
	(Tt)	3.31	3.18	-0.13

: 1. 가 5 가
 가 (5), (4), (3),
 (2), (1)
 2. .
 3. ,
 , e()
 가
 4. : (WWW.4cm.co.kr)

3) 가

가 가 ,

< 1> 가

a(), b(), c()

d , e()

2003 (a1)가 5

3.79 , (b2) 3.52 , (c1) 3.27 .

(e1) 3.13 .

(d1) 3.52 .

(d1) 가

(St) 3.42 .

가

가

가

2003

(c2)가 3.23 , (a2)가 3.13 , (b2)가 2.66

가 (d2)

3.00 .

(e2) 2.73

(d2)가 2.93

가 :

가

2003

가

5

(a3)가 3.46 ,

3.25(b3) ,

(c3)

3.09

(d3) 3.26 .

(e3) 2.93 가

(Tt) 3.18

.
가 , 가 가
가 가

4) 가

가

> >

가

가

가

가

가

가

가

가

가

2.66

가 100

53.2

가

가

가

(, , ASP)

가

가

< 2 >

1.	(,)
2.	,
3.	, ,
4.	
5.	,
6.	
7.	,
8.	,
9.	, ,
10.	

: (www.4cm.co.kr), 2003 8

가

2003 , (St)
 3.42 , (Pt) 2.93 0.49 가 .
 가 2.66 ,
 가 2.73 .

2002 2003 가 .
 가
 2002 2003 가 .
 , 가 2003
 가
 . 2001 , 2002

1~2

(富益富 貧益貧)

4.

가

1) 「

」

가

Callcenter

Happy

가

(customer service performance factory)

가

, CTI ,

, 가

가
(place)

(communication performance)

가

가

, CTI ,

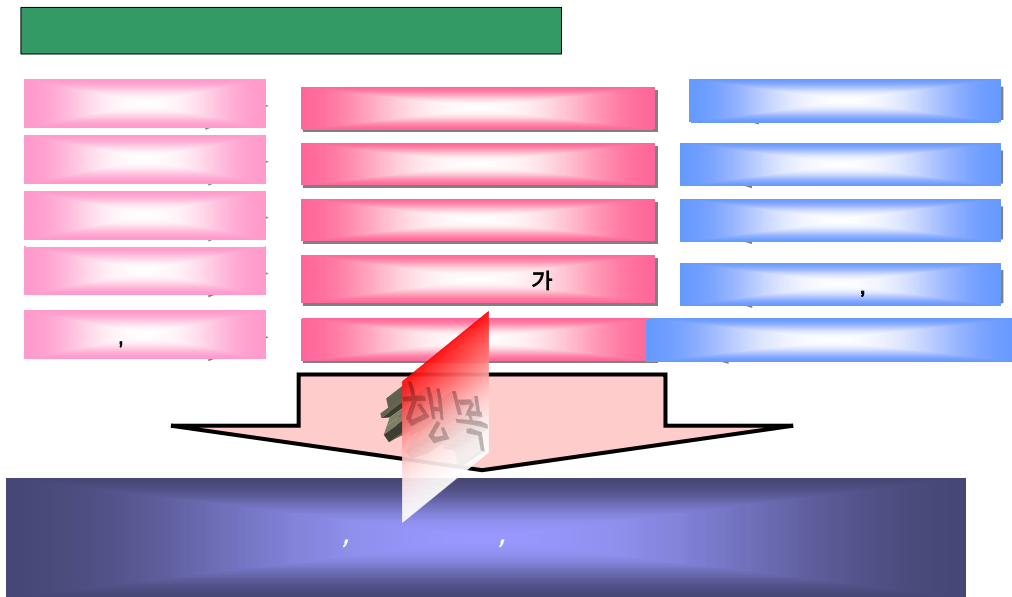
가

가 .

3

4 가
가

() ()



4

< 3>

3)

가?

- Happy Callcenter

5.

Happy Cue

가가

가

Happy Cue

(mindmining)

가

(心力)

가

3 가

가

가

가

가

Skill

가

가

가

가

가

< >

가	가 ?
	?
	?
	?
	?
	?
	?

가

가

(TFI: Today Feeling Index)

가

300

가

가

가

가

가

가

Self-Practice

50

가

Self-Practice

(mentorship)

45

(自我) 가

Mento-Gram Test

가 . Mento-Gram Test

IORS 4 가

가

4

. Mento-Gram Test

4 가

, In(Internal

Latent Power : ,) ,

Out(External Latent Power :

,) ,

R(Rationality: : ,),

S(Sensitivity: : ,)

(,

), (,), (,)

가 , ,
가
「
2004
가
가