


[NCS기반 채용직무 설명자료 : 역무직 여객매표]

채용 분야	역무 영업직	
직무관련 사진		
대분류	09. 운전·운송	해당 사항 없음
중분류	02. 철도·운전·운송	
소분류	02. 철도시설유지보수	
세분류	03. 역시설물유지보수	(자체개발) 역무 관리
주요 사업	<ul style="list-style-type: none"> · 역무서비스 : 고객중심의 신속하고 정확한 철도승차권 발권 서비스와 역운영 및 SMART한 시설관리 사업 지향 · 주차장운영 : 쾌적한 주차공간 제공을 통한 철도이용 고객의 주차편의 제공 · 레일플러스 교통카드 : 전국호환 기능의 레일플러스 교통카드를 통한 정산 및 판매사업 수행 · 철도고객센터 : 행복한 고객서비스 창출을 위한 미소짓는 고객서비스 목표 지향 	
NCS기반 채용전형 절차	입사지원 → 서류전형 → 인/적성검사 → NCS 필기시험 → 면접전형 → 수습 → 임용	
직업 기초 능력	의사소통능력, 문제해결능력, 정보능력, 조직이해능력, 대인관계능력	
일반요건	연령	만 19세 이상 만 62세 미만
	성별	무관
교육요건	학력	무관
	전공	무관
03. 역시설물 유지보수	직무수행내용	1. 열차 승차권 발권, 변경, 반환 및 관련 업무처리 2. 열차관련 이용정보 안내, VOC 접수 및 처리 등 3. 철도여행 관련 정보안내, 여행상품 판매 및 이와 관련 부대업무
	필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시설, 설비의 기능 및 용도에 대한 전반적 이해 ○ 응급조치 절차 및 관계연락처 연락망 ○ 공사 사규 및 코비스 사용 매뉴얼 ○ 역전산기 등 승차관련 발매·발권기의 운영체제 및 운영프로그램의 기능 ○ 하드웨어 동작원리 및 시험원리 ○ 발매·발권기 유지보수 매뉴얼 및 운영 매뉴얼 ○ 정보통신 설비 유지보수 안전 수칙

[자체개발] 역무관리	필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ○체크리스트 작성, 비교 능력 ○장애별 분류 기록 능력 ○시설·설비의 조작 능력 ○안전보호장구 사용방법 ○고장진단 방법
	직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> ○주의깊고 세심히 관찰하는 자세 ○관계자와 협력적인 태도 ○기기취급에 대한 총괄적 사고 ○안전수칙 매뉴얼 준수
	직무수행내용	여객철도에서 열차 승차권 발매, 반환, 변경 등의 업무 수행 및 고객 서비스 향상 도모
	필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ○근무 지침서에 대한 지식 ○소방, 전기, 위생 등 안전관리 점검 방법 ○비품 및 소모품 관련 지식 ○용모와 복장 규정 및 점검 방법 ○영업 지시 및 전달사항 처리 방법 ○전화 상담 및 고객 응대 방법 ○서비스 매뉴얼에 대한 지식 ○비즈니스 매너에 대한 지식 ○고객의 소리(VOC) 수집 및 분류 방법 ○발권 안내 관련 기초 외국어 ○발권관리 소프트웨어(S/W) 운용 방법 ○교육 운영 방안 ○사업주 훈련 고용보험환급 규정 ○자료 수집 능력 ○고객의 호감을 얻을 수 있는 말씨와 화술 ○고객상담 및 응대기술 ○요약과 정리 ○고객심리 파악능력 ○컴퓨터 활용 능력(운영 프로그램 활용 능력)
	필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ○서비스 예절 이해 능력 ○발권관리 소프트웨어(S/W) 운용 능력 ○비품 및 소모품 점검표 이해 능력 ○위생시설 및 안전상태 점검 능력 ○매출 보고서 작성 및 분석 능력 ○문서 작성법 ○교육 운영 기술 ○유연한 인간관계 ○적극적인 마음가짐 ○수용적 자세 및 세련된 화술 ○경청하고 신뢰감을 주는 태도 ○서비스마인드를 갖춘 태도
	직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> ○전략적 마인드 ○고객 지향성 ○성실한 근무 및 지시사항을 철저하게 준수하려는 태도 ○청결 및 정리정돈에 대한 적극적 의지 ○여러 부서와의 협업 자세 ○안전 검검을 위한 세심하고 주의깊은 자세 ○고객을 정중히 맞이하며 고객에 대한 세심한 배려와 관심 ○신속하고 적절한 고객 응대 및 고객지향적 사고 ○고객의 불편불만사항을 정확하게 이해하고 신속하게 해결하려는 태도

		○ 정확한 매출 집계 및 향상을 위한 적극적 태도
필요자격	해당업무 수행가능자	
참고 사이트	○ www.ncs.go.kr	