



PROFESSIONAL MANNER ACADEMY

PROFESSIONAL MANNER ACADEMY



# ES Consulting

사람이 미래다

PEOPLE ARE FUTURE

[WWW.PMACADEMY.VN](http://www.pmacademy.vn)



## HUMAN

Development Training Academy

<http://pmacademy.vn>



# CS Training Program

<http://pmacademy.vn>



net2E  
Always Exciting

# NET2E INTRODUCTION



OnEdu



Net2E는 고객에게  
언어교육, 직무교육, 진로교육과  
같은 다양한 교육 콘텐츠를 온라인,  
오프라인 서비스로 제공합니다.  
우리는 끊임없이 현장 적용이 가능한  
과정들을 연구하고 적용하여 직원의  
능력을 개발해 드립니다.

2005 - 09월 : VDC-Net2E 설립 (Ha noi)

2012 - 09월 : 한국 이러닝 업체 'rmp'와 전략적 제휴 체결

2013 - 01월 : 이러닝 서비스 (OnEdu) 상용화 서비스 시작

2015 - 07월 : 이러닝 '모바일 서비스' 시작

2017 - 09월 : 베트남 내 한국기업과 베트남 기업 대상 교육 서비스 시작  
(삼성, CJ, LG, Vinfast, FPT, Vietcombank 등)

2019 - 06월 : CS 전문교육기관 PMA 설립



## ABOUT PMA

직원은 회사의 자원이며 이 자원을 더 완벽하게  
육성하는 것은 기업의 필수 업무입니다.

**PMA - Professional Manner Academy**는  
기업 직원에게 업무 능력 향상과 자기개발을  
위한 교육 서비스를 제공합니다. 직원이 스스로  
자신의 가치와 전문성을 높여 기업의 발전에  
기여하도록 돕습니다.





# PMA 대표

Professor/ Creative Director

## MYEONG SEOK LEE

**2011~2013년** TVN/ SBS MTV 안무 총 감독

**2013~2019년** 한국일보 미스코리아 경기 / 본선 교육 및 총 감독

**2016년** 미스터 인터내셔널 코리아 교육 및 총 감독

**2017년** 베트남 TV VTV6 'Bữa trưa vui vẻ (Happy Lunch)' 방송 토크쇼 출연

**2018년** 베트남 국제 음악 대학교 VNAM Beauty Contest -교육 총 감독 및 심사위원

베트남 한국 K-POP STAR 페스티벌 심사위원

베트남 International Junior Fashion Week 예술감독

**2019년** 국제대학교 모델학과 교수

베트남 International College of Arts 교수

**기타 연혁** 인터콘티넨탈 / 롯데 호텔 초청공연

CJ E&M Entertainment / KB 국민은행 교육지도 외

한국장애인문화협회 전 홍보대사



# CS PROGRAM COURSE

- ◆ 서비스 리더 마인드 교육
- ◆ 직장예절/비즈니스 매너 교육
- ◆ 커뮤니케이션 교육
- ◆ 이미지 메이킹 교육
- ◆ 고객응대 교육
- ◆ 컴플레인과 클레임 해결 교육
- ◆ 자기 관리와 스트레스 해소 교육
- ◆ 기업 시너지 단합 교육





# 서비스 리더 마인드 교육

## 교육목표

- ◆ 서비스의 기본을 이해하고 기본예절과 마음가짐을 학습

## 교육내용

- ◆ 서비스의 이해
- ◆ 기본 예절과 마음가짐 교육
- ◆ 서비스 마인드의 이해
- ◆ 서비스 마인드의 필요성과 중요성

## 기대효과

- ◆ 서비스리더로서 갖추어야 할 서비스 신념(Concept), 태도(Mind), 능력(Skill)을 갖출 수 있다.

## 교육대상

- ◆ 신입사원 및 서비스 교육 담당자

# 직장예절/비즈니스 매너 교육



## 교육목표

- ◆ 직장 예절의 기본과 비즈니스 매너를 이해하고 사내 예절을 비롯한 비즈니스의 숙달

## 교육내용

- ◆ 직장예절의 3요소 KSA(지식, 기술, 태도)의 이해
- ◆ 직장내 예절 교육
- ◆ T.P.O.에 맞는 비즈니스 매너 교육

## 기대효과

- ◆ 직장 내.외 비즈니스 예절을 학습하여 직장 내 관계 개선과 그를 통한 이익 추구

## 교육대상

- ◆ 신입사원 및 관리자급 직원



# 커뮤니케이션 교육

## 교육목표

- ◆ 직장 또는 외부 사람과 소통할 때 필요한 태도와 격식 학습

## 교육내용

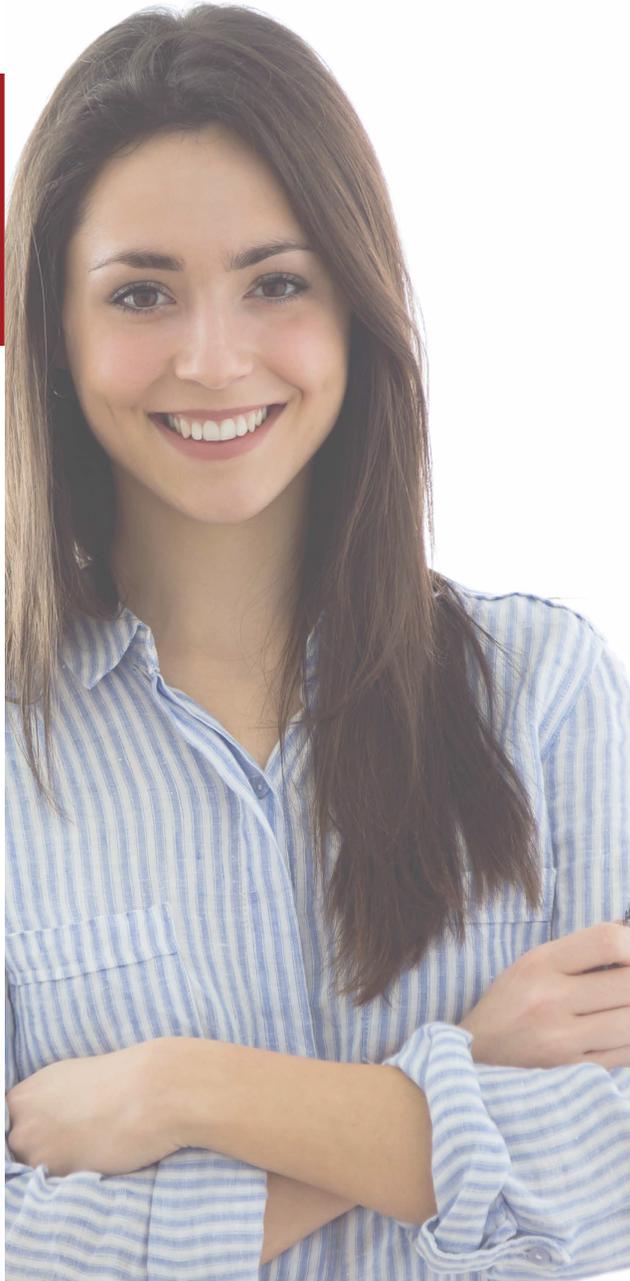
- ◆ 서비스 관점 변화, 신뢰감을 주는 말과 행동 학습
- ◆ 스피치 & 보이스 교육
- ◆ 다양한 화법 교육

## 기대효과

- ◆ 고객응대의 기본인 커뮤니케이션 능력 교육을 통해 기업 이미지와 수익 향상

## 교육대상

- ◆ 신입사원 및 관리자급 모든 직원



# 이미지 메이킹

## 교육목표

- ◆ 이미지의 형성요소를 이해하고 전략적 이미지 필요성 인식
- ◆ 직원 스스로 자기를 관리하고 자기향상을 위해 노력하도록 유도

## 교육내용

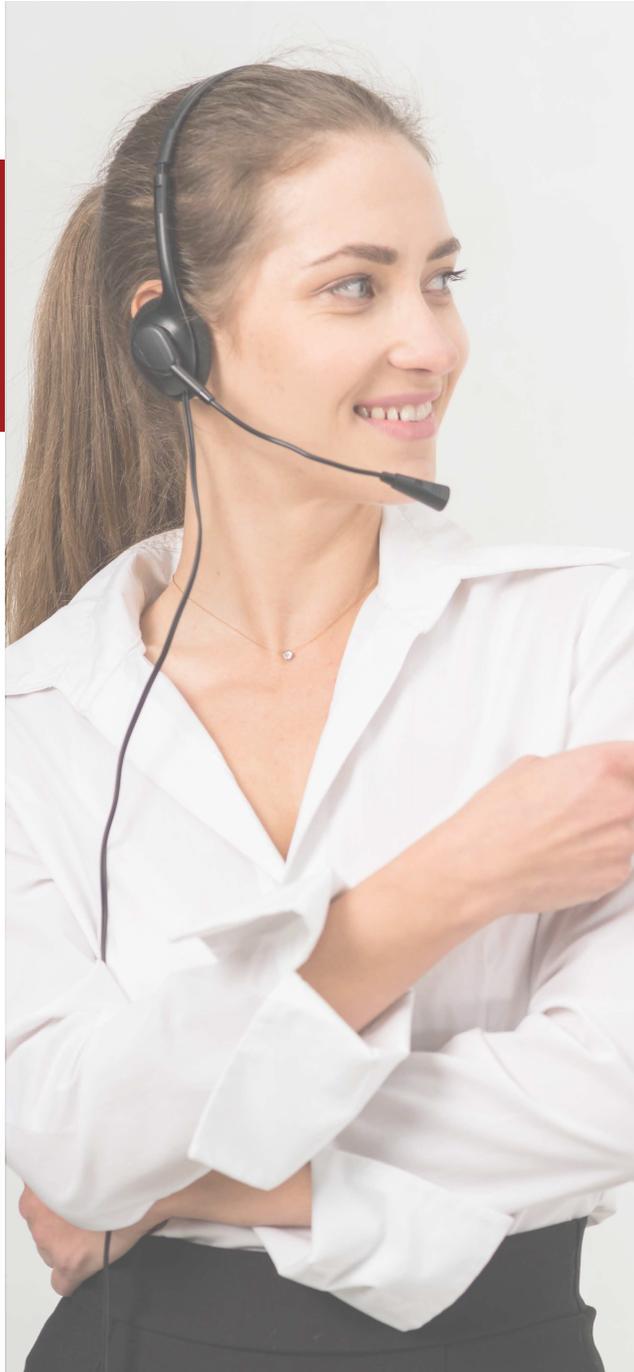
- ◆ 기본 이미지 메이킹 교육 (헤어/메이크업/의상/워킹 외)
- ◆ 비즈니스용 이미지 메이킹 교육
- ◆ 자신만의 퍼스널 컬러 찾기 (1:1 퍼스널 클리닉)

## 기대효과

- ◆ 매력적인 이미지 구축, 나에게 필요한 전략적 이미지를 만들 수 있다. 나의 이미지가 곧 회사의 이미지라는 신념을 갖고 회사에 기여.

## 교육대상

- ◆ 신입사원 및 관리자급 임원 외



# 고객응대 교육

## 교육목표

- ◆ 고객 유형별 응대 교육을 통해 고객 만족도 향상
- ◆ 대면 응대와 비대면 응대 방법 학습

## 교육내용

- ◆ MOT 고객 접점 교육
- ◆ DISC 고객 유형별 응대 교육
- ◆ 면대면/비대면 교육

## 기대효과

- ◆ 접점 교육을 통해 고객의 관점을 이해
- ◆ 고객 유형을 파악하여 정확한 서비스 제공

## 교육대상

- ◆ 신입사원 및 관리자급 직원

# 컴플레인과 클레임 해결 교육

## 교육목표

- ◆ 불만고객의 유형 이해
- ◆ 컴플레인과 클레임의 차이와 그 해결 방법을 학습

## 교육내용

- ◆ 유형별 불만고객 응대 교육
- ◆ 컴플레인 사례별 응대법 교육

## 기대효과

- ◆ 컴플레인과 클레임의 차이를 이해하고 불만고객을 적절하게 응대
- ◆ 이탈 고객을 줄여 회사의 손실을 절감

## 교육대상

- ◆ 신입사원 및 관리자급 직원



# 자기 관리와 스트레스 해소 교육

## 교육목표

- ◆ 직장생활과 개인적 생활의 발란스의 중요성을 인식하고 계획할 수 있다.

## 교육내용

- ◆ '계획-실천-유지'를 위한 계획 만들기 교육
- ◆ WLB (Work-Life Balance) 교육
- ◆ 현실 및 감정관리의 중요성 교육

## 기대효과

- ◆ 스트레스 컨트롤 방법과 같은 교육을 통해 직장생활과 개인생활의 발란스를 맞춰 원만한 사회 생활능력과 자기관리 능력을 갖출 수 있다.

## 교육대상

- ◆ 모든 직원 및 임원

# 기업 시너지 단합 교육

## 교육목표

- ◆ 직장생활 내 소통과 단합의 중요성과 필요성을 이해하고 배울수 있다.

## 교육내용

- ◆ 소통, 화합의 중요성 교육
- ◆ 집단사고와 집단지성을 통한 조직활성화 교육

## 기대효과

- ◆ 소통과 화합은 기업의 수익과 직결한 가장 큰 요인
- ◆ 직원들의 직장 내 관계 개선과 서로 화합하는 사내 문화 정착

## 교육대상

- ◆ 신입사원 및 팀리더 직원 외



# PARTNERSHIP BENEFITS

## 01 조직문화 발전

직원의 서비스 리더 교육을 통한  
조직문화 발전

## 02 고객만족 경영

앞선 고객서비스를 통해 기업 고유의  
CS가치 형성

## 03 기업이미지 향상

조직문화 발전과 고객만족 경영으로  
CS선도기업으로 성장



# CS교육의 출발점! PMA가 함께합니다

베트남에서 지난 10년간의 Net2E의 교육사업 경험이 여러분의 기대를 충족시킬 것이며,  
여러분의 믿음직한 파트너가 될 것을 약속드립니다.  
감사합니다!



교육 문의:

 098 907 1919 (KR) - 082 511 2216 (VN)

 Pmacademy

 Promannera@gmail.com

 www.facebook.com/pmacademy1/

 www.pmacademy.vn

 7F Detech Tower, 8C Ton That Thuyet ,My Dinh, Nam Tu Liem, Hanoi

## 주요 고객사



