

CS 팀장 변화관리

Dec, 2007

SY Park



변화의 인식



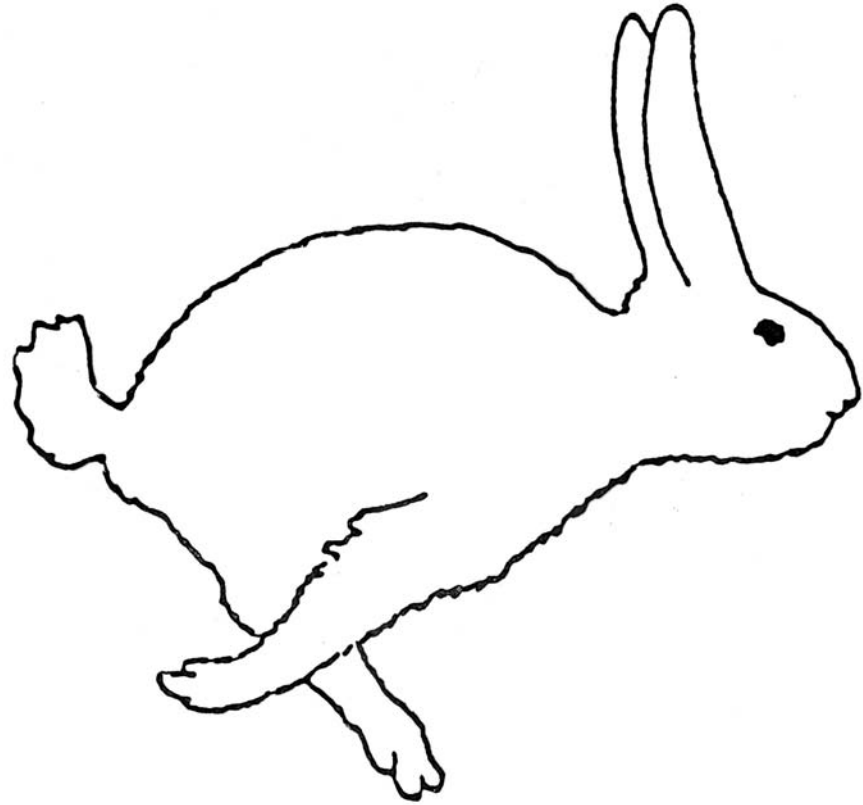
변화에 적응

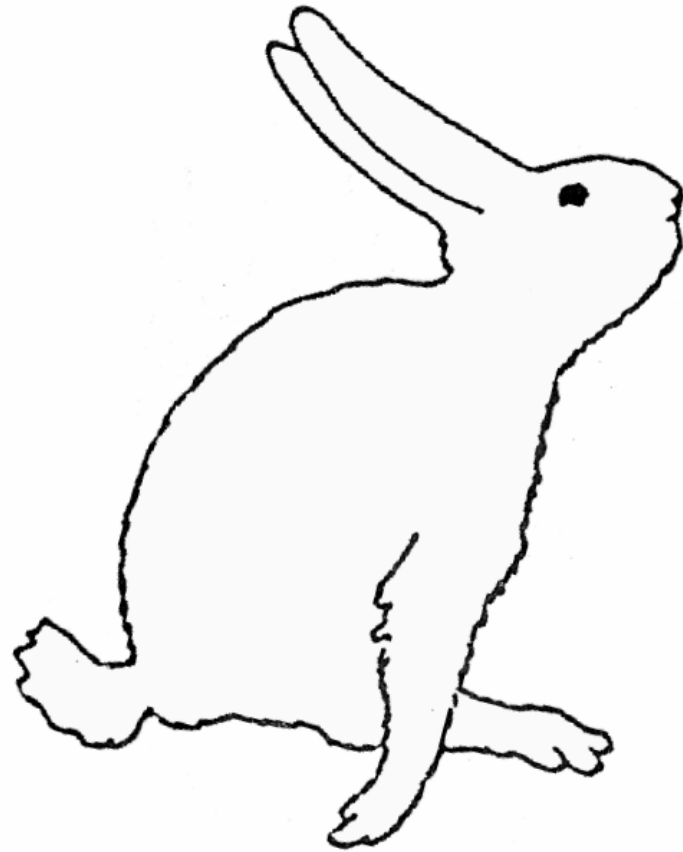
하는 자가 살아
남는다!!

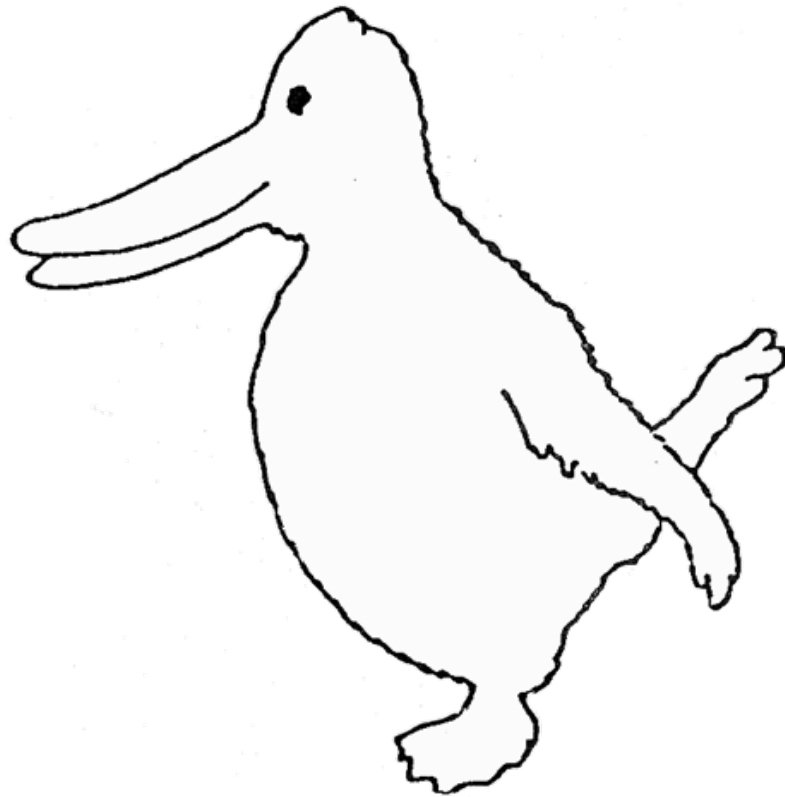
변화에 대응하는 자세



“바람의 방향은
바꿀 수 없지만
돛단배의 돛은
조정할 수 있다”.







이제 무엇을 준비해야 하는가?

- 1 CS팀장 역할 인식**
- 2 시너지 극대화를 위한 대인관계**
- 3 효율적 업무관리(시간관리)**
- 4 적극적인 자기개발**

CS팀장의 역할

CS지휘자



대원들의 나침반



CS팀장의 시각

수익을 보자!!!

CS팀장에게 필요한 역량



Technical Skill : 조직생활에 필요한 기본능력. 조직에 들어가서 제일 먼저 확보해야 하는 능력

Human Skill : 더불어 살 수 있는 능력. 인간관계를 잘 관리할 수 있는 능력

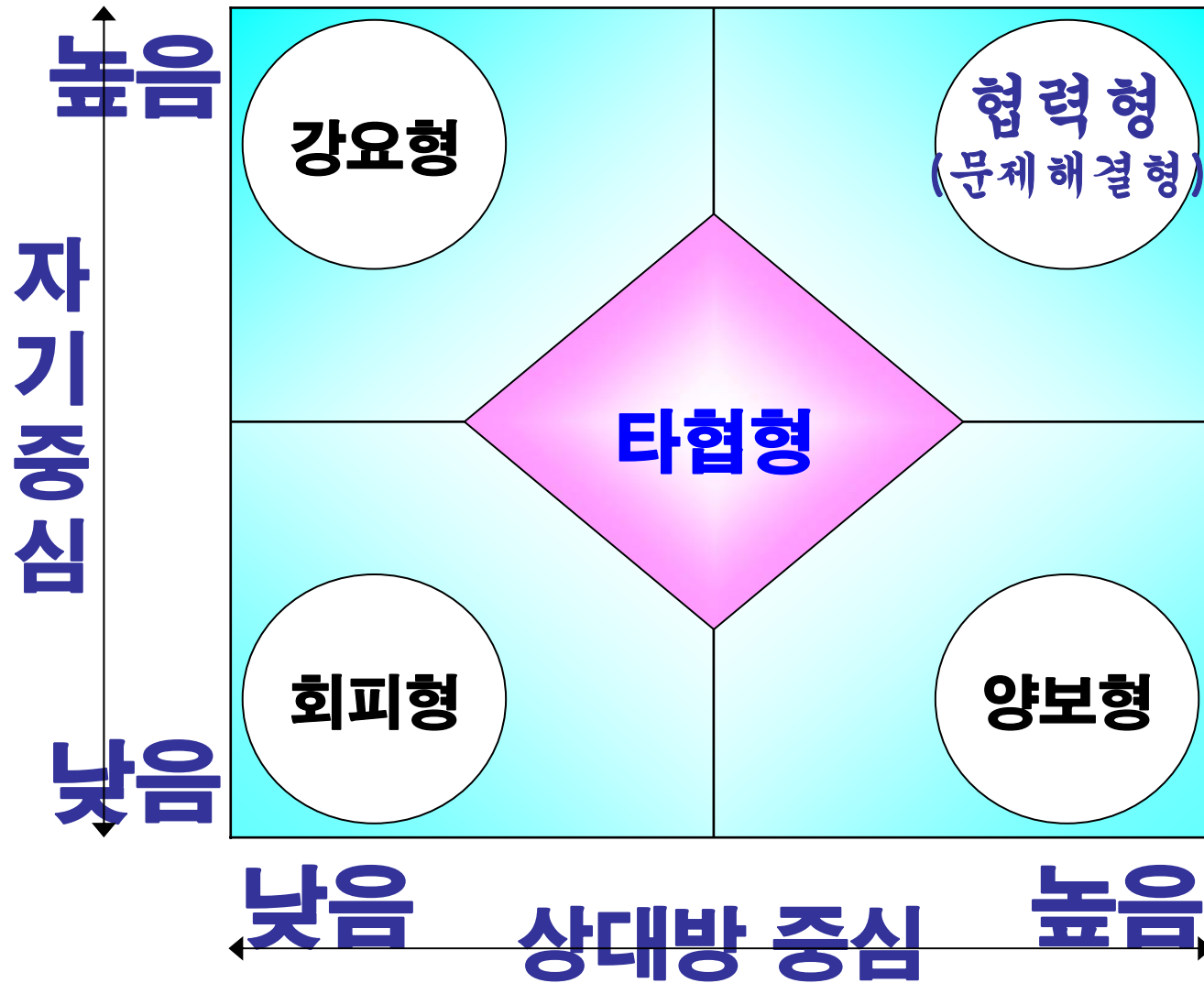
Conceptual Skill : 전체를 바라보고 흐름을 파악할 수 있는 능력. 조직의 활동 방향을 이치에 맞게 설정해 줄 수 있는 능력

CS팀장의 유형

이력	높음	똑게형	똑부형
	낮음	멍게형	멍부형
		낮음	높음

성실성

팀 일 처리 유형



시너지 극대화를 위한 대인관계



시너지란?

$$1+1 > 2$$

우리의 고유의 음식인, 비빔밥에는
여러가지 재료가 들어갑니다. 늘
같은 것은 아니지만, 부산은 아침에서
다른 재료를 쓰고, 고창장은 전북에서
만들고 순창고추장을 씁니다. 거제란은
거제도 표주에서 가져와서 후갈이를
만들어 비빔밥위에 얹고, 남양들은
산골짜기 강원도에서 가져옵니다.
김은 부산에서 올라오고요, 참기름은
충청도에서 가져다 씁니다. 그 하나같이
그리 특별한 맛을 내주었지만
표준의 여러가지가 모여서
저대 부내낼 수 있는
맛을 냅니다. 이것이
그것이 바로 우리들의
진짜 어울림입니다.
바로 별다른 맛을 내줍니다.



Korea
화이팅!

어디에서 살든지 우리들은 다 대한민국 사람입니다. 고장수영각. ENDO

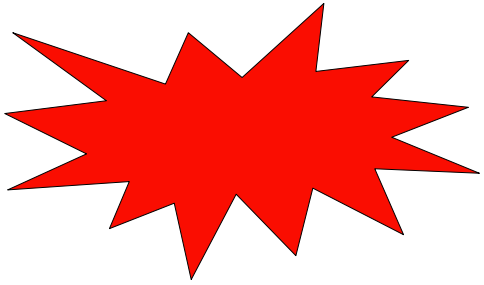
시너지 효과가 나타나면



혼자 일 할 때 보다

가. 업무의 완성도가 더 높다
나. 서비스 품질이 더 좋아진다
다. 불가능한 일이 가능하다

효과적인 대인관계의 전제조건



서로의 차이점 인정

“너와 내가 서로 다르다”는 것을
인정 할 수 있어야 한다



싫어요!!

따라와!

내입장만 생각하면
리더십의 발휘가
안됩니다

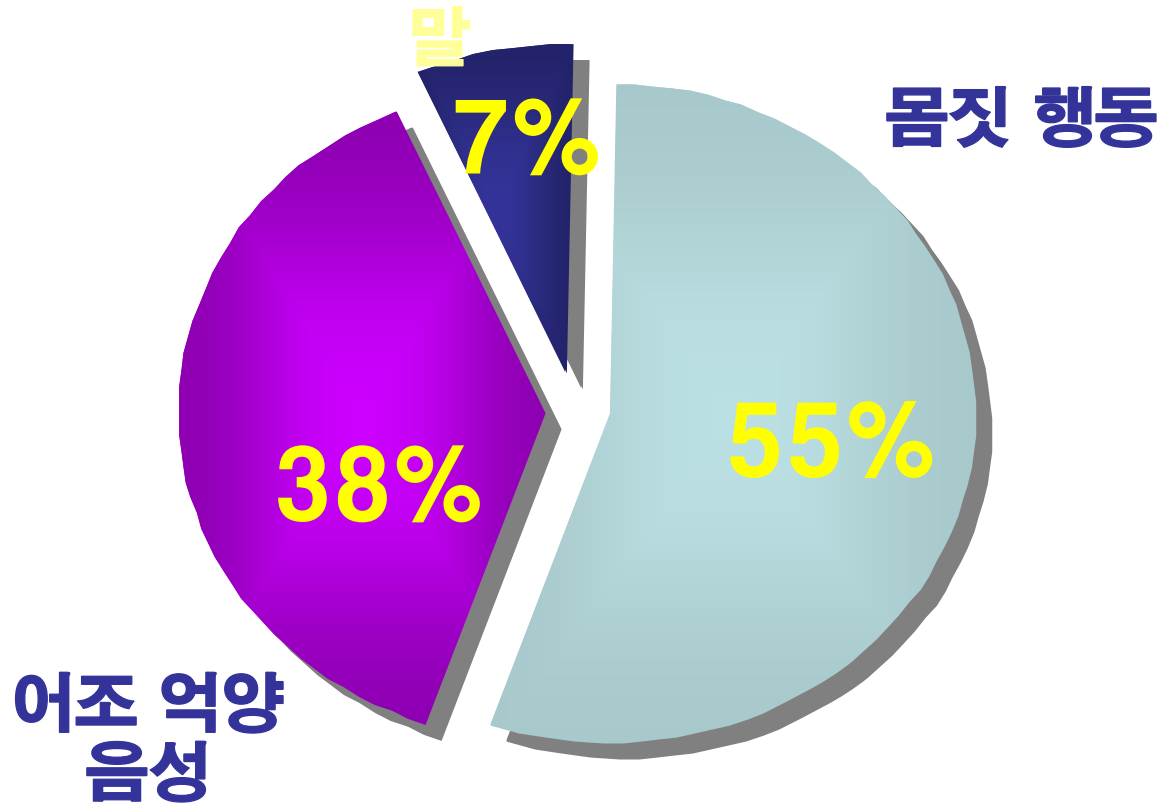
커뮤니케이션 skill

커뮤니케이션의 기본은 경청



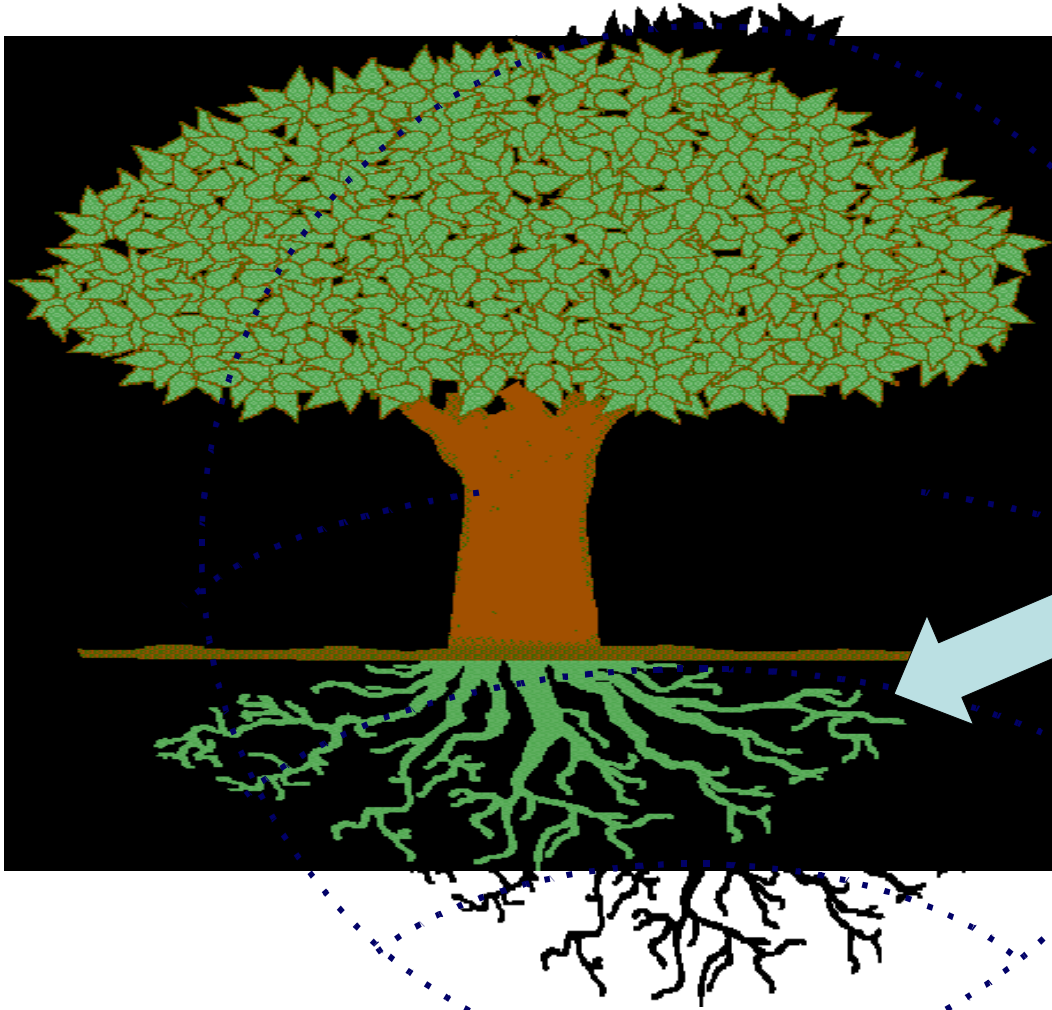
커뮤니케이션 skill

의사소통의 유형



말 보다는
상대방의
몸짓과 행동에
유의

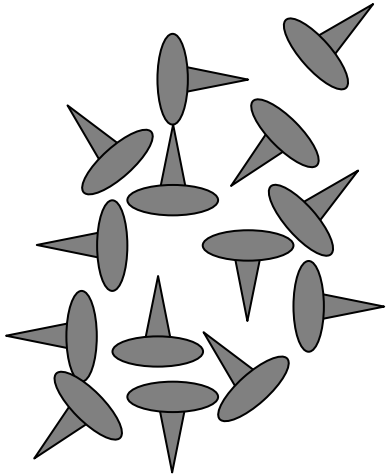
커뮤니케이션 skill



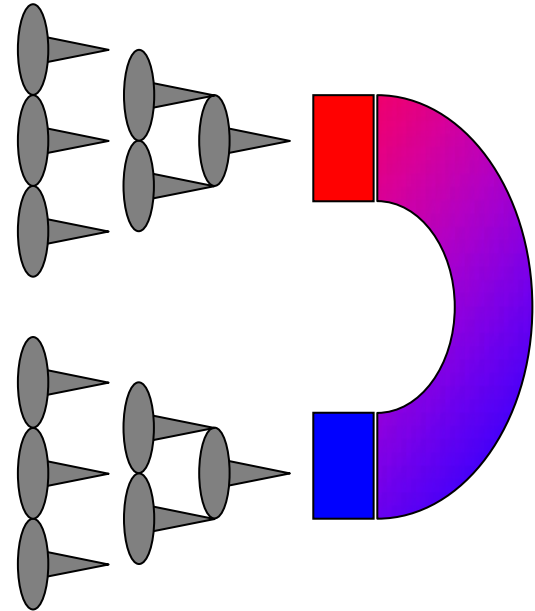
상대방과의
공감대 형성을
통하여 보이지
않는 부분의
대화내용도
주의를
기울여야한다

팀 방향 설정

Without Vision



With Vision



후배 사원에 대한 호칭

주임 이상

성명과 직급을 사용한다.

ex) “홍길동 주임” 또는 “홍 주임”

사원

성명 뒤에 반드시 (氏)”를 붙인다

ex) “홍길동 씨”

호칭

후배 사원을 부를 때

- 정확한 호칭을 사용한다. 반말을 하지 않는다
ex) 홍길동씨! 얘기 좀 합시다.
얼굴을 보며 부른다.
손가락을 사용하지 않는다.
후배가 바쁘면, 내가 간다

업무지시

바람직한 업무지시

이해하기 쉽게 지시한다.

중요한 내용은 메모하여 전달한다.

지시 내용을 이해 하였는지 확인한다.

업무처리 기한, 대상 등을 정확히 설명한다.

칭찬과 벌

후배 사원에 대한 칭찬

칭찬을 할 때는 가급적 여러 사람 앞에서 한다.
다음에는 더 잘 할 수 있도록 기대 수준을 알려
준다.

작은 일에도 수시로 칭찬한다.

진심어린 칭찬을 한다.

칭찬과 벌

후배 사원을 야단 칠 때

1 야단을 치기 전 후배가 왜, 무엇을 잘못했는지 확인한다.

2 가급적 둘만의 공간에서 야단을 친다.

3 무엇을 잘못했는지 명확히 알려준다.

4 욕설 등 인신공격을 하지 않으며, 업무 상 실수한 부분만

지적한다.

5 신체적으로 나무라지 않는다.

6 야단을 친 후에는 격려를 해준다.

7 후배사원의 입장을 이해하려고 노력한다

듣기 싫은 말

듣기 싫은 말 베스트 10



1. 그렇게 해서 월급 받겠어?
2. 시키면 시키는 대로 해!
3. 내가 사원 때는 더한 일도 다 했어.
4. 퇴근시간에 "내일 아침까지 해봐."
5. 야! 너~ 일루와!
6. 이거 확실해? 근거자료 가져와봐.
7. 이번 실수는 두고두고 참조하겠어.
8. 머리가 나쁘면 몸으로 때워~!
9. 자넨 성질 때문에 잘 되긴 글렀어.
10. 요새 한가하지. 일 좀 즐까?

무심코 던진 말

다른 사람에게
노여움 주지!

일어나
일어삼



부하가 상사에게 듣고 싶은말 10가지

1. 수고했어, 역시 자네가 최고야
2. 이번일은 자네 덕분에 잘끝났어
3. 괜찮아, 실수 할수도 있어
4. 오늘 내가 한잔 살게
5. 그런 인간적인면이 있었군
6. 내가 뭐 도와줄건 없을까
7. 나도 잘모르겠는데, 좀 도와주겠어
8. 그래, 자네를 믿네
9. 패션 감각이 돋보이는데
10. 조금만 더 참고 고생하지

직원을 존중하는 리더의 비법

① 명령하는 말투로 지시하지 말라.



② 격려와 신뢰의 말을 자주 하라.



③ 직원에게 사적인 일을 시키지 말라.



[리더십] 직원을 존중하는 리더의 비법 6가지

④ 직원의 제안을 진지하게 들어라.



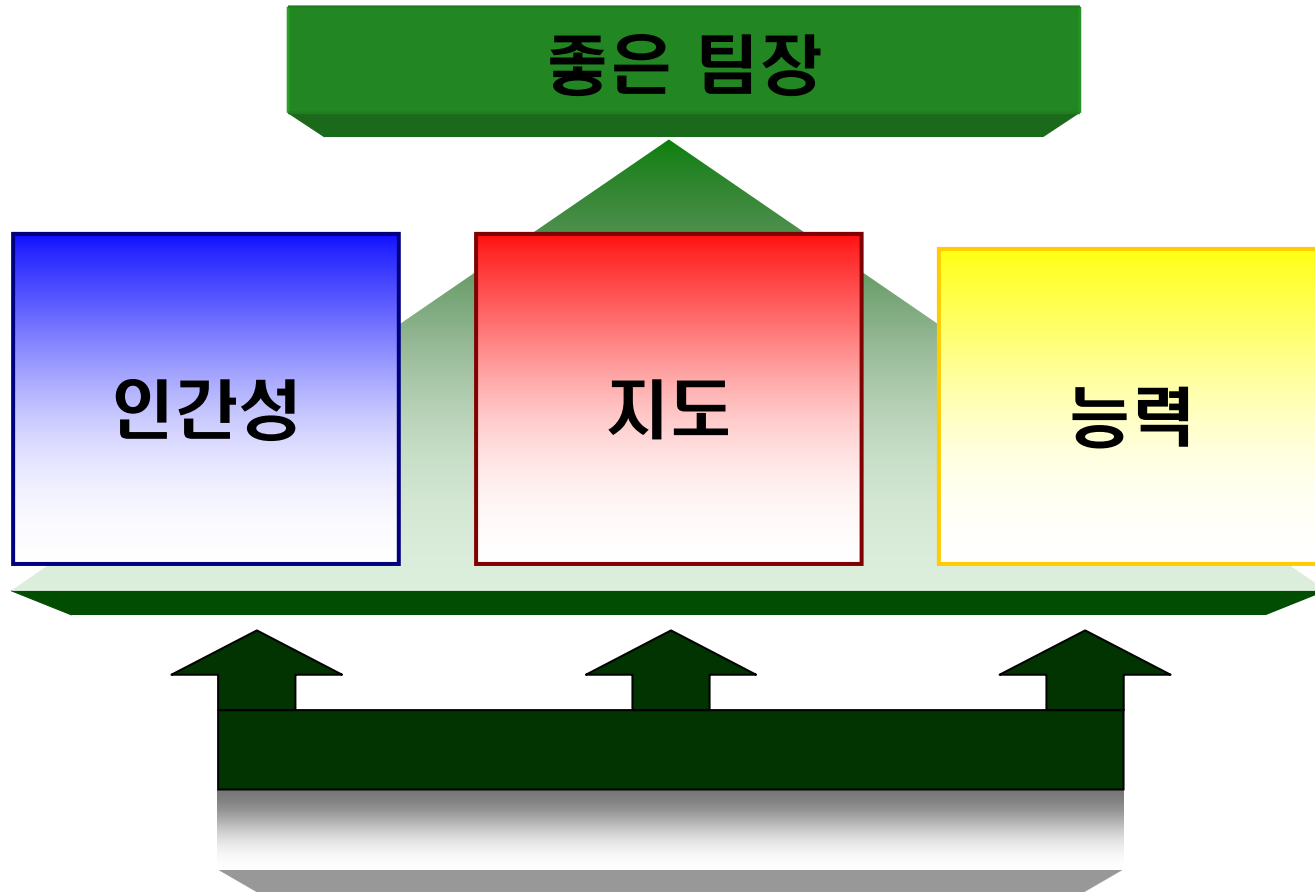
⑤ 차별대우를 경계하라.



⑥ 직원의 실수를 너그럽게 넘겨라.

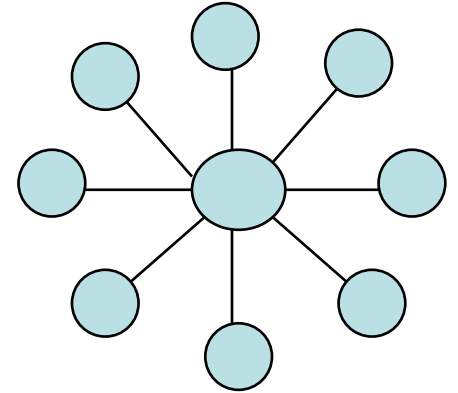
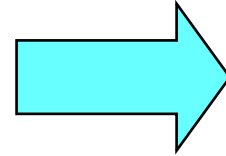
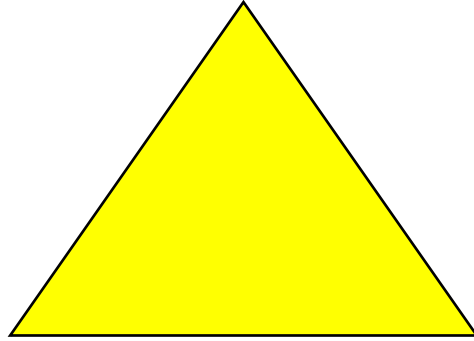


좋은 팀장

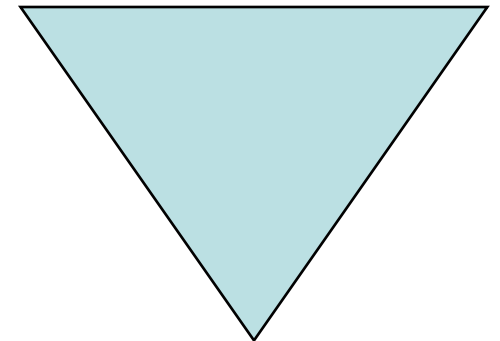
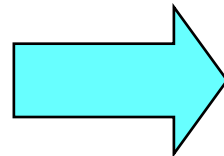
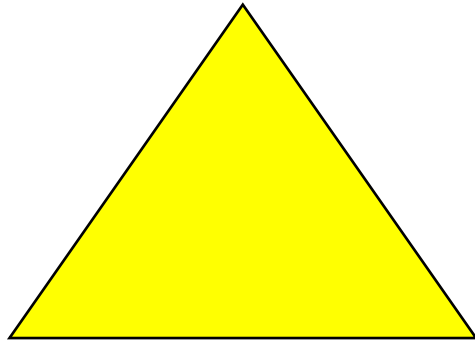


조직구조의 변화

조직모양



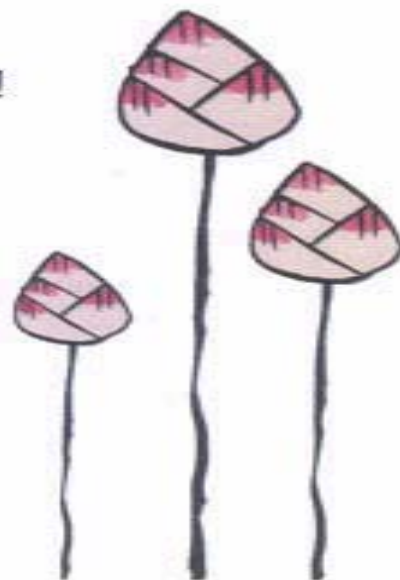
역할구조



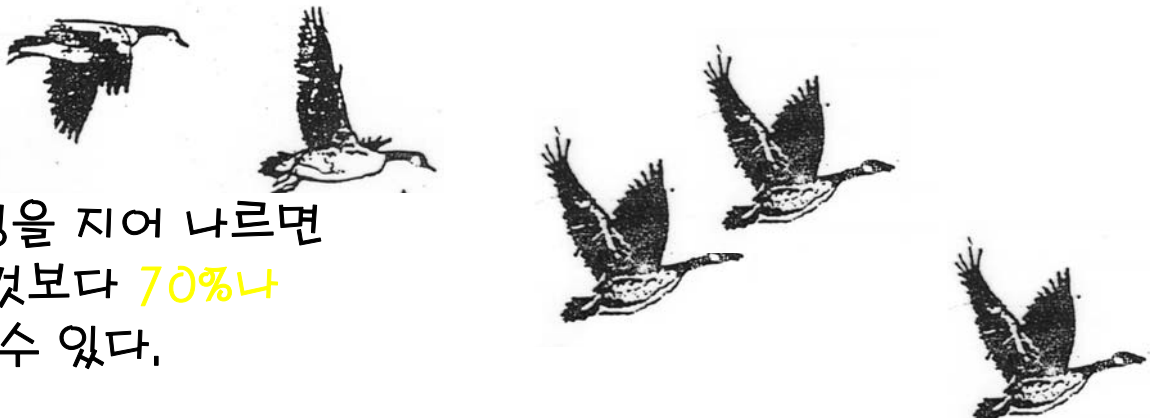
Power의 역전
현상

아름다운 관계

벌은 꽃의 꿀을 따지만
꽃에게 상처를 남기지 않습니다.
오히려 꽃이 열매를 맺을 수
있도록 꽃을 도와 줍니다.
사람들도 남으로부터 자기가
필요한 것을 취하면서
상처를 남기지 않으면 얼마나 좋을까요.
내 것만을 취하기 급급하여 남에게 상처를 내면
그 상처가 썩어
결국 내가 취할 근원조차 잃어버리고 맙니다.
사람과 사람사이에도
꽃과 벌같은 관계가 이루어진다면
이 세상엔 삶의 향기가 가득하지 않을까요.




팀워크의 이점



기러기가 대형을 지어 나르면 혼자 나르는 것보다 70%나 더 빨리 나를 수 있다.

기러기는 리더의 역할을 나누어 맡는다. 선도하던 기러기가 피로해 지면, 그 기러기는 “V” 자 대열 속 뒤쪽으로 들어가고 다른 기러기가 앞으로 나와서 리더가 됩니다.

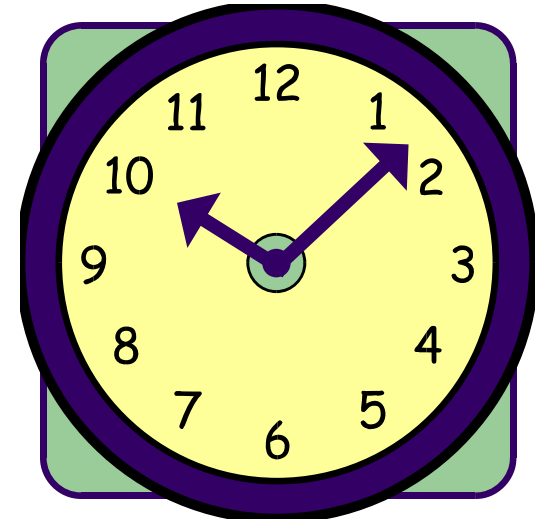


병들거나 약한 기러기가 비행대열에서 낙오하면 적어도 다른 한 마리가 같이 남아서 도와주거나 보호해 줍니다.



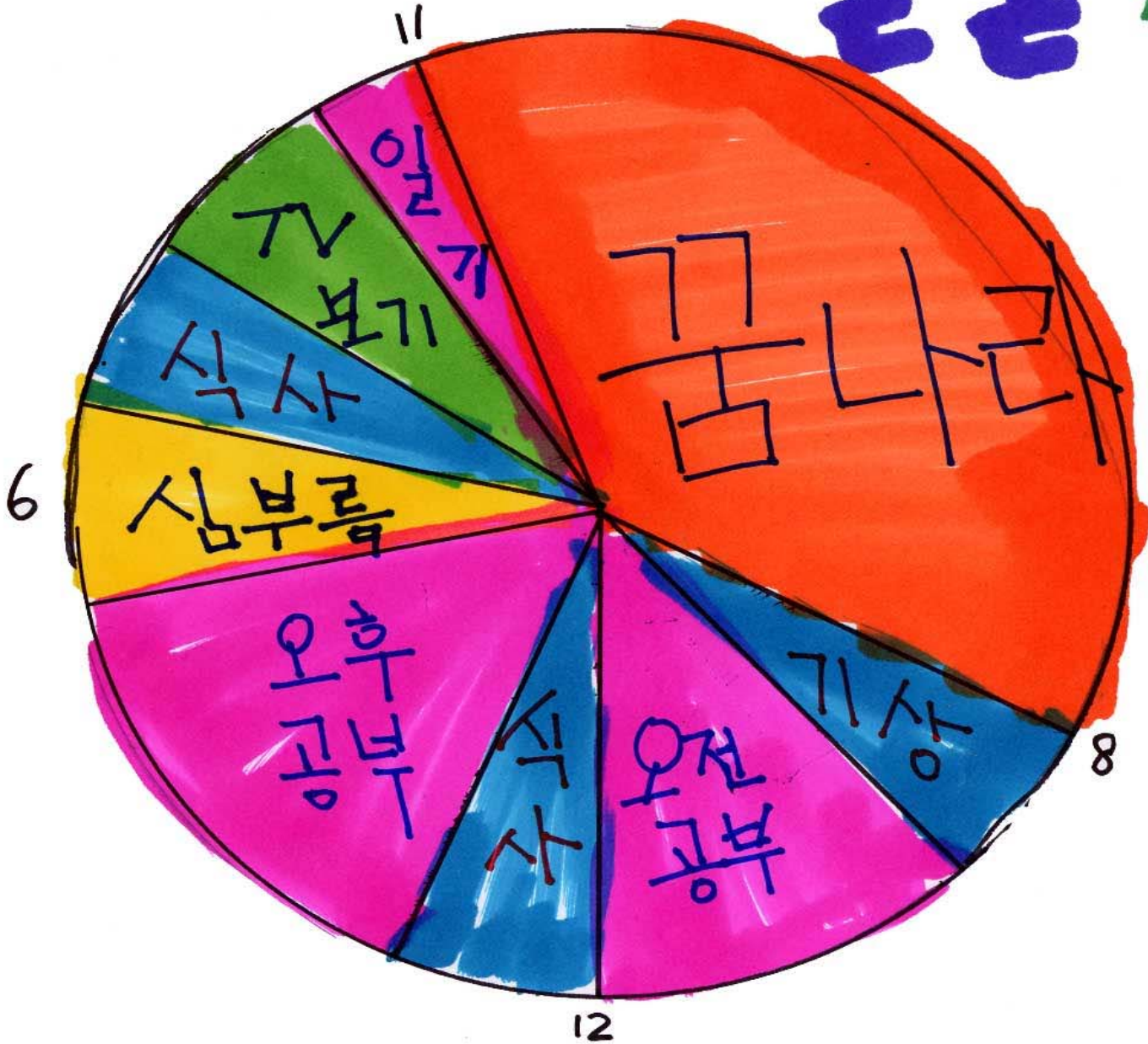
효율적인 시간관리

시간부족은
부족 그 자체가 아니라
관리의 문제다.

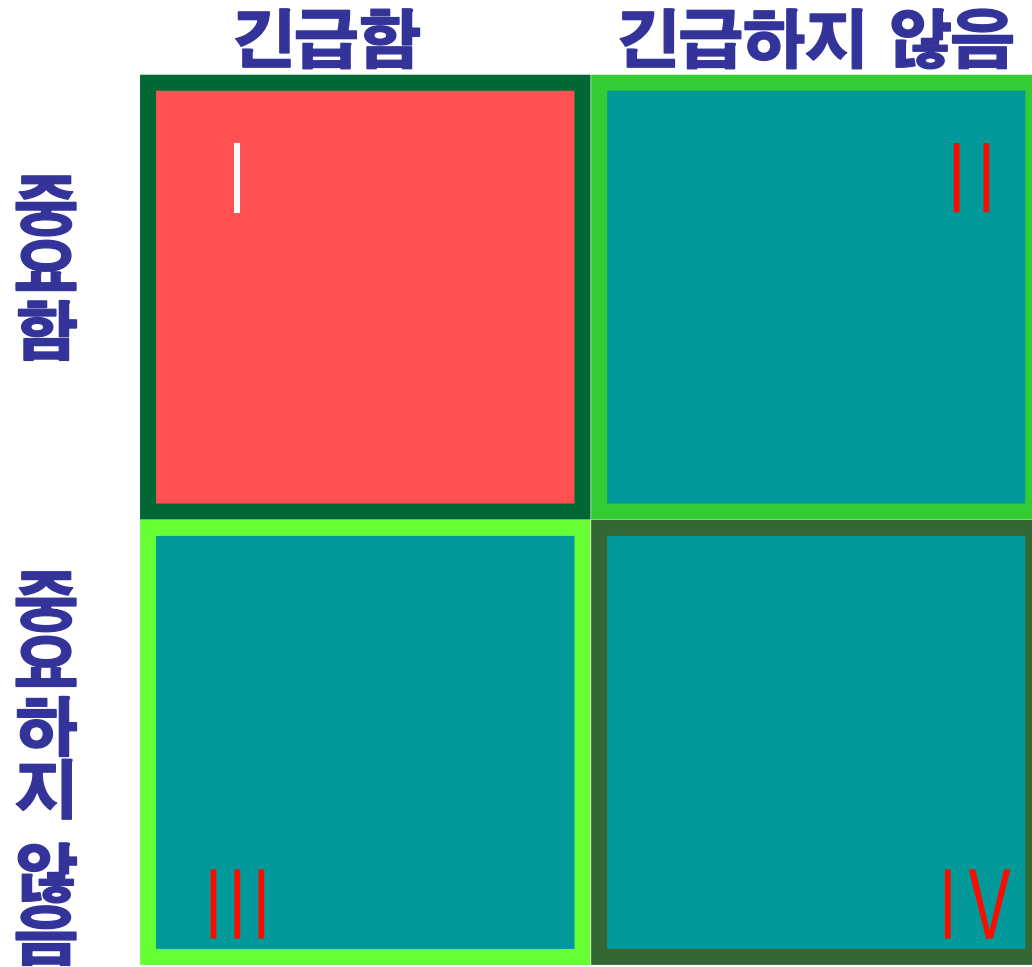


-피터 드러커

일일 계획표



시간관리 Matrix



시간관리 Matrix

긴급함

긴급하지 않음

중요함

먼저 한다

중요하지 않음

- 위기
- 급박한 문제들
- 실행시간이 가까와진 프로젝트, 회의 준비

- 준비
- 예방
- 가치관 확립
- 인간관계 구축
- 진정한 새출발
- 유능하게 되기

- 잠깐의 급한 질문, 일부 전화
- 일부 우편물, 보고서
- 일부 회의
- 앞에 닥친 긴급한 상황
- 많은 인기있는 활동

- 하찮은 일, 바쁜 일
- 일부 전화
- 시간낭비거리
- '현실도피성' 소일거리
- 쓸데 없는 우편물
- 과도한 TV시청

시간관리 Matrix

아이젠 하위의 집무 원칙 – 책상 정리할 때에도 적용해보세요



「김영사 출간한 『단순하게 살아라』 중에서」

Memo



“틀림없이 여기 어디에다 적어 놓았는데”

현대의 직장인

아! 쉬고 싶다

피로에 찌든
직장인



만성피로
스트레스
과음
운동부족

직장인의 현주소

작년 1인당 '소주 57병, 맥주 81병, 책 9권' (MAY 7, 2001 中央)



국민 1인당

- 소주 57병

- 맥주 81병

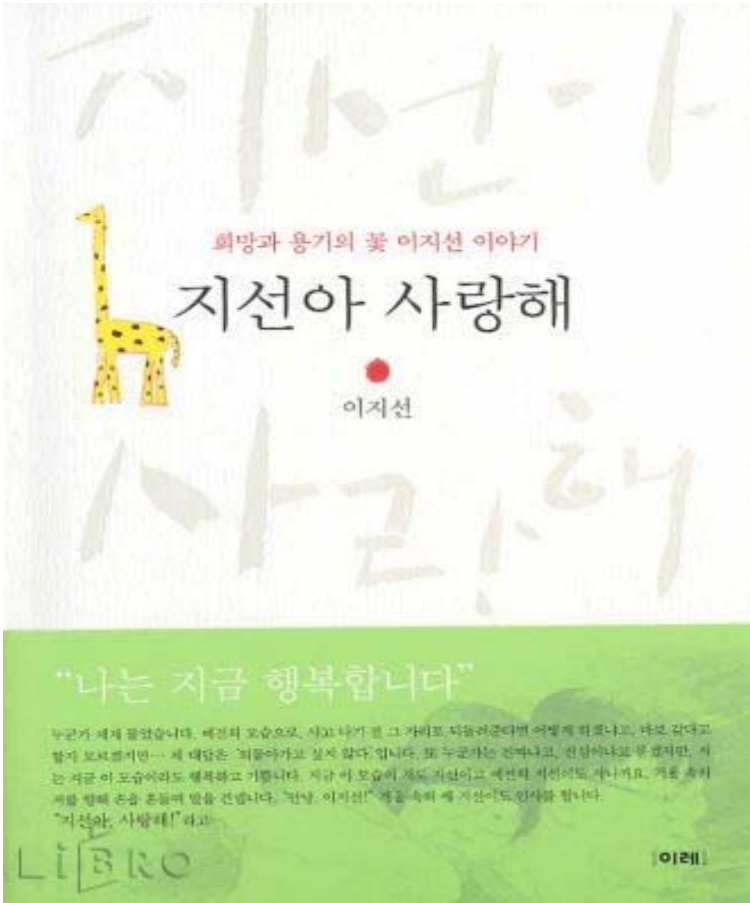
- 책 9권 (잡지 제외)

- 마신 술은 키를 넘는데
읽은 책은 한 뼘에 불과



그래도 웃으며 살아요

희망과 용기의 꽃 (이지선氏)



1978년 출생

이화여대 유아교육과 졸업

2000년 7월 30일 귀가중 3도 화상
(몸의 55%)

7개월간 입원, 11차례 수술

상담심리학을 공부한 후 마음이 아픈
사람들의 마음 곁에 함께 서고 싶다

사고 후



사고 전



모든 걸 잃은 것 같지만, 아무것도 할 수 없게
돼 버렸지만...

그렇게 모든 걸 잃은 것 같지만...

약함 가운데, 상처투성이 몸 가운데,
짧아진 손가락에도 하나님을 향해 손들고
찬양하고 싶은 마음을 주십니다.

내가 기도했던 모습은 아니지만...

하나님은 삶을 누리게 하시며, 큰 일보다는
의미 있는 일을 하게 하실 것을 믿습니다.

며칠 전부터 산책을 시작했어요.

병원 로비에서 뛰기도 하고 엄마를 휠체어에
태워 밀기도 하고

거의 한 달 만에 밖에 나갔어요.

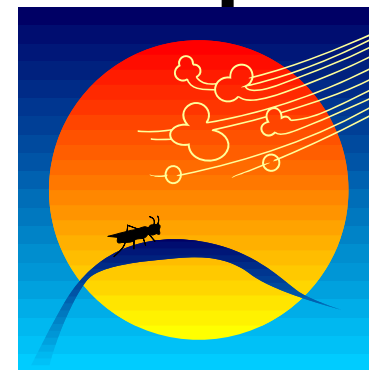
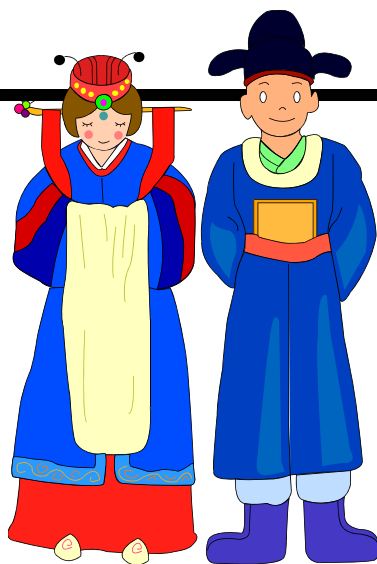
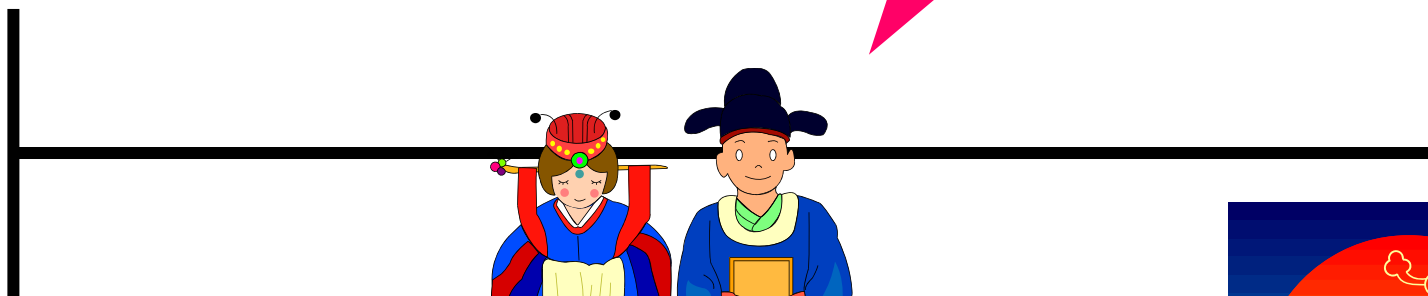
병원 나무에 걸린 크고 아름다운 크리스마스트리
장식도 보았고요, 흰 눈이 펑펑 내리는 것도 봤어요.

오 하나님 감사합니다.

산의 위인산 흰 눈도 보게 하시고

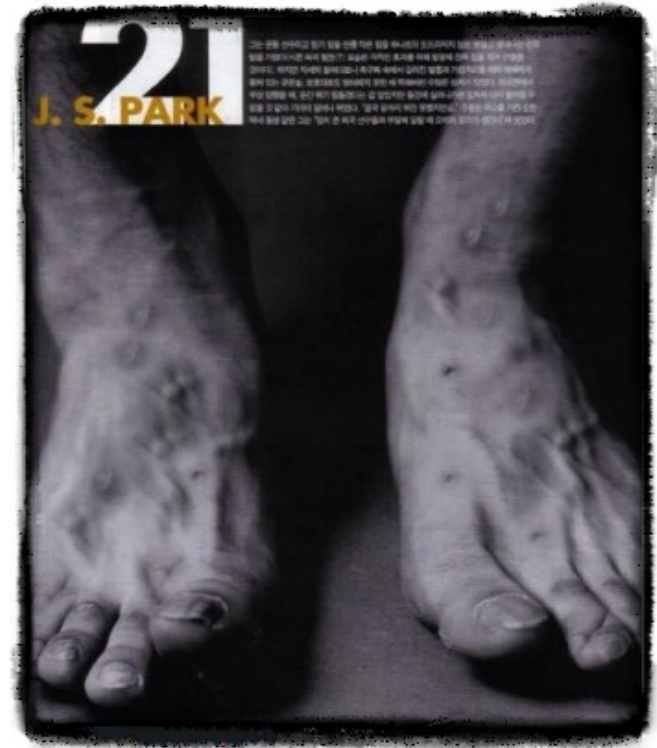


인생은 짧다~~



성공한 사람들의 공통점

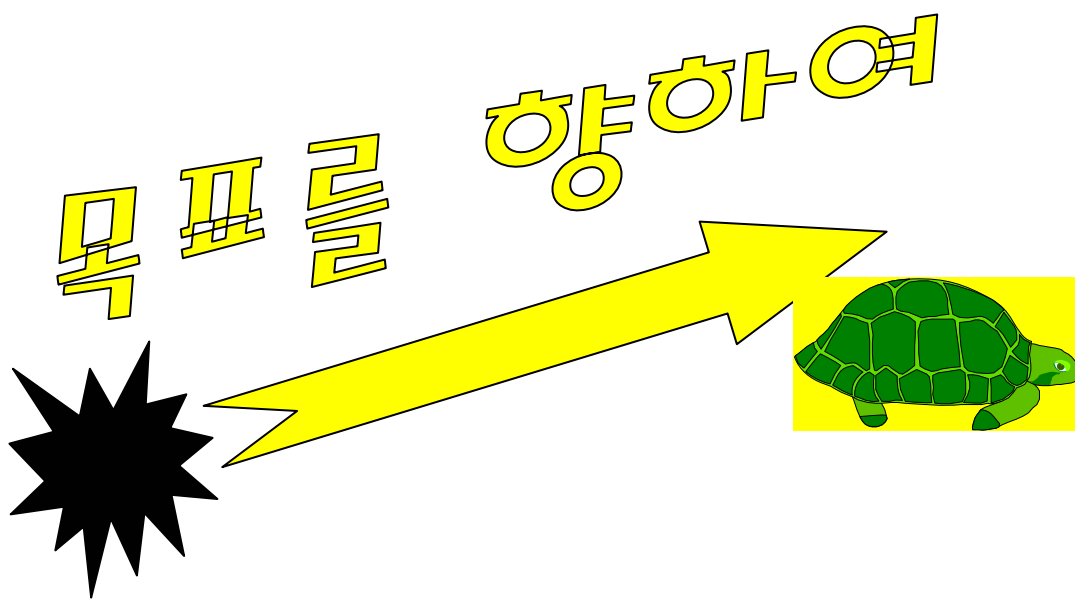
발레리나 강수진



<http://blog.naver.com/dwk95>

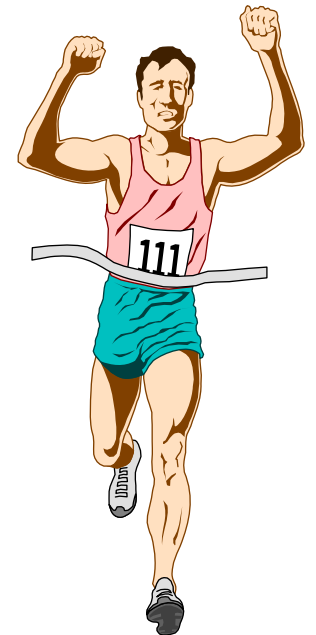
노력 , 열정!!

박지성



목표를 설정 하려면

- 1 희망이 있어야 한다
- 2 믿음이 있어야 한다
- 3 구체적, 측정가능한 목표설정
- 4 현재의 정확한 분석



5 내가 왜 이 목표를 원하느냐? 자기분석

6 Time schedule이 있어야 한다

7 장애요인의 분석이 있어야 한다

8 도움을 줄 수 있는 사람이 있는가 분석



9 목표달성을 위한 skill 탐색

10 계획을 세워라!

11 목표달성에 대한 image training

12 절대 포기하지 말아야 한다!





이룰 수 없는 꿈을 꾸고

이루어 질 수 없는 사랑을 하고,

싸워 이길 수 없는 적과 싸움을 하며,

견딜 수 없는 고통을 견디며,

잡을 수 없는 저 하늘의 별을 잡자.

소설 돈키호테 중에서



Thank you !