

CS LETTER

12 2025 WINTER 봄여름가을겨울

<2025년 3분기 CS스타>

이달의 CS 스타를 소개합니다

월간 S.O.C 7·8월호/9월호

2025년 남부공항서비스
전국 공항 CS 대면교육

2025년 고객 접점 분야
직원 마음돌봄 프로그램

힐링 가드닝: 나를 돌보는 마음회복 프로그램

Together! 칭찬 한마당

2025년 직원 칭찬 캠페인

칭찬 王 인터뷰

CONTENTS

1

2025년 직원 칭찬 캠페인: 칭찬왕 인터뷰

2

전국 공항 CS 대면교육

3

직원 마음돌봄 프로그램

4

스스소 : 2025년 3분기 CS 스타

2025년 직원 칭찬 캠페인

칭찬왕 인터뷰



SAS *BETTER TOGETHER*
TOGETHER! 칭찬 한마당
직원 칭찬 캠페인

직원 간 긍정적인 소통 및 상호존중 문화 조성을 위해
SAS 칭찬 한마당 캠페인을 시행하오니,
직원 여러분의 많은 관심과 참여 부탁드립니다.

운영기간 2025.10.1(수)~10.31(금)

참여대상 재직 중인 모든 직원

인센티브 칭찬 대상자 100명에게 커피 기프트콘
(1만원 상당) 증정

참여방법 1) 남부공항서비스 CS센터 카카오톡 채널
칭찬한마당 배너 선택 후 메시지 송부
2) 남부공항서비스 인트라넷
칭찬한마당 게시판 선택 후 내용 업로드

칭찬 캠페인에 참여해주신 추천인분과 칭찬한마당에 공감 댓글 남겨주시는 분 중
추첨하여 커피 기프트콘 증정

SAS 남부공항서비스 (주)
SOUTH AIRPORTS SERVICE

김해국제공항 고객지원



전지현 과장



✓ **칭찬캠페인에서 최다 득표를 받은 소감을 말씀해주세요.**

저를 언급해 주신 팀장님, 파트장님을 비롯한 동료분들에게 감사하다고 말하고 싶습니다. 제 업무를 좋아하고 책임감 있게 하려고 했던 모습들을 좋게 봐주신 것 같아 너무 감사하고, 앞으로 더 잘해야겠다는 생각을 했습니다.

✓ **업무 중 '이런 행동은 꼭 지키려고 한다'라고 생각하는 본인만의 원칙이 있을까요?**

제 원칙이라고 한다면 너무 딱딱하지 않게 부드럽게 하는 거라고 생각합니다. 말투와 눈빛에서 마음이 보인다고 생각하기 때문에 문의에 대한 답변을 할 때도 좀 더 알기 쉽게, 따뜻한 눈빛과 말투로 설명하려고 합니다.



✓ **직장에서 나를 웃게 만드는 순간은 언제인가요?**

일단 좋은 동료들과 오랜 시간 함께 일할 수 있음에 늘 감사하고 즐겁게 근무하고 있습니다. 업무를 함에 있어서 웃게 되는 순간은 어려움에 처한 사람들을 도왔을 때 뭔가 기분도 좋아지고 웃게 되는 것 같은데요. 그중 한번은 물품을 잃어버리고 난감해하시는 일본 분을 도와드린 적이 있었는데, 몇 달 뒤 한국을 다시 방문하시면서 선물 봉투와 감사의 편지를 한글로 적어 주셔서 저 또한 감동받은 적이 있습니다.

✓ **앞으로 동료들에게 어떤 모습으로 기억되고 싶은가요?**

함께 일해서 불편한 사람이 아닌, 함께 일해서 좋았고 배울 점이 있는 사람이라고 기억되고 싶습니다.

'25. 6. ~ 11.

2025 전국 CS 대면 교육

만족도 설문조사 결과



응답 결과 본 교육 과정은 실질적인 서비스 역량 향상에 기여했다는 응답이 다수였으며, 실제 사례 중심의 구성으로 교육 몰입도와 현장 적용 가능성을 높였다는 평가를 받았습니다. 참여자들은 이번 교육을 통해 자신의 업무 태도를 되돌아보고, 고객의 입장에서 서비스 상황을 다시 바라보는 기회를 가졌다고 응답하였습니다. 특히 서비스의 중요성을 다시금 깨닫고, 다양한 상황에서의 응대법과 불만 처리 방법을 배울 수 있었다는 의견이 많았습니다.

향후 희망하는 교육 주제로는 고객 응대 역량 심화, 스트레스 및 감정관리, 서비스 마인드 강화 외에도 조직 내 소통, 갈등 예방, 동료 간 공감 소통 등 관계 중심 교육에 대한 수요도 확인되었습니다. 이번 교육을 통해 기본적인 서비스 마인드뿐 아니라 실제 응대 기술과 커뮤니케이션 능력까지 고르게 향상되었습니다.

희망하는

KEY WORDS

CS교육내용

- ✓ 고객 응대 및 서비스 관련
- ✓ 스트레스 및 감정관리
- ✓ 직원 역량 및 직무 관련
- ✓ 언어 및 커뮤니케이션



2025 고객접점분야 직원마음돌봄 프로그램

힐링가드닝: 나를 돌보는 마음회복 프로그램

일정 | 2025. 10. 27. ~ 11. 27.

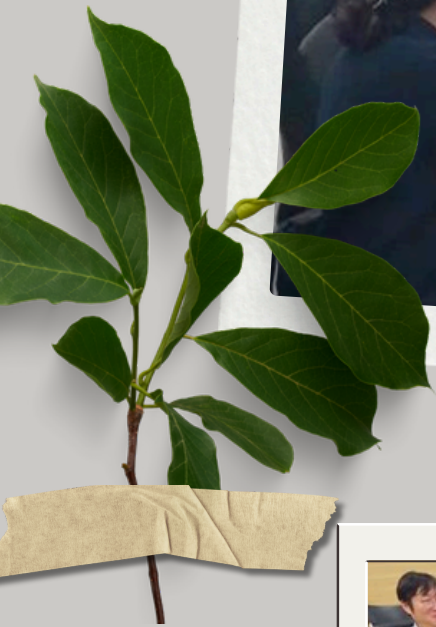
대상 | 김해국제공항
제주국제공항
대구국제공항
광주공항



대구국제공항



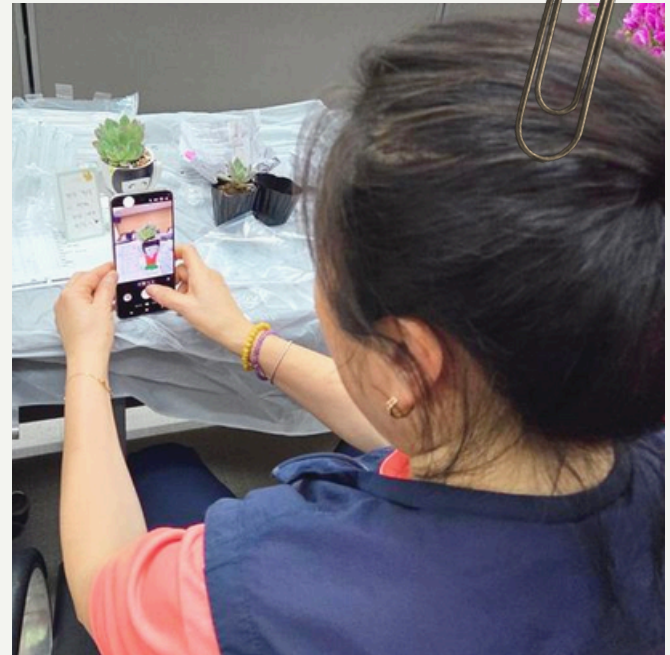
이번 직원 스트레스 해소를 위한 마음돌봄 프로그램에 대한 만족도 조사 결과, 전반적인 만족도가 매우 높게 나타났다. 프로그램 참가자들은 해당 시간을 통해 스트레스를 진단하여 자신의 심리 상태를 객관적으로 이해할 수 있었다고 답했다.



245/365

→ 13

→ 13 A



FILM NEGATIVE

→ 14

→ 14 A



FILM NEGATIVE

FILM NEGATIVE

광주공항

원예 치료 활동으로 정서적 휴식과 기분 전환을 경험한 것으로 나타났으며, 일상에서 사용할 수 있는 기본적인 스트레스 관리 방법을 익히며 마음을 돌보는 태도의 중요성을 인식하게 되었다는 의견이 다수 확인되었다.
따라서 이번 프로그램은 구성원들의 심리적 안정을 돕고 조직 내 건강한 정서 문화를 조성하는데 실질적인 도움이 된 것으로 평가되며, 앞으로도 꾸준한 마음돌봄 및 관리 프로그램에 대한 니즈가 있음을 확인할 수 있다.



LOVE

제주국제공항



i ♥ SAS ☺



Writer and Joint Bookrunner

김해국제공항



3

→ 13 A

FILM NEGATIVE



→ 14

→ 14 A

FILM NEGATIVE



→ 13

→ 13 A


FILM NEGATIVE



→ 14

→ 14 A

FILM NEGATIVE



스 · 스 · 소
2025년 3분기 CS 스타

999의 스타를 소개합니다

7월의 친절직원

김해국제공항 유실물 변현미

대구국제공항 주차 배종건

여수공항 유실물 김현정



자세한 내용은 월간 S.O.C (2025년 7월호)를 확인해주세요.
[인트라넷] - [자료게시판] - [VOC 사례]에서 보실 수 있습니다.

8월의 친절직원

김해국제공항 미화 김선희

김해국제공항 미화 석희숙

제주국제공항 미화 이진아



자세한 내용은 월간 S.O.C (2025년 8·9월호)를 확인해주세요.
[인트라넷] - [자료게시판] - [VOC 사례]에서 보실 수 있습니다.

9월의 친절직원

김해국제공항 미화 김위숙

광주공항 주차 김하휘

광주공항 주차 하태균



자세한 내용은 월간 S.O.C (2025년 8·9월호)를 확인해주세요.
[인트라넷] - [자료게시판] - [VOC 사례]에서 보실 수 있습니다.

2025 VOL. WINTER

마음 따뜻한
겨울 보내세요

SOUTH AIRPORTS SERVICE

www.sairports.kr