

[ NCS 기반 채용 직무 설명자료 : 딜러 ]

채용 분야	딜러	분류 체계	대분류	12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	02. 경영·회계·사무
			중분류	03. 관광·레저	01. 기획 사무
			소분류	04. 관광레저서비스	03. 마케팅
			세분류	02. 카지노 운영관리	02. 고객관리
능력 단위	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (카지노 운영관리) 02. 테이블 게임 운영관리 08. 룰렛 게임진행 09. 블랙잭 게임진행 10. 바카라 게임진행 11. 기타 게임 수행 12. 테이블 게임 전문진행</li> <li>○ (고객 관리) 02. 고객 필요정보 제공 04. 고객 관계 관리</li> </ul>				
직무 수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (카지노 운영관리) 관련 법규에 따라 허가된 카지노 영업장 내에서 고객의 관광레저 만족을 위해 건전한 게임 문화를 제공하며 정해진 룰에 의하여 테이블 게임을 즐길 수 있도록 원활한 카지노 서비스를 지원하는 업무</li> <li>○ (고객관리) 현재의 고객과 잠재고객의 이해를 바탕으로 고객이 원하는 제품과 서비스를 지속적으로 제공함으로써 기업과 브랜드에 호감도가 높은 고객의 유지와 확산을 위해 고객과의 관계를 관리하는 일</li> </ul>				
필요 지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (카지노 운영관리) 카지노 규정과 절차, 딜러의 역할과 지침, 게임 운영 방법과 이상 행동에 대한 판단 지식, 카지노 영업 지침, 테이블 게임 수행에 대한 전반적인 이론과 개념, 게임진행의 문제 발생 사례와 특성에 관한 지식, 테이블 게임 용어, 테이블 게임 칩스와 화폐 식별 지식, 웹패드 사용 방법에 관한 지식, 고객에 대한 서비스 지식, 테이블 게임 전체 상품에 관한 지식</li> <li>○ (고객 관리) 소비자 행동과 성향, 소비자 심리 이해, 고객과의 커뮤니케이션 방법, 고객관계 유지 활동 방법, 고객이탈방지 활동 이해</li> </ul>				
필요 기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (카지노 운영관리) 고객의 치팅으로부터 게임을 보호하는 능력, 웹패드 사용 기술, 테이블에서 발생하는 문제 해결 능력, 업무의 원활한 인수·인계 능력, 카지노 영업 지침 활용 능력, 테이블 게임 고객과의 커뮤니케이션 능력, 테이블 게임 실무외국어 능력, 딜링 기술, 웹패드 사용 기술, 테이블 보호 관찰 운영 능력, 고객 응대 능력, 고객과의 커뮤니케이션 능력</li> <li>○ (고객 관리) 고객반응정보 분석 능력, 고객 유형별 대응 능력, 소비자 행동 분석 능력</li> </ul>				
직무 수행 태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (카지노 운영관리) 카지노 규정과 절차 준수, 고객 만족을 위한 서비스 제공 의지, 게임 중인 테이블을 주의 깊게 관찰하는 태도, 고객에 대한 직업윤리 준수, 테이블 게임 지침 준수, 직업 윤리에 입각한 테이블 게임 운영, 게임상황에 대한 주의 집중하는 자세, 글로벌 서비스 매너</li> <li>○ (고객 관리) 고객이 필요로 하는 정보를 도출하고 제공하려는 적극적 자세, 고객의 반응에 대해 편견없이 대하는 객관적 태도, 고객의 다양성을 인정하는 자세, 고객에 대한 서비스 자세</li> </ul>				
필요 자격	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 영어, 일본어, 중국어 중 해당 공인어학성적 소지자</li> <li>○ 3교대 근무 고객 게임운영 서비스 직무수행 가능자</li> <li>○ 손 기능 해당 직무 수행 가능자 / 색맹·색약 지원 불가</li> </ul>				
직업 기초 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의사소통능력, 직업윤리, 문제해결능력, 자기개발능력, 대인관계능력, 수리능력 등</li> </ul>				
참고 사이트	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ www.ncs.go.kr</li> </ul>				

※ 위 직무기술서는 현재 개발된 NCS 중 그랜드코리아레저(주)의 해당 직무와 관련된 주요내용으로 작성되었습니다. 향후 NCS 동향과 우리기관의 내·외부 경영환경 등에 따라 변경될 수 있음을 알려드립니다.