

[붙임2]

2016년 제18회 고객센터 매니저 시험 시행계획 공고

2016년도 제18회 고객센터매니저시험 시행계획을 다음과 같이 공고합니다.

1. 시험일정 및 장소

구분	원서접수(인터넷)	시험일	합격발표일	시험장소
2016년 고객센터매니저시험 <18회>	2016.03.02(수) ~ 2016.03.22(화)	2016.04.23(토)	2016.05.09(월)	(서울)한양여자대학교 (대전)대전대학교(둔산) (부산)부산여자대학교 (광주)전남대학교
○인터넷 접수○	고객센터컬리지 (www.callcentercollege.org)			

- 원서접수 기간은 원서접수 시작일 **09:00**부터 종료일 **18:00**까지 임.
(인터넷 접수만 가능하며, 우편 및 방문접수는 불가함)
- 합격자 발표는 발표일 11:00부터 고객센터컬리지(www.callcentercollege.org)에서 확인 가능 함.
- 시험 장소는 사정상 변경될 수 있으며, 자세한 안내는 고객센터컬리지 사이트(www.callcentercollege.org)를 참고 바람.

2. 응시료(VAT 포함)

시험유형	응시료	시험과목 수	출제형식
CCCM	일반	50,000원	4과목
	과목면제자	50,000원	3과목
	승급	25,000원	2과목
PCCM	25,000원	2과목	객관식 (4지 선다형)

3. 시험유형 및 응시자격

NO.	시험유형	응시자격	검정과목
1	CCCM 매니저 자격인증 (Certified Customer Center Manager)	일반 중간관리자 이상 □ 고객센터 센터장(매니저) □ 팀장 / 슈퍼바이저(Supervisor) □ 교육강사(Trainer) □ 품질관리자(QAA)	※ 고객센터 상담사는 응시대상 자가 아님 (PCCM 응시)
		기획 / 관리 업무담당자 □ 고객센터 기획 담당 □ 고객센터 통계 및 시스템 담당 □ 고객센터 인사 담당(HR) □ 고객센터 행정/총무 담당	
	승급	□ PCCM 취득자 중, CCCM 응시자격 요건을 갖춘 자 □ PCCM 취득 후, 고객센터 관련 업무 1년 이상 경력자 ※ 콜센터/텔레마케팅 관련학과 재학생은 응시대상 아님	3. 기술관리 4. 운영관리
2	PCCM 예비매니저 자격인증 (Preliminary Customer Center Manager)	□ 고객센터 상담사 □ 콜센터/텔레마케팅 관련학과 재학생 및 졸업생 □ 기타 고객센터 상담/관련업무 및 취업을 준비하는 자	1. 고객관계관리 2. 인적자원관리

유 의 사 항	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 본 자격시험은 해당 업무 및 직급에 따라 시험유형이 분류 됨. ▪ 허위 기재 시, 향후 자격 취소가 될 수 있음.
------------------	---

4. 면제과목 신청 기준

NO.	면제과목	신청자격	제출서류
1	고객관계관리	- 면제 없음 -	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 재직증명서 or 경력증명서 (※ 과거경력 인정 됨) ex. 현 근무처 센터장 2년 + 전 근무처 센터장 1년인 경우 ⇒ 재직증명서, 경력증명서 - 각 1씩
2	인적자원관리	□ 고객센터 '센터장' 3년 이상 경력자	
3	기술관리	□ 고객센터 '시스템 관리' 또는 '시스템 영업' 담당 3년 이상 경력자	
4	운영관리	- 면제 없음 -	
유 의 사 항	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 제출서류에 위 자격기준에 해당하는 업무(내용, 직급) 및 기간이 정확히 명시되어야 함. (※ 첨부양식 참조) ▪ 제출서류 발급처의 직인 날인 필수이며, '원본'은 면제과목 심의 후 최종 해당자에 한하여 해당 시험일 일주일 전까지 제출하여야 함. (※ '원본' 미제출자는 면제과목 취소 됨) ▪ 면제과목 해당자는 해당 회차에만 적용 됨. (시험취소자 or 결시자 or 원본 미제출자의 경우, 시험 재접수 시 다시 제출하여야 함) 		