

한국문화예술위원회 직무기술서 : 티켓마스터

NCS 분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	08 문화·예술·디자인·방송	01 문화·예술	03 공연예술	티켓매니지먼트(자체)
업무수행내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공연장 티켓 · 고객지원센터 운영 ○ 극장 안내 및 콜센터 운영, 현장대표소 운영 및 전화예매 ○ 공연단체와의 티켓 마케팅 조율 및 후속 조치 등 <ul style="list-style-type: none"> - 공연 티켓 세일즈 판매 전략 수립 및 실행 - 주요 브랜드 제휴 마케팅 및 운영 실무 ○ 공연티켓 판매 등록 및 운영, 티켓 수익금 정산관리 ○ 홈페이지 문의응대 및 방문고객 응대 ○ 티켓서비스인력(파트타임) 관리(근무편성, 급여정산 등) 			
직무세부설명	능력단위		필요지식	
	<ul style="list-style-type: none"> · 온라인예매 및 현장대표 관리 · 공연장 객석관리 업무 · 공연장 관객서비스 제공 및 문의응대 · 티켓 수익금 정산 · 각종 일지 관리 및 서비스인력 운영 		<ul style="list-style-type: none"> · 온라인 예매시스템에 대한 지식 · 티켓 예매·변경·환불·발권 절차에 대한 지식 · 각종 티켓 프로모션에 관한 지식 · 공연관련 각종 문의사항 응대와 관련한 지식 · 회계 및 행정업무 처리에 대한 기초 지식 	
	필요기술		직무수행태도	
	<ul style="list-style-type: none"> · 공연단체 및 고객 요청사항 협의·처리 기술 · 발권시스템 점검 및 운영 기술 · 고객에게 공연관련 정보를 제공할 수 있는 능력 · 불만사항에 대안을 제시할 수 있는 능력 · 일지 및 수입자료를 관리하는 능력 		<ul style="list-style-type: none"> · 고객 불만사항 사전예방을 위한 꼼꼼한 태도 · 고객 및 관계자 요청사항을 정확하고 적시성 있게 처리하는 태도 · 다양한 관객 요청사항에 유연하게 대처하는 태도 · 정보를 정확하고 투명하게 관리하는 태도 	
직업기초능력	<ul style="list-style-type: none"> · 의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 수리능력, 자원관리능력 			
참고사이트	<ul style="list-style-type: none"> · 한국문화예술위원회 홈페이지(www.arko.or.kr) 참고 · NCS 분류체계 및 직무내용 관련 사항은 NCS사이트(www.ncs.go.kr) 참조 			