호주08. 호주 CS 우수기관 B/M

연수 안내

✓ 연수지역

호주 (시드니)

✓ 연수기간 5박 6일

✓ 연수비용 350만 ~ 450만

주요 연수 일정 / 방문 기관 안내

일차	지역	주요 내용	주요 방문지	
1일차	인천	● 출국 : 인천 → 시드니		
2일차	멜버론 시드니	● 공식방문 1) NAB (National Australia Bank) - 호주의 4대 은행 중 고객만족 상승률이 가장 높은 은행 - Call 센터 서비스 처리 프로세스 & 고객만족 사례 ● **인프라 탐방 : 멜버론 시내**	◆ 설립 : 1982년 ◆ 홈페이지 : https://www.nab.com.au ◆ 160년의 긴 역사를 가지고 있는 호주 은행으로서 전 세계 9백만명이 넘는 고객들에게 서비스를 제공.	National Australia Bank
3일차	시드니	● 공식방문 2) Roads and Maritime Services (교통관리국) - 호주의 최대 교통관리 서비스기관으로 2016년 CS 우수상 - Call 센타의 최신 IT 시스템 & CS의 만족도 제고 사례	◆ 설립 : 2011년 ◆ 홈페이지 : https://www.rms.nsw.gov.au ◆ 다양한 채널을 통해 수집된 교통정보에 대해 직접 콜센터, 홈페이지 등을 통해 적극적인 홍보로 서비스 만족도를 제고.	NSW Transport Roads & Maritime Services
		● 공식방문 3) The Star Entertainment Group - 호주의 대표적 엔터테인먼트그룹으로 2015년 CSIA 우수 기업 - 고객의 소리 VOC 대응 및 고객만족 개선 사례 ● **인프라 탐방 : 고객센타**	◆ 설립 : 2011년 ◆ 홈페이지 : https://www.star.com.au ◆ 모토는 "the Bigger Better Games for customers" 로 고객중심의 사업을 강조하고 있으며 기업이념으로 CS를 최우선시 하고 있음.	THE STAR ENTERTAINMENT GROUP
4일차	블루 마운틴	● 공식방문 4) ANZ (Australia and New Zealand Banking Group) - **호주 최대 은행의 고객센타의 CS 시스템**	**ANZ (Australia and New Zealand Banking Group)** ◆ 처음으로 인공지능을 통해 상담을 시작한 호주의 4대 은행 중 하나	ANZ
5일차	시드니	● 고객접점 CS 현장 필드 트레이닝 ● 연수 평가회	**MARRIOTT INTERNATIONAL GROUP** ◆ 전 세계 130개국에 6,700여 개의 호텔을 둔 글로벌 호텔 기업	MARRIOTT
6일차	인천	● 귀국 : 시드니→ 인천		