

# 채용 직무기술서

채용구분 <sup>1)</sup>		고객상담(기술지원)		
수행분야 <sup>2)</sup>	대분류	20 정보통신	02 경영·회계·사무	02 경영·회계·사무
	중분류	01 정보기술	04 생산·품질관리	04 생산·품질관리
	소분류	03 정보기술운영	03 무역·유통관리	- 수출입관리(자체개발)
	세분류	03 IT기술지원	04 유통관리(고객관리)	- 수출입관리(자체개발)
지원요건 <sup>3)</sup>		* 지원 제한요건 없음		
직무수행내용 <sup>4)</sup>		(IT기술지원) 관세정보시스템의 구축환경에 대한 이해를 바탕으로 전문 기술지원체계를 갖추고 고객질의 및 요청에 대한 대응을 하는 업무 (고객관리) 사용자가 원하는 서비스를 지속적으로 제공함으로써 사용자 만족도 및 업무 효율성 향상을 위한 고객과의 관계를 관리하는 업무 (수출입관리) 시스템 이용방법, 신고작성지원, DB SQL 활용한 전자신고 오류해결 및 자료확인, 시스템 이용에 관한 불편(개선)사항 관리 등 복잡 다양한 민원 상담을 수행하고 관리하는 업무		
필요지식 <sup>5)</sup>		고객과의 커뮤니케이션 방법, 고객응대 예절, PC 원격지원 활용, 무역기초용어		
직무태도 <sup>6)</sup>		(IT기술지원) 원활한 커뮤니케이션, 긍정적 문제해결태도, 관련 시스템 동향에 대한 지속적 학습 태도 (고객관리) 고객지향적 태도, 응대 매뉴얼 준수, 고객의 다양성을 인정하려는 자세, 성실성 및 책임감 (수출입관리) 고객중심 서비스 사고, 분석적 사고 및 문제해결을 위한 능동적 자세, 신속정확한 업무처리 태도		
기초능력 <sup>7)</sup>		의사소통능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리		
필요기술 <sup>8)</sup>		MS Window 운영체제이해, 고객유형별 응대 능력, 사용자 유형별 응대능력		
우대교육 <sup>9)</sup>	대분류	D 공학	A 인문·사회	
	중분류	15 전기·전자·컴퓨터	03 경영·경제	
	소분류	089 응용소프트웨어공학	037 무역·유통학	
		090 전산학·컴퓨터공학	999 N.C.E	
		091 정보·통신공학		
999 N.C.E				
우대자격 <sup>10)</sup>		S 정보처리기사, 보세사, 원산지관리사, 무역영어(1급)		
		A 정보처리산업기사, 사무자동화산업기사, 유통관리사(1급), 무역영어(2급)		
		B 유통관리사(2급), 물류관리사, 무역영어(3급), 국제무역사, 무역관리사, 수입관리사		
		C 유통관리사(3급), ERP 물류정보관리사		

1) 채용구분 : 모집직종/직렬 표기

2) 수행분야 : NCS, ITSQF에 따른 채용 분야(경력사항 및 교육사항 작성시 세분류 참고)

4) 직무수행내용, 5) 필요지식, 6) 직무태도, 7) 기초능력은 NCS,ITSQF 기반으로 해당내용을 참고하여 지원서 작성 등에 활용

8) 필요기술 : 업무에 필요한 기본기술을 참고하여 지원서 작성 등에 활용

9) 우대교육 : 고등교육기관 교육편제 표준분류체계에 따른 우대교육으로 해당분류에 포함되는 전문학사 이상 교육 수료자

(대학알리미, www.academyinfo.go.kr), 본인 소속학과의 분류체계가 직무기술서 우대교육의 소분류단위까지 일치할 경우 우대가점 인정)

10) 우대자격 : 직무관련 우대자격으로 채용직종 업무 적합성대 따라 (S,A,B,C)로 구성되어있으며, 등급에 따라 가산점 부여

(2개 이상 자격 보유시 최고등급 자격 1개만 인정)