위치	오류유형	수정 전	수정 후
137p 번호 : 38	문제-보기(지문)	38 '크리스토퍼(Christopher)'가 제시한 고객 서비스의 3단계 중 '**거래 시 서비스(On Service)**'에 해당하는 것은? ① 제품 포장 ② 설치와 수리 ③ 제품 대체성 ④ 명시된 회사의 정책 ⑤ 재고 품질 수준	38 '크리스토퍼(Christopher)'가 제시한 고객 서비스의 3단계 중 '**거래 전 서비스(Before Service)**'에 해당하는 것은? ① 제품 포장 ② 설치와 수리 ③ 제품 대체성 ④ 명시된 회사의 정책 ⑤ 재고 품질 수준
171p	문제-본문	67. 다음 중 **상담원이 녹취된 자신의 상담내용을 무작위로 선택하여 듣고 콜 처리에 대해 객관적으로 평가할 수 있는 장점을 가지는** 모니터링 방법은? ① Side - by - Side Monitoring ② Recording Monitoring ③ Real Time Monitoring ④ Self Monitering ⑤ Call Taping [정답] ② Recording Monitoring	67. 다음 중 **상담원이 모르는 상태에서 무작위로 추출한 상담내용을 평가자가 녹취하여 결과를 상담원과 공유하도록 하는** 모니터링 방법은? ① Side-by-Side Monitoring ② Recording Monitoring ③ Real Time Monitoring ④ Self Monitering ⑤ Call Taping [정답] ② Recording Monitoring

도서의 오류로 학습에 불편드린 점 진심으로 사과드립니다.
더 나은 도서를 만들기 위해 노력하는 시대교육그룹이 되겠습니다.