# 한국체육산업개발 NCS 기반 직무기술서

<table>
<tr><th colspan="5">매점매표</th></tr>
<tr><td rowspan="2">NCS<br>분류체계</td><td>대분류</td><td>중분류</td><td>소분류</td><td>세분류</td></tr>
<tr><td>10. 영업판매</td><td>03. 판매</td><td>02. 일반판매</td><td>01. 매장판매</td></tr>
<tr><td>기관<br>주요사업</td><td colspan="4">(올림픽시설물 유지관리) 올림픽공원, 경정공원 등 공공 시설물의 효율적인 유지관리 및 안전한 시설환경 제공<br>(올림픽스포츠센터 운영) 올림픽수영장, 올림픽공원·일산·분당 올림픽스포츠센터 등 스포츠시설 운영을 통한 국민건강과 행복증진 및 생활스포츠 문화 확산<br>(올림픽시설물 대관) KSPODOME, 핸드볼 등 경기장과 우리금융아트홀·올림픽홀 등 전문공연장 활용 통한 기획공연·시설대관 운영으로 공연·문화사업 활성화 및 문화향유 기회 제공<br>(기금조성사업 지원) 경비, 미화, 질서유지, 조경, 경기진행 등 모회사 경륜·경정 및 에콜리안골프장 사업지원을 통한 국민체육진흥기금 조성 기여</td></tr>
<tr><td>담당업무</td><td colspan="4">• 올림픽 공원 내 편의시설 매점판매/관리 업무 및 편의시설 사용 고객응대<br>* 단, 회사사정에 따라 다양한 업무 수행 가능성 상존</td></tr>
<tr><td>직무수행<br>내용</td><td colspan="4">(판매 기본 정보 분석) 원활한 상품 판매를 위하여 매장 및 상품의 특성을 분석하고 상품 사용법과 매장 사용용어를 숙지하는 업무<br>(매장판매 마무리) 고객의 구매 확정 후 요구사항 충족을 위하여 판매상품에 대한 결제와 포장, 배송 의뢰, 고객에 대한 환송과 판매 상품을 배송하는 업무<br>(매장 영업전 판매지원 점검) 매장 판매서비스를 위하여 매장 청결 작업하기, 비품·소모품과 안전시설을 점검하고 용모와 복장을 갖추며 영업 전에 전달사항을 확인하는 업무<br>(매장판매상담) 고객지향적 판매활동을 위하여 방문 고객을 맞이하여 고객 니즈를 파악하고 상품을 설명하여 판매를 확정하는 업무<br>(고객요구 관리) 고객의 구매활동에 대한 만족도를 제고하기 위하여 불만고객을 관리하고 A/S 요구고객을 관리하며 고객의 소리(VOC)를 관리하는 업무</td></tr>
<tr><td>능력단위</td><td colspan="4">(매장판매) 01. 판매 기본 정보 분석, 06. 매장판매 마무리, 11. 매장 영업전 판매 지원 점검, 12. 매장판매상담, 15. 고객요구 관리</td></tr>
<tr><td>필요지식</td><td colspan="4">• 매장 유형에 대한 지식<br>• 매장 내 시설 이용방법<br>• 매장 내 비품 사용방법<br>• 매장 구조에 대한 지식<br>• 매장 환경요소에 대한 지식<br>• 고객관리 매뉴얼에 대한 지식<br>• 매장판매서비스 매뉴얼에 대한 지식<br>• 결제 방법<br>• 영업용 /SW(포스 시스템)에 대한 지식<br>• 영업용 /SW(포스 시스템) 운용 방법<br>• 판매실적 등록 방법<br>• 서비스 예절에 대한 지식</td></tr>
</table>

| | | |
|---|---|---|
| | | • 청결 상태에 대한 지식<br>• 매장 주변 편의시설에 대한 지식<br>• 상품 가격에 대한 지식<br>• 재고관리대장에 대한 지식<br>• 불만고객 응대 방법<br>• 고객 불만사항 처리 방법 |
| **필요기술** | | • 매장 유형 파악 능력<br>• 매장 내 시설 이용능력<br>• 매장 내 비품 사용능력<br>• 매장 구조에 대한 파악 능력<br>• 매장 환경요소에 대한 파악 능력<br>• 고객관리 매뉴얼에 대한 지식<br>• 매장판매서비스 매뉴얼에 대한 지식<br>• 결제 방법<br>• 영업용 /SW(포스 시스템)에 대한 지식<br>• 영업용 /SW(포스 시스템) 운용 방법<br>• 판매실적 등록 방법<br>• 서비스 예절에 대한 지식<br>• 비품 관리 지식<br>• 비품 점검 방법<br>• 매장 내 판매지원 기기에 대한 전반적인 지식<br>• 판매관리 S/W 운용설명서에 대한 지식<br>• 판매관리 S/W 운용 방법<br>• 이미지 메이킹 방법<br>• 상품 가격에 대한 이해 능력<br>• 고객의 기호도 분석 능력<br>• 재고관리대장에 대한 이해 능력 |
| **직무수행 태도** | | • 고객 불만사항에 신속하게 대처하려는 노력<br>• 매장의 특성을 정확히 파악하려는 태도<br>• 매장의 시설 및 비품에 대한 세밀한 파악 의지<br>• 고객의 말을 적극적으로 수용하려는 태도<br>• 정확한 결제를 진행하려는 태도<br>• 정확하고 신속하게 판매실적을 등록하려는 자세<br>• 올바른 용모와 복장을 갖추기 위한 적극적인 노력<br>• 고객의 말을 적극적으로 이해하려는 태도<br>• 판매 가능 상품을 숙지하려는 성실한 자세 |
| **전형방법** | | • 서류전형 → 면접전형 → 성범죄 및 아동학대 범죄경력 조회 → 임용 |
| **직업 기초능력** | | • 의사소통능력, 대인관계능력, 자원관리능력, 문제해결능력, 직업윤리 |
| **자격 요건** | **필수** | • 공고문 참조 |
| | **우대** | • 공고문 참조 |
| **참고 사이트** | | • NCS 홈페이지 : http://www.ncs.go.kr / 한국체육산업개발 : http://www.ksponco.or.kr<br>• 위 직무기술서는 현재 개발되어 운용중인 NCS 중 한국체육산업개발의 채용직무와 관련된 부분과 연계하여 작성되었으며, 향후 NCS의 해당분야 변경과 기관의 주요사업 내용의 추가 및 변경 등 내·외부 상황에 따라 변경될 수 있습니다. |