

학습과정명	전공실무연수													
학습목표	미용 현장에서 미용 전문인이 갖추어야 할 기본 자세와 현장 실무 능력을 강화하기 위해 서비스 매너, 커뮤니케이션, 전화응대, 고객 응대, 고객 상담, 시술 시작 매뉴얼, 마무리 고객 관리, 정산 고객 응대하기, 배움하기, 불만 고객 응대하기 등 전문 미용인이 갖추어야 할 전반적인 내용을 학습하며 미용인으로서 갖추어야 할 역량을 향상 시키는 것에 목적이 있다. 이를 바탕으로 미용 산업 현장에서 진행되고 있는 고객서비스 능력과 미용 서비스에 대한 실무적인 감각을 향상 시켜 산업체의 직무환경을 경험해 봄으로써 취·창업 역량을 향상시킬 수 있다.													
주교재	전문성을 UP시키는 뷰티 토탈 고객 서비스, 김효림 외 4인, 양성원, 2019													
성적평가	중간	30%	기말	30%	수시	10%	과제	10%	출석	10%	기타	10%	총	100%
■ 주차별 수업(강의.실험.실습 등) 내용														
주별	차시	수업(강의.실험.실습 등) 내용									과제 및 기타 참고사항			
제 1 주	1	1) 강의주제: 오리엔테이션 2) 강의목표 1. 수업계획서를 통하여 전공실무연수의 교육목표와 수업개요를 살펴본다. 3) 강의세부내용: 1. 교육목표 2. 수업 개요 설명 3. 수업 평가방법 소개 - 과제물 부여, 중간·기말고사, 수시시험 설명 4. 준비물 공지 5. 수업계획서 6. 주별 진도계획 및 내용									*수업방법 오리엔테이션, 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론 *학습자료 강의계획서, 교재, 강의 PPT, 시청각자료, 실습자료 *학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방 송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재 *과제물(10점) -주제: 뷰티 서비스 기관 (미용실, 피부관리실, 메이크업, 네일, 바버샵) 중 2 곳 현장체험 -11주차 제출 및 발표			
	2	1) 강의주제: 고객서비스의 이해 2) 강의목표 1. 고객서비스의 정의를 설명할 수 있다. 2. 고객서비스의 모형을 설명할 수 있다. 3. 고객서비스의 기본 특징을 설명할 수 있다. 3) 강의세부내용: 1. 고객서비스의 정의 2. 고객서비스의 모형 - 고객의 니즈 파악(고객 심리 5가지 이해), 시장 세분화, 표적 시장의 선택, 포지셔닝 전략 3. 서비스의 기본 특징 - 무형성, 이질성, 비분리성, 소멸성 4. 내가 경험한 최고의 서비스는 무엇이었는가? 고객서비스의 개념을 근거로 자신의 경험 공유하기									*수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론 *학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료 *학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방 송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재			

	<p>1) 강의주제: 고객서비스의 이해</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 고객서비스와 관련하여 내 생각을 공유하고 토론할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>1. 내가 생각하는 고객 서비스에 대해 정의 내리기</p> <p>2. 나는 고객들에게 어떤 서비스 제공자로 기억되기를 원하는가?</p> <p>3. 고객 만족 성공사례와 실패사례를 조사하고 그 이유에 관해 토론하기</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
3	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 이해</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 고객 만족도를 향상시키는 방법을 이해하고 설명할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>1. 고객이 원하는 것은 고객에게 물어보자</p> <p>2. 만족도의 변화를 체크하자</p> <p>3. 고객의 피드백을 바탕으로 서비스를 개선하자</p> <p>4. 고객의 요구에 재빨리 대응하자</p> <p>5. 고객 응대 시스템을 안정적으로 유지하자</p> <p>6. 불만 사항이 접수되면 겸허히 받아들이자</p> <p>7. 고객에게 지속적으로 정보를 제공하자</p> <p>8. 상담 전화 대기 시간을 줄이자</p> <p>9. 단골 고객에게 더 많은 관심을 기울이자</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
4	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 이해</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 고객 만족도를 향상시키는 방법을 이해하고 설명할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>1. 고객이 원하는 것은 고객에게 물어보자</p> <p>2. 만족도의 변화를 체크하자</p> <p>3. 고객의 피드백을 바탕으로 서비스를 개선하자</p> <p>4. 고객의 요구에 재빨리 대응하자</p> <p>5. 고객 응대 시스템을 안정적으로 유지하자</p> <p>6. 불만 사항이 접수되면 겸허히 받아들이자</p> <p>7. 고객에게 지속적으로 정보를 제공하자</p> <p>8. 상담 전화 대기 시간을 줄이자</p> <p>9. 단골 고객에게 더 많은 관심을 기울이자</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
제 2 주	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 이해(인성과 이미지)</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 서비스의 품질을 설명할 수 있다.</p> <p>2. 서비스 제공자의 중요성을 설명할 수 있다.</p> <p>3. 서비스 제공자가 가지고 있어야 할 능력을 설명할 수 있다.</p> <p>4. 나 자신에 관해 이야기할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>1. 서비스의 품질</p> <p>- 신뢰성, 반응성, 보장성, 공감성, 유형성</p> <p>2. 서비스 제공자의 중요성</p> <p>3. 서비스 제공자가 가지고 있어야 할 능력</p> <p>- 인성: 인성의 의미와 중요성, 인성의 핵심가치 8가지</p> <p>- 이미지: 이미지의 정의와 중요성, 대인지각, 첫인상의 중요성, 첫인상의 심리효과</p> <p>4. 자기 자신을 잘 나타내는 단어 10가지 찾아 적고 발표하기</p> <p>5. 자신에겐 없지만 갖고 싶은 성격을 찾아 적고 발표하기</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 이해(인성과 이미지)</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 나 자신에 관해 이야기할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>1. 다른 사람이 나와 가장 어울리는 성격을 찾아 적고 발표하기</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p>

	<p>2. 나에 대해 친구가 말한 것과 자신이 생각한 것 중 같은 것과 다른 것 적고 발표하기</p> <p>3. 서비스 제공자로 이미지 형성을 위해 노력해야 할 부분이 무엇인지 적고 발표하기</p>	<p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 이해(커뮤니케이션)</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 의사소통의 정의와 중요성을 설명할 수 있다.</p> <p>2. 의사소통의 구성요소를 설명할 수 있다.</p> <p>3. 의사소통의 유형을 설명할 수 있다.</p> <p>4. 효율적 의사소통을 설명할 수 있다.</p> <p>3</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>1. 의사소통의 정의와 중요성</p> <p>2. 의사소통의 구성요소</p> <p>3. 의사소통의 유형</p> <p>- 언어적 의사소통, 비언어적 의사소통, 비언어적 의사소통의 종류</p> <p>4. 효율적 의사소통</p> <p>- 듣기, 말하기</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 이해(고객 응대)</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 고객 응대 관련하여 20초간 자기소개를 할 수 있다.</p> <p>4</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>1. 20초 자기소개하기</p> <p>- 내가 대표라면, 내가 원장이라면, 내가 매니저라면, 내가 실장이라면, 내가 디자이너라면, 내가 아티스트라면, 내가 관리사라면</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
제 3 주	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 이해(고객 응대)</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 인사의 종류를 설명할 수 있다.</p> <p>2. 상황에 맞게 올바르게 인사할 수 있다.</p> <p>1</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>1. 인사하기 학습</p> <p>- 목례, 보통례, 정중례</p> <p>2. 인사의 종류</p> <p>- 인사 실습하기</p> <p>- 인사 종류별 상호 실습, 사진 촬영, 인사 종류별 상호 실습 사진 표 완성하기</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 이해(고객 응대)</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 예쁜 표정을 만들 수 있다.</p> <p>2. 상황에 맞게 표정 지을 수 있다.</p> <p>2</p> <p>3) 강의세부내용:</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p>

		1. 표정 짓기 - 표정 만들기 - 표정 만들기 상호 실습, 사진 촬영, 표정 만들기 상호 실습 표 완성하기	※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재
	3	1) 강의주제: 고객 서비스의 이해(고객 응대) 2) 강의목표 1. 바른 자세를 설명할 수 있다. 2. 바르게 설 수 있다. 3. 바르게 앉는 자세를 설명할 수 있다. 4. 바르게 앉을 수 있다. 3) 강의세부내용: 1. 바른 자세 - 바르게 서기 - 바르게 선 자세 확인 - 바르게 선 자세 상호 실습, 사진 촬영, 바르게 선 자세 사진 표 완성하기 2. 바르게 앉기 - 바르게 앉은 자세 - 바르게 앉은 자세 상호 실습, 사진 촬영, 바르게 앉은 자세 표 완성하기	※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론 ※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료 ※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재
	4	1) 강의주제: 고객 서비스의 이해(고객 응대) 2) 강의목표 1. 바르게 걷는 자세를 설명할 수 있다. 2. 바르게 걸을 수 있다. 3) 강의세부내용: 1. 바르게 걷기 - 바르게 걷기 - 바르게 걷기 상호 실습, 사진 촬영, 바르게 걷기 상호 실습 표 완성하기	※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론 ※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료 ※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재
제 4 주	1	1) 강의주제: 고객 서비스의 이해(전화 응대) 2) 강의목표 1. 전화의 특징을 설명할 수 있다. 2. 전화 응대의 중요성을 설명할 수 있다. 3. 전화 응대의 기본 원칙을 설명할 수 있다. 4. 전화 통화 관련 메모를 할 수 있다. 3) 강의세부내용: 1. 전화의 특징 - 전화는 상대방을 볼 수 없다. - 전화는 일방적으로 이루어지는 경우가 많다. - 전화는 보안성이 없다. - 전화는 비용이 발생한다. 2. 전화 응대의 중요성 3. 전화 응대의 기본 원칙 - 전화 받는 요령(전화 메모 요령 tip) - 전화 거는 요령 4. 전화 응대 시뮬레이션 진행	※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론 ※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료 ※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재

	2	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 이해(전화 응대)</p> <p>2) 강의목표 1. 전화 예약 응대를 할 수 있다. 2. 불만 고객 전화를 응대할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 1. 전화 예약 응대하기 - 예약자의 정보 확인 - 예약 확인 - 직원 일정 조율 2. 불만 고객 전화 응대하기 3. 전화 예약 및 불만 고객 전화 응대 시뮬레이션 진행</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	3	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 이해(전화 응대)</p> <p>2) 강의목표 1. 상황에 맞게 전화를 받을 수 있다. 2. 고객을 위해 문자메시지를 보낼 수 있다. 3. 고객 서비스의 이해 셀프체크리스트 자기 평가를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 1. 전화실습 MOT 시뮬레이션 - 도입: 전화벨이 울릴 때, 전화를 받을 때, 전화를 늦게 받을 때 - 안내 - 예약: 신규 고객, 기존 고객 - 종결(전화를 끊을 때) 2. 고객을 위한 문자메시지 마케팅 TIP - 고객의 편의를 위한 문자 서비스 - 고객을 위한 특별한 문자 서비스 * 문자메시지를 보내는 방법 3. 고객 서비스의 이해 셀프체크리스트</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	4	<p>1) 강의주제: 특강</p> <p>2) 강의목표 1. 현장에서 이루어지는 고객 응대 시스템을 이해할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 1. 현장실습업체 뷰티디렉터와 연계하여 현장실무에 대해 들어본다.</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p> <p>※특강 -현장실습업체 뷰티디렉터와 연계하여 현장실무에 대해 들어본다.</p>
제 5 주	1	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 실제(응대 서비스)</p> <p>2) 강의목표 1. 고객을 대기석으로 안내하고 소지품을 보관해 줄 수 있다.</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p>

	<p>2. 계절에 맞는 음료를 제공할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 1. 고객 맞이하기 ① 대기석 안내 ② 소지품 보관 관리하기 ③ 음료 서비스: 계절(봄/가을, 여름, 겨울)에 맞는 음료 설정, 계절에 맞는 음료 제공 멘트 작성 및 시뮬레이션 진행</p>	<p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습재료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p> <p>※수시시험(10점) -서술형 시험 형태로 진행 -고객 서비스의 이해 정도 평가</p>
2	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 실제(응대 서비스)</p> <p>2) 강의목표 1. 책 또는 태블릿PC를 제공할 수 있다. 2. 쿠션을 제공할 수 있다. 3. 인터넷 사용 안내를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 1. 고객 맞이하기 ④ 책 또는 태블릿 PC 제공 서비스: 상담자 및 고객 입장에서 시뮬레이션 진행 ⑤ 쿠션 제공 서비스: 고객 및 상담자 입장에서 시뮬레이션 진행 ⑥ 인터넷 사용 안내: 고객 및 상담자 입장에서 시뮬레이션 진행 *응대 서비스 셀프체크리스트</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습재료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
3	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 실제(고객 상담)</p> <p>2) 강의목표 1. 고객 카드를 만들 수 있다. 2. 예약 일정을 잡을 수 있다. 3. 신규 방문 고객을 상담할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 1. 고객관리하기 ① 고객 카드(차트 만들기) ② 예약 일정 잡기: 고객 및 상담자 입장에서 전화 예약 및 당일 예약 시뮬레이션 진행 ③ 신규 방문: 고객 및 상담자 입장에서 시뮬레이션 진행</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습재료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
4	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 실제(고객 상담)</p> <p>2) 강의목표 1. 재방문 고객을 상담할 수 있다. 2. 예약방문 고객을 상담할 수 있다. 3. 고객 카드를 작성할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 1.고객관리하기 ④ 재방문: 상담자 및 고객 입장에서 시뮬레이션 진행 ⑤ 예약방문: 상담자 및 고객 입장에서 시뮬레이션 진행 * 고객 카드 작성하기</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습재료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수</p>

제 6 주	1	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 실제(고객 상담)</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 유형별 고객 응대를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>1. 고객관리하기</p> <p>⑦ 유형별 고객 응대 법 확인</p> <p>- 화가 난 고객, 예민한 고객, 거만한 태도를 보이거나 무리한 요구 사항이 많은 고객, 유아동 응대 시 주의할 점 확인 후 상담자 및 고객 입장에서 시뮬레이션 진행</p>	<p>업용 필수 기자재</p> <p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	2	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 실제(고객 상담)</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 고객을 샴푸실로 안내할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>1. 고객관리하기</p> <p>① 샴푸실 안내</p> <p>- 샴푸실까지 이동거리가 있을 경우 멘트 작성 후 시뮬레이션 진행</p> <p>- 샴푸실이 가까울 때 사용하는 멘트 작성 후 시뮬레이션 진행</p> <p>*고객 상담 서비스 셀프체크리스트</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	3	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 실제(시술 시작 매뉴얼)</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 사전샴푸, 퍼머, 사후샴푸 진행 시 고객 응대를 할 수 있다.</p> <p>2. 염색, 사후샴푸 진행 시 고객 응대를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>1. 사전 샴푸</p> <p>① 사전 샴푸 안내 멘트</p> <p>② 시술자 응대 멘트(의견 제시) 작성 후 시뮬레이션 진행</p> <p>③ 상세 주문 내역서 작성 후 시뮬레이션 진행</p> <p>④ 시술 형태별 행동 매뉴얼 확인 및 시뮬레이션 진행</p> <p>- 사전 샴푸, 퍼머, 사후샴푸</p> <p>- 염색, 사후샴푸</p> <p>- *염색 샴푸 시 유의사항 tip</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	4	<p>1) 강의주제: 고객 서비스의 실제(시술 시작 매뉴얼)</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 드라이, 아이론 진행 시 고객 응대를 할 수 있다.</p> <p>2. 커트 진행 시 고객 응대를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>1. 사전 샴푸</p> <p>④ 시술 형태별 행동 매뉴얼 확인 및 시뮬레이션 진행</p> <p>- 드라이, 아이론</p> <p>- 커트</p> <p>*시술 시작 매뉴얼 셀프체크리스트</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>

			※8주차 중간고사 안내
제 7 주	1	<p>1) 강의주제: 시술에 따른 응대 서비스(커트, 드라이에 따른 멘트 및 동선)</p> <p>2) 강의목표 1. 커트, 드라이 고객 응대 서비스를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 1. 커트, 드라이에 따른 멘트 및 동선 ① 커트, 드라이 고객 맞이하기 - 고객 맞이 인사하기, 대기석 착석 안내하기 *고객의 마음을 사로잡는 인사방법 tip - 데몬스트레이션 - 상황에 맞는 고객 응대 멘트 작성하기 - 시뮬레이션 및 사진 촬영 - 느낀 점, 평가 진행</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방 송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	2	<p>1) 강의주제: 시술에 따른 응대 서비스(커트, 드라이에 따른 멘트 및 동선)</p> <p>2) 강의목표 1. 커트, 드라이 대기 고객 응대 서비스를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 1. 커트, 드라이에 따른 멘트 및 동선 ② 커트, 드라이 고객 대기 응대하기 - 쿠션 사용 안내하기, 차 테이블 준비 완료, 차 접대하기 - 데몬스트레이션 - 상황에 맞는 고객응대 멘트 작성하기 - 시뮬레이션 및 사진 촬영 - 느낀 점, 평가 진행</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방 송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	3	<p>1) 강의주제: 시술에 따른 응대 서비스(커트, 드라이에 따른 멘트 및 동선)</p> <p>2) 강의목표 1. 커트, 드라이 고객 시술 준비 응대 서비스를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 1. 커트, 드라이에 따른 멘트 및 동선 ③ 커트, 드라이 고객 시술 준비하기 - 시술석 안내, 시술 의자 착석 돕기, 드라이보 씌우기, 커트 보 씌우기, 머리카락 제거, 드라이보 및 커트보 벗기기 - 데몬스트레이션 - 상황에 맞는 고객 응대 멘트 작성하기 - 시뮬레이션 및 사진 촬영 - 느낀 점, 평가 진행</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방 송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	4	<p>1) 강의주제: 시술에 따른 응대 서비스(커트, 드라이에 따른 멘트 및 동선)</p> <p>2) 강의목표 1. 커트, 드라이 고객 시술 준비 응대 서비스를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 1. 커트, 드라이에 따른 멘트 및 동선 ④ 커트, 드라이 고객 마무리하기 시뮬레이션</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - 카드 받기, 카드 정산하기, 카드와 영수증 드리기, 현금 받기, 잔돈과 영수증 드리기, 배웅하기 - 데몬스트레이션 - 상황에 맞는 고객 응대 멘트 작성하기 - 시뮬레이션 및 사진 촬영 - 느낀 점, 평가 진행 * 커트, 드라이 고객 응대 동선 * 시술 응대 서비스 셀프체크리스트 	컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재
제 8 주		*중간고사 시행	
	1	1) 평가형태 : 1-7주차 학습 내용을 토대로 실기시험 진행	*수업방법: 중간고사 시행
	2	2) 평가내용 : 고객 서비스의 이해, 인성과 이미지, 커뮤니케이션, 고객 응대, 전화응대, 응대 서비스, 고객 상담, 시술 시작 매뉴얼 중 랜덤으로 고객 응대를 시행하는 정도	
	3	3) 평가방법 : 수업시간에 배운 내용에 대해서 얼마나 잘 인지하고 있는지를 매우 미흡부터 매우 우수로 성취수준을 평가	
4	4) 피드백 : 시험 종료 후 실기 진행한 내용 학습에 대한 피드백을 진행하여 학습 이해도를 높임		
제 9 주	1	1) 강의주제: 시술에 따른 응대 서비스(퍼머에 따른 멘트 및 동선)	*수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론 *학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료 *학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재
		2) 강의목표 1. 퍼머 시술에 따른 응대 서비스를 할 수 있다.	
	2	3) 강의세부내용: 2. 퍼머에 따른 멘트 및 동선 ① 퍼머 고객 맞이하기 - 보통례로 인사하기, 예약고객 안내하기, 대기석으로 안내하기, 착석 안내하기 - 데몬스트레이션 - 상황에 맞는 고객 응대 멘트 작성하기 - 시뮬레이션 및 사진 촬영 - 느낀 점, 평가 진행	*수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론 *학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료 *학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재
		1) 강의주제: 시술에 따른 응대 서비스(퍼머에 따른 멘트 및 동선)	
3	2) 강의목표 1. 퍼머 대기 고객에게 응대 서비스를 할 수 있다.	*수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론 *학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료 *학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재	
	3) 강의세부내용: 2. 퍼머에 따른 멘트 및 동선 ② 퍼머 대기 고객 응대하기 - 쿠션 제공, 차 접대, 책 제공, 고객 카드 작성 - 데몬스트레이션 - 상황에 맞는 고객 응대 멘트 작성하기 - 시뮬레이션 및 사진 촬영 - 느낀 점, 평가 진행		
	3	1) 강의주제: 시술에 따른 응대 서비스(퍼머에 따른 멘트 및 동선)	*수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론

	<p>2) 강의목표 1. 퍼머 고객 시술 준비 응대 서비스를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 2. 퍼머에 따른 멘트 및 동선 ③ 퍼머 고객 시술 준비하기 - 소지품 받기, 소지품 보관하기, 외투 탈의 돕기, 외투 보관하기, 사물함 잠그기, 사물함 열쇠 드리기, 가운 입히기, 시술석으로 안내하기, 수건 썬우기, 퍼머보 썬워주기, 퍼머보 썬우기 완성, 퍼머열처리 시간에 차 및 책 대접하기, 대기 시 신규 고객 카드 작성하기 - 데몬스트레이션 - 상황에 맞는 고객 응대 멘트 작성하기 - 시뮬레이션 및 사진 촬영 - 느낀 점, 평가 진행</p>	<p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습재료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
4	<p>1) 강의주제: 시술에 따른 응대 서비스(퍼머에 따른 멘트 및 동선)</p> <p>2) 강의목표 1. 퍼머 고객 마무리하기 응대 서비스를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 2. 퍼머에 따른 멘트 및 동선 ④ 퍼머 고객 마무리하기 - 카드 받기, 카드 정산하기, 카드와 영수증 드리기, 현금받기, 잔돈과 영수증 드리기, 배웅하기 - 데몬스트레이션 - 상황에 맞는 고객 응대 멘트 작성하기 - 시뮬레이션 및 사진 촬영 - 느낀 점, 평가 진행 * 퍼머 고객 응대 동선 * 시술 응대 서비스 셀프체크리스트</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습재료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
제 10 주	<p>1) 강의주제: 시술에 따른 응대 서비스(염색에 따른 멘트 및 동선)</p> <p>2) 강의목표 1. 염색 고객 맞이하기 응대 서비스를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 3. 염색에 따른 멘트 및 동선 ① 염색 고객 맞이하기 - 고객 방문, 고객 응대, 방향 안내, 동선 안내, 대기실 안내 - 보통례로 인사하기, 예약고객 안내하기, 대기석으로 안내하기, 착석 안내하기 - 데몬스트레이션 - 상황에 맞는 고객 응대 멘트 작성하기 - 시뮬레이션 및 사진 촬영 - 느낀 점, 평가 진행</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습재료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	<p>2) 강의목표 1. 염색 대기 고객 응대 서비스를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습재료</p>

		<p>3. 검색에 따른 멘트 및 동선</p> <p>② 검색 대기 고객 응대하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 쿨션 제공하기, 차 접대하기, 책 제공하기, 신규 고객 카드 작성하기 - 데몬스트레이션 - 상황에 맞는 고객 응대 멘트 작성하기 - 시뮬레이션 및 사진 촬영 - 느낀 점, 평가 진행 	<p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	3	<p>1) 강의주제: 시술에 따른 응대 서비스(검색에 따른 멘트 및 동선)</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 검색 고객 시술 준비하기 응대 서비스를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>3. 검색에 따른 멘트 및 동선</p> <p>③ 검색 고객 시술 준비하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소지품 받기, 소지품 보관하기, 외투 탈의 돕기, 외투 보관하기, 사물함 잠그기, 사물함 열쇠 드리기, 가운 입히기, 시술석으로 안내하기, 수건 썩우기, 검색보 썩워주기, 신규 고객 카드 작성하기 - 데몬스트레이션 - 상황에 맞는 고객 응대 멘트 작성하기 - 시뮬레이션 및 사진 촬영 - 느낀 점, 평가 진행 	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	4	<p>1) 강의주제: 시술에 따른 응대 서비스(검색에 따른 멘트 및 동선)</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 검색 고객 마무리하기 응대 서비스를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>3. 검색에 따른 멘트 및 동선</p> <p>④ 검색 고객 마무리하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 카드 받기, 카드 정산하기, 카드와 영수증 드리기, 현금 받기, 잔돈과 영수증 드리기, 배웅하기 시뮬레이션 및 사진 촬영 - 데몬스트레이션 - 상황에 맞는 고객 응대 멘트 작성하기 - 시뮬레이션 및 사진 촬영 - 느낀 점, 평가 진행 <p>* 검색 고객 응대 동선</p> <p>* 시술 응대 서비스 셀프체크리스트</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
제 11 주	1	<p>1) 강의주제: 시술에 따른 응대 서비스(마무리 고객관리하기)</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 고객 만족도를 조사할 수 있다.</p> <p>2. 고객에게 상황에 맞는 홈 케어를 제안(추천)할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>1. 고객 만족도 조사하기</p> <p>① 고객 만족의 중요성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 고객 만족 체크 포인트 시뮬레이션 <p>2. 홈 케어 설명하기 시뮬레이션</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>

		<p>1) 강의주제: 시술에 따른 응대 서비스(마무리 고객관리하기)</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 재방문 시기를 안내할 수 있다.</p> <p>2. 제품 추천을 할 수 있다.</p> <p>2</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>3. 재방문 시기 안내하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 남성 고객과 여성 고객을 나누어 커트 시술 후, 염색 시술 후, 퍼머 시술 후 응대 멘트 시뮬레이션 <p>4. 제품 추천 구매 돕기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 샴푸, 컨디셔너, 에센스, 스프레이, 왁스, 젤, 포마드 등 상황에 맞는 제품 추천 시뮬레이션 	<p>업용 필수 기자재</p> <p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
		<p>1) 강의주제: 시술에 따른 응대 서비스(정산 고객 응대하기)</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 현금 지불 응대 서비스를 할 수 있다.</p> <p>2. 카드 지불 응대 서비스를 할 수 있다.</p> <p>3. 포인트 적립과 적립금 활용 방법을 설명할 수 있다.</p> <p>4. 선불카드에 대해 설명하고, 선불카드를 발부할 수 있다.</p> <p>5. 제휴카드 할인행사를 안내할 수 있다.</p> <p>3</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>1. 현금 지불</p> <ul style="list-style-type: none"> - 상담자 및 고객 입장에서 시뮬레이션 진행 <p>2. 카드 지불</p> <ul style="list-style-type: none"> - 상담자 및 고객 입장에서 시뮬레이션 진행 <p>3. 포인트 적립</p> <ul style="list-style-type: none"> - 고객 및 상담자 입장에서 시뮬레이션 진행 <p>4. 선불카드 및 제휴카드 사용하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 고객 및 상담자 입장에서 시뮬레이션 진행 	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
		<p>1) 강의주제: 뷰티 서비스 기관 현장체험 발표하기</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 뷰티 서비스 기관 현장 체험 후 느낀 점을 발표할 수 있다.</p> <p>4</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>1. 미용실, 피부관리실, 메이크업 체험, 네일 체험, 바버샵 방문 후 보고서 작성한 학생 발표하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 방문 일시, 방문처 정보(상호, 위치), 체험 내용, 체험 후 느낀 점 	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p> <p>※과제 제출 및 발표(10점)</p>
제 12 주	1	<p>1) 강의주제: 시술에 따른 응대 서비스(배웅하기)</p> <p>2) 강의목표</p> <p>1. 배웅 인사를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용:</p> <p>1. 인사하기</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - 신규 및 재방문 고객 - 데몬스트레이션 - 시술자 응대 멘트 및 시뮬레이션 	<p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	2	<p>1) 강의주제: 시술에 따른 응대 서비스(배웅하기)</p> <p>2) 강의목표 1. 엘리베이터 배웅 인사를 할 수 있다. 2. 주차증을 처리해 줄 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 2. 엘리베이터 안내하기 - 데몬스트레이션 - 시술자 응대 멘트 및 시뮬레이션 3. 주차 확인해 주기 - 데몬스트레이션 - 시술자 응대 멘트 및 시뮬레이션 * 마무리 고객관리 셀프체크리스트</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	3	<p>1) 강의주제: 서비스 사후 관리(불만 고객 응대하기)</p> <p>2) 강의목표 1. 불만 고객을 응대할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: * 서비스 사후 관리의 중요성 * 고객 불만의 중요성 1. 불만 고객 응대 방법 멘트 작성 후 시뮬레이션 - 불만족 사항 및 사유 파악하기</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
	4	<p>1) 강의주제: 서비스 사후 관리(불만 고객 응대하기)</p> <p>2) 강의목표 1. 불만 고객을 응대할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 2. 불만 고객을 대응하는 여섯 가지 행동원칙 시뮬레이션 - 경청하기 - 이해하고 공감하기 - 사과하기 - 해결방법을 모색하기 - 실행하기 - 감사하기</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
제 13 주	1	<p>1) 강의주제: 서비스 사후 관리(불만 고객 응대하기)</p> <p>2) 강의목표 1. 불만 고객 사후 관리를 할 수 있다. 2. 미용시술 요금에 따른 불만 사항이 있는 고객을 응대할 수 있다. 3. 염색 시술 시 염색약에 대한 부작용 증상에 대한 불만 고객을 응대할 수 있다. 4. 담당 직원이 자주 교체되어 불편함을 호소하는 고객을 응</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재</p>

	<p>대할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 3. 불만 고객 사후 관리 - 결과안내 및 만족도 확인 *불만 상황에서의 소비자 유형: 소극형, 표현형, 분노형, 적극형 *참고사항 사례 확인 후 시뮬레이션 사례1. 미용기술 요금에 따른 불만 사항 사례2. 염색 기술 시 염색약에 대한 부작용 증상에 대한 불만 사례 사례3. 담당 직원이 자주 교체되어 불편함을 호소하는 경우</p>	<p>컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
2	<p>1) 강의주제: 서비스 사후 관리(불만 고객 응대하기)</p> <p>2) 강의목표 1. 모발 손상에 따른 불만을 호소하는 고객을 응대할 수 있다. 2. 오랜 대기로 불만을 토로하는 고객을 응대할 수 있다. 3. 무언가 필요하여 불렀는데 직원 모두 바빠서 미처 응대하지 못해 불만을 갖는 고객을 응대할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: *참고사항 사례 확인 후 시뮬레이션 사례4. 모발 손상에 따른 불만 사례 사례5. 대기 시간을 이야기해 주지 않고 20분 이상 기다릴 때 불만을 토로한다. 사례6. 무언가 필요하여 불렀는데 직원 모두 바빠서 미처 응대하지 못했을 때 불만을 갖는다.</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
3	<p>1) 강의주제: 서비스 사후 관리(불만 고객 응대하기)</p> <p>2) 강의목표 1. 헤어스타일 기술 완성 후 고객은 말없이 제스처로 불만을 표시할 때가 있는데 이를 알아채고 해당 문제를 해결할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: *참고사항 사례 확인 후 시뮬레이션 사례7. 헤어스타일 기술 완성 후 고객은 말없이 제스처로 불만을 표시할 때도 있다. * p.151 사례 내용 확인 후 대처 방법 작성하기 - 경청하기, 이해하고 공감하기, 사과하기, 해결방법 모색하기, 실행하기, 감사하기 * 고객 불만 처리결과 보고서 작성하기</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>
4	<p>1) 강의주제: 서비스 사후 관리(고객관리하기)</p> <p>2) 강의목표 1. 고객 데이터 서비스를 관리할 수 있다. 2. 고객 정보 활용 동의서를 받을 수 있다. 3. 기술요금 사전고지 확인서를 받을 수 있다. 4. SMS, DM, 온라인 등을 활용한 정보 제공 동의서를 받을 수 있다. 6. 서비스 사후 관리 셀프체크리스트 자기 평가를 할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: 1. 고객 데이터베이스 관리하기 2. 고객 정보 활용 동의서 받기</p>	<p>※수업방법 강의, 질의응답, 시연, 실습, 토론</p> <p>※학습자료 교재, 강의PPT, 시청각자료, 실습자료</p> <p>※학습기자재 컴퓨터, 빔 프로젝터, 방송음향장치, 화이트보드, 스크린, 전공실무연수 수업용 필수 기자재</p>

		3. 시술요금 사전고지 확인서 받기 - 예시) 상세 주문 내역서 확인 5. SMS, DM, 온라인 등을 활용한 정보 제공하기 6. 서비스 사후 관리 셀프체크리스트	※15주차 기말고사 안내
제 14 주	1	※현장실습 시행 1) 강의주제: 뷰티 서비스 기관 현장체험 2) 강의목표 1. 뷰티 서비스 현장 실무에서 이루어지는 업무수행, 서비스 등을 파악할 수 있다. 3) 강의세부내용: 1. 고객 응대 서비스 2. 고객 상담	※수업방법 지도교수 인솔하에 현장 견학, 질의응답, 시연, 토론 ※학습기자재 필기구, 카메라
	2	※현장실습 시행 1) 강의주제: 뷰티 서비스 기관 현장체험 2) 강의목표 1. 뷰티 서비스 현장 실무에서 이루어지는 업무수행, 서비스 등을 파악할 수 있다. 3) 강의세부내용: 1. 시술 시작 매뉴얼 2. 시술에 따른 응대 서비스	※수업방법 지도교수 인솔하에 현장 견학, 질의응답, 시연, 토론 ※학습기자재 필기구, 카메라
	3	※현장실습 시행 1) 강의주제: 뷰티 서비스 기관 현장체험 2) 강의목표 1. 뷰티 서비스 현장 실무에서 이루어지는 업무수행, 서비스 등을 파악할 수 있다. 3) 강의세부내용: 1. 마무리 고객 관리하기 2. 정산 고객 응대하기 3. 배웅하기	※수업방법 지도교수 인솔하에 현장 견학, 질의응답, 시연, 토론 ※학습기자재 필기구, 카메라
	4	※현장실습 시행 1) 강의주제: 뷰티 서비스 기관 현장체험 2) 강의목표 1. 뷰티 서비스 현장 실무에서 이루어지는 업무수행, 서비스 등을 파악할 수 있다. 3) 강의세부내용: 1. 불만 고객 응대하기 2. 마감하기	※수업방법 지도교수 인솔하에 현장 견학, 질의응답, 시연, 토론 ※학습기자재 필기구, 카메라
제 15 주	1	※기말고사 시행 1) 평가형태 : 9-14주차 학습 내용을 토대로 실기시험 진행	※수업방법: 기말고사 시행
	2	2) 평가내용 : 시술에 따른 응대 서비스, 마무리 고객관리하기, 정산 고객 응대하기, 배웅하기, 불만 고객	

		응대하기, 고객 관리하기 중 랜덤으로 고객 응대를 시행하는 정도	
	3	3) 평가방법 : 수업시간에 배운 내용에 대해서 얼마나 잘 인지하고 있는지를 매우 미흡부터 매우 우수로 성취수준을 평가	
	4	4) 피드백 : 시험 종료 후 실기 진행한 내용 학습에 대한 피드백을 진행하여 학습 이해도를 높임	
첨부자료			