


## [ 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"> <li>· 역무서비스 : 고객중심의 신속하고 정확한 철도승차권 발권 서비스와 역운영 및 SMART한 시설관리 사업 지향</li> <li>· 주차장운영 : 쾌적한 주차공간 제공을 통한 철도이용 고객의 주차편의 제공</li> <li>· 레일플러스 교통카드 : 전국호환 기능의 레일플러스 교통카드를 통한 정산 및 판매사업 수행</li> <li>· 철도고객센터 : 행복한 고객서비스 창출을 위한 미소짓는 고객서비스 목표 지향</li> </ul>	
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"> <li>○ 시설, 설비의 기능 및 용도에 대한 전반적 이해</li> <li>○ 응급조치 절차 및 관계연락처 연락망</li> <li>○ 공사 사규 및 코비스 사용 매뉴얼</li> <li>○ 역전산기 등 승차관련 발매·발권기의 운영체제 및 운영프로그램의 기능</li> <li>○ 하드웨어 동작원리 및 시험원리</li> <li>○ 발매·발권기 유지보수 매뉴얼 및 운영 매뉴얼</li> <li>○ 정보통신 설비 유지보수 안전 수칙</li> </ul>

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

		○ 정확한 매출 집계 및 향상을 위한 적극적 태도
필요자격	해당업무 수행가능자	
참고 사이트	○ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a>	