

2024 화성시환경재단 직무기술서						
1. 직무 기본정보						
직무명	직렬	소속부서		업무특성		작성일자
		본부	부	중요도	난이도	
매장판매	계약직 (추후, 공무원)	환경사업본부	재활용센터부	5	5	2024.12.24.
2. 직무 개요						
직무정의	재활용센터의 적합한 공간과 시설을 갖추고 매장방문 고객을 위하여 상품에 대한 이해를 바탕으로 상품판매 및 매장 운영 활동을 수행하는 일					
3. 직무 내용						
주요업무(Task)	재활용센터 운영(전시실, 방문자, 접수, 판매 등)					
	접수 물품 A/S 및 접수 대장 작성					
	중고제품 접수 및 판매관리					
	하급 물품 관리 및 처리					
주요 산출물(Output)			핵심성과지표(KPI)			
운영일지			(전 략)	3-4. 재활용센터 운영		
물품접수대장			(세부과제)	3-4-2. 연간판매 실적		
물품판매대장						
접수대장						
4. NCS 직부분류체계						
NCS 대분류	NCS 중분류		NCS 소분류	NCS 세분류	NCS 능력단위	
10. 영업판매	03. 판매		02.일반판매	01.매장판매	매장 경영 관리	
					판매 기본 정보 분석	
					매장판매 마무리	
					판매촉진 관리	
					영업 전 판매 지원 점검	
					매장판매 상담	
					고객관리	
매장판매 교육						
매장 영업 관리						
5. 직무별 필요역량(지식, 기술, 태도)						
직무	책무	수행분기(개월)	직무숙련기간(개월)	지식(Knowledge)	기술(Skill)	태도(Attitude)
매장경영관리	매장경영관리	2	12	상품관리 매뉴얼에 대한 지식	상품관리 매뉴얼 이해 능력	세밀하고 정확한 분석 자세
				상품관리방법	상품관리방법에 대한 이해능력	재고 상품에 대한 세심한 관리
				기간별 상품 판매 추이 분석 방법	기간별 상품 판매추이 분석 능력	종합적이고 체계적인 분석 자세
				재고 관리방법	재고관리대장 파악능력	경영전반을 이해하려는 적극적인 자세
				상품별 재고관리 기준에 대한 지식	재고 관리방법 이해 능력	
				회계처리 지식	상품별 재고관리 기준 파악 능력	
				비품관리대장에 대한 지식	회계 처리 능력	
				소모품관리대장에 대한 지식	비품관리대장 이해 능력	
				매장경영관리 매뉴얼에 대한 지식	소모품관리대장 이해 능력	
	판매 기본 정보 분석	12	12	매장경영 성과 분석법	매장 경영 성과 분석 능력	
				경영성과 분석에 따른 문제해결 기법	경영성과 분석에 따른 문제해결 능력	
				경영 기획서 작성 방법	각종 매뉴얼 및 지침서 개발 능력	
매장판매	매장판매	12	12	매장 유형에 대한 지식	매장 유형 파악 능력	매장 특성을 정확히 파악하려는 태도
				매장 내 시설 이용방법	매장 내 시설 이용능력	매장의 시설 및 비품에 대한 세밀한 파악 의지
				매장 구조에 대한 지식	매장 구조에 대한 파악 능력	상품의 특성을 정확히 파악하려는 태도
				상품유형에 대한 지식	상품 유형에 대한 파악 능력	성실한 학습 자세
				상품의 특성에 대한 지식	상품의 특성에 대한 파악 능력	꼼꼼하게 관찰하는 태도
				상품 사용설명서에 대한 지식	상품 사용 설명서 파악 능력	매장 사용용어를 정확히 파악하려는 태도
				상품 사용법에 대한 지식	매장 사용용어 파악능력	
				매장 사용용어에 대한 지식		
	매장판매 마무리	12	2	고객정보수집 지침서에 대한 지식	고객정보수집 지침서에 대한 이해 능력	고객의 말을 적극적으로 수용하려는 태도
				매장판매서비스 매뉴얼에 대한 지식	판매서비스 매뉴얼 이해 능력	고객을 세심하게 배려하는 태도
				결제 방법	결제 방법에 대한 이해 능력	정확한 결제를 진행하려는 태도
				결제 과정에 대한 지식	결제과정 이해 능력	정확하고 신속하게 판매실적을 등록하려는 자세
매장관리	12	12	결제 처리 방법	결제 처리 능력		
			포스시스템에 대한 지식 및 운용방법	포스시스템에 대한 이해 및 운용 능력		
			판매실적 등록 방법	판매실적 등록 요령		
			서비스 예절에 대한 지식	서비스 예절 이해 능력		
			배송 업무에 대한 지식	배송 업무에 대한 이해 능력		
			마케팅 지식	마케팅 이해 능력	판매활동 대상 고객의 특성을 세밀하게 파악하려는 자세	
			판매촉진활동 사례에 대한 지식	판매촉진활동 사례 이해 능력	고객에게 즐거움을 주는 판매계획을 수립하려는 자세	
			고객 유형별 특성에 대한 지식	고객유형별 특성 이해 능력	매출 증진 의지	
판매촉진 관리	4	12	판매촉진활동 유형에 대한 지식	판매촉진활동 유형 이해 능력	고객에게 상품을 홍보하려는 적극적인 태도	
			판매촉진 물품, 장비에 대한 지식	판매촉진 물품, 장비 이해 능력	정확한 판매촉진활동 결과 보고서를 작성하려는 노력	
			홍보방법	판매촉진활동 성과평가 및 분석능력	판매 실적을 세밀하게 산출하려는 자세	
			판매촉진활동 분석에 대한 지식 및 방법		고객에게 도움이 되는 향후 판매 계획을 세우려는 자세	
영업 전 판매 지원 점검	12	2	비품 및 소모품 관리 지식	매장 주별 편의시설 파악 능력	정결 및 정리정돈에 대한 적극적인 의지	
			매장 내 판매기기에 대한 전반적인 지식	비품 및 소모품 관리 능력	최상의 정결 및 위생 상태를 유지하려는 노력	
			포스시스템 운영설명서 및 운용방법에 대한 지식	용모와 복장 규정에 대한 이해 능력	철저한 매장 내 위생기준 준수	
			영업 지시 및 전달 사항에 대한 지식	영업 지시 및 전달 사항에 대한 이해능력	올바른 용모와 복장을 갖추기 위한 적극적인 노력	
			매장 스케줄에 대한 지식	매장 스케줄에 대한 이해 능력	성실한 근무 태도	

매장판매				매장업무 일정 조정방법	매장업무 일정 조정 능력	영업 전 세밀한 점검 태도 지시사항을 철저히 준수하려는 태도
	매장판매 상담	12	6	고객 응대 방법 고객 안내 방법 서비스 예절에 대한 지식 비즈니스 매너에 대한 지식 상담방법 상품에 대한 지식 재고관리에 대한 지식	매장판매서비스 매뉴얼 이해 능력 고객응대 능력 고객안내능력 서비스 예절 이해 능력 비즈니스 매너 재고관리대장에 대한 이해 능력	고객을 정중하게 맞이하려는 태도 고객에 대한 세심한 배려와 관심 매장판매서비스 매뉴얼을 철저히 준수하려는 자세 고객의 말을 적극적으로 수용하려는 태도
	전화고객 상담	12	6	매장판매서비스 매뉴얼에 대한 지식 전화상담 방법 전화응대 예절에 대한 지식 고객정보수집 지침서에 대한 지식 비즈니스 매너에 대한 지식 매장 관련 정보에 대한 지식 매장 안내 방법	매장판매서비스 매뉴얼 이해 능력 전화상담 능력 전화응대 예절에 대한 이해능력 고객정보수집 지침서에 대한 이해 능력 비즈니스 매너에 대한 이해 능력 매장 관련 정보에 대한 이해 능력 매장 안내 능력	고객의 말을 세심하게 경취하려는 태도 고객을 세심하게 배려하는 태도 신속하고 적절한 전화응대 자세 전화응대 예절을 철저히 준수하려는 자세 고객에게 정확하고 친절하게 정보를 전달하려는 태도
	고객관리	12	6	고객관리 매뉴얼에 대한 지식 일반고객 관리방법 방문고객 응대방법 전화고객 응대방법 개인정보 보호법 비즈니스 매너에 대한 지식 서비스 예절에 대한 지식	고객관리 매뉴얼 이해 능력 고객관리 시스템 운용 능력 일반고객 관리 능력 방문고객 응대 능력 개인정보보호법 이해능력 비즈니스 매너 이해 능력 서비스예절 이해 능력	고객의 문의 또는 상담내용에 적극적으로 응대하려는 자세 고객의 정보를 중요게 생각하는 자세 철저한 고객정보 수집을 실천하려는 태도
	매장판매 교육	12	6	매장경영관리 매뉴얼에 대한 지식 직원교육에 대한 지식 직원교육계획서 작성 방법 교육대상자의 수준 파악 방법 교수학습 방법 매장 및 상품의 특성에 대한 지식 상품 사용법에 대한 지식 유형별 고객에 대한 상담 및 응대방법 서비스 예절에 대한 지식 비즈니스 매너에 대한 지식	매장경영관리 매뉴얼 이해 능력 직원교육에 대한 이해 능력 직원교육계획서 작성 능력 교육대상자의 수준 파악 능력 교수학습 능력 매장 및 상품의 특성 이해 능력 상품 사용법 이해 능력 유형별 고객 상담 및 응대요령 서비스 예절 이해 능력 비즈니스 매너 이해 능력	체계적이고 실체적인 교육안을 개발하려는 노력 교육목표 달성에 집중하는 태도 교육생들의 반응과 이해도를 세밀하게 점검하는 태도
	매장 영업 관리	12	12	매장경영 관리 매뉴얼에 대한 지식 영업목표 관리 방법 일일판매보고서 작성 방법 기간별 매출보고서 작성 및 분석 방법 판매 상품 분석 방법 매입매출 자료 분석 회계규정에 대한 지식 손익관리에 대한 지식	매장경영관리 매뉴얼 이해 능력 영업목표 관리 능력 일일판매보고서 작성 능력 기간별 매출보고서 작성 및 분석 능력 판매상품 분석 능력 매입매출 자료 분석 능력 회계규정 이해 능력 손익관리 이해 능력	영업목표를 달성하려는 적극적인 자세 정확한 집계를 위한 신중한 태도 매출향상을 위한 적극적 태도 합리적이고 체계적인 분석 자세 매장수익 창출을 위한 적극적인 노력
디스플레이 관리	12	2	상품 디스플레이 방법 상품판매 관련 법규에 대한 지식 상품 디스플레이 점검표에 대한 지식 상품 관리 매뉴얼에 대한 지식	상품 디스플레이 능력 상품판매 관련 법규에 대한 이해 능력 상품 디스플레이 점검표에 대한 파악 능력	관련 법규 및 제도에 대한 철저한 준수노력 매장 내 상품 및 재고를 정확하게 파악하는 노력 세밀하게 상품 상태를 점검하고자 하는 태도 판매증진에 대한 적극적인 노력 정확하게 디스플레이 제품을 선택하고자 하는 태도	

6. 직무수행요건

학력수준		대학원졸 ()		대졸 ()		고졸 ()		학력무관 (●)			
전공계열 및 전공학과		계열명		해당사항 없음		학과명					
법정필요자격		해당사항 없음		정보화능력		HWP		상() 중(●) 하 ()			
				Excel		정보화 능력수준		상() 중(●) 하 ()			
				PowerPoint				상() 중() 하 (●)			
어학능력		영어		TOEFL TOEIC TEPS		해당사항 없음		제2외국어		해당사항 없음	

7. 전문화요건

구분	핵심 능력단위	능력요구수준 Level	필요교육과정	교육기관
필요K-S-A	지식(K)	1	전략적 재고 운영과 SCM	나이캠퍼스
		2	A부터 Z까지 매장과의 모든것	러닝플러스
		2	MD(머천다이즈)전문 교육 과정	아카비전 MD 전문 교육 과정
		2	새활용 제품 디스플레이 워크숍	서울재활용 플라자
		2	매장 마케팅 관리	국제대학교 외식프랜차이즈창업전공
	기술(S)	2	매장판매직 역량강화 스킬업	드림캠퍼스
		1	매장판매관리사	비전큐
		2	A부터 Z까지 매장과의 모든것	러닝플러스
		2	매장판매직 역량강화 스킬업	드림캠퍼스
		2	매장판매서비스 매뉴얼 이해 능력	한국안전평생교육원
	태도(A)	2		
		1		
		2		
		1		
		1		

Level	능력요구수준
4	Master (통합 : Integrating/Creating) : 기획·전략에 초점, 정책을 조정하고 조직을 리드함. 우수한 행동특성을 발휘하며 타인의준거모델이 되는 수준(Consulting, Role Model)
3	Superior (지도 : Guiding) : 타인에 대한 지도(Teaching)와 이를 통한 공헌에 초점. 우수한 행동을 발휘하며, 타인을 지도·조언할 수 있는 수준
2	Senior (적용 : Applying) : 지식, 기술의 개발, 공유 및 새로운 일에 대한 도전에 초점. 우수한 수준의 행동을 발휘하는 수준
1	Junior (학습 : Learning) : 학습에 초점을 두고 역할 및 조직전반에 대한 이해(Understanding, Knowing)에 초점. 보통 수준의 행동을 발휘하는 수준

8. 경력개발 정보

구분	바람직한 사전 직무 경험 (선행직무)			구분	향후 바람직한 이동 직무 (후행직무)	
	직무명	기간(개월)	부서명		직무명	부서명
1순위				1순위		
2순위				2순위		
3순위				3순위		