

# 강 의 계 획 서

이수구분	강의제목	부제목
전선	뷰티마스터실무 1	-
교재	뷰티서비스큐레이션(이정현 외 3)/센게이지러닝코리아(2019)	

## 1. 교과목 개요

뷰티 산업체 현장에서 중요한 고객 실무 전반에 대한 프로그램의 이해를 다루는 교과목으로 산업체 취업 후 뷰티 전문가로서 현장 적응력을 높일 수 있는 실질적인 시무를 마스터 하는 과정이다. 뷰티 산업체 실무 및 실전 커뮤니케이션에 대한 이해를 통해 조직 운영 및 관리와 실무 융·복합적 문제 해결 능력을 배양하고자 하며, 산업체 현장 친화형 실무 수행을 학습 목표로 진행하고자 한다.

## 2. 주별 내용

주차	강의 주제	파일 유형
1	뷰티 마스터 실무 I 교과목 개요 & 뷰티 전문가의 자세에 대한 이해	
2	뷰티 산업 현장의 고객 서비스 이해 뷰티 고객 서비스의 특성 & 뷰티 서비스 산업의 이해	
3	뷰티 서비스 이용 고객의 심리 & 뷰티 고객 만족도 향상을 위한 전략	
4	뷰티 살롱 서비스 품질의 이해 & 뷰티 고객 관계 관리	
5	커뮤니케이션에 대한 이해 뷰티 산업체 동료 간의 커뮤니케이션&뷰티 산업체 고객과의 커뮤니케이션	
6	뷰티 현장 접객 실무 1 인사 및 응대 서비스 & 접객 태도와 고객관리	
7	뷰티 현장 접객 실무 2 서비스마인드와 자세 & 고객 니즈 파악	
8	뷰티 현장 접객 실무 3 전화응대 실무 & 온라인고객응대	
9	뷰티 현장 접객 실무 4 고객상담 실무 & 업무 스트레스 & 감성 서비스 코칭	
10	뷰티 현장 접객 실무 5 클레임과 컴플레인 & 불만고객응대	
11	뷰티 현장 접객 실무 6 고객 배웅 마무리 & 사후 고객 관리	
12	고객유형별 접객 방법 DISK 활용 & 애니어그램 & MBTI 활용	
13	현장 실무 시뮬레이션 고객시술 실습 사례	