

【직무기술서 : 교통복지(상담)】

채용분야	교통복지 (상담)	분류체계	대분류	09.운전·운송		
			중분류	01.자동차운전·운송		
			소분류	01.자동차운전·운송		
			세분류	콜택시상담		
기관 주요사업	○ 국내·외 도시철도의 건설, 운영 및 감리사업, 역세권 개발사업 ○ 여객자동차 운송, 여객자동차 터미널, 장애인콜택시 운송, 운수종사자 교육 등 교통관련 사업 ○ 국가, 지방자치단체 및 공공단체가 위탁하는 사업 ○ 위의 사업에 부대하는 사업 및 시장이 인정하는 사업					
직무수행 내용	[콜택시상담] 교육약자(휠체어 이용 중증 장애인 및 65세 고령자 등)의 보편적 이동편의 제공을 위한 콜택시 이용접수 및 배차, 고객응대를 하는 일이다.					
전형방법	서류심사 → 필기시험 → 면접시험					
일반요건	연령/성별		무관	교육요건	학력/전공	무관
능력단위	[콜택시상담] 콜택시 이용신청 접수, 배차관리, 콜택시 고객 및 민원응대					
필요지식	○ 여객자동차 운수사업법등 관련 법률에 대한 이해, 운영지역 내 지리 및 교통정보, 교통 약자 유형 및 특성에 대한 이해, 제공서비스 내용에 대한 이해, 고객만족에 대한 이해, 콜택시 관련 민원발생 원인 및 대처방법, 고객응대 매뉴얼 및 지침					
필요기술	○ 전화응대 스킬, 고객반응 분석능력, 고객요구 정보 제공 능력, 원만한 고객응대를 위한 의사소통 스킬, 관제시스템 활용능력, 문제상황 분석 능력, 다양한 요구에 대응하기 위한 고객응대 능력, 고객 유형별 대응 능력					
직무수행 태도	○ 고객을 위한 친절한 태도, 고객의 반응에 대해 편견 없이 대하는 객관적인 태도, 고객만족을 위한 신속한 정확한 업무처리, 성실한 근무 태도, 후속 조치를 위한 신속성, 절차를 준수하고 성실히 이행하는 태도, 고객을 대하는 매너, 응대 매뉴얼 준수 노력, 발생한 문제를 해결하려는 적극적 노력					
직업기초 능력	의사소통능력, 문제해결능력, 정보능력, 대인관계능력					
참고 사이트	NCS 웹사이트(www.ncs.go.kr) / 인천교통공사 홈페이지(www.ictr.or.kr)					