



CX Planing/Ops  
**Portfolio**  
Min Hyun-Ju



# CX Manager

Min Hyun-Ju

[helenmin3@icloud.com](mailto:helenmin3@icloud.com)

010-5744-3844

## EDUCATION

2012-2014 | 죽전 고등학교 인문계열

2015-2020 | 단국대학교 도예과

## SKILLS

Adobe illustrator

Adobe photoshop

스파르타코딩클럽 앱개발, 웹개발 종합반 수료

## AWARDS

2022.05-06 / 스파르타코딩클럽 르탄즈 3기 활동 -최우수상 수상

## WORK EXPERIENCE

2022.06 - / 팀스파르타와 마케팅 협업 중 -'르탄이의 코딩용어' 컷툰 작업

2020-2022 / C&C 미술교육원 고등부 전임 강사

2015-2020 / C&C 미술교육원 보조 강사



# Customer Management

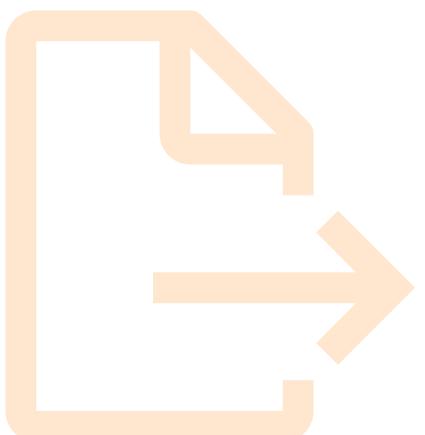
학생, 학부모 관리 경험

학원에서 분기별 정기 상담 이외에도 수시로 전화, 문자, sns를 통해 CS 관리를 진행했습니다.

특히 입시 학원은 서비스를 이용하는 고객(학생)과 결제하는 고객(학부모)이 다르다는 점이 특이점으로 작동합니다. 이 같은 경우, '고객과 학원의 갈등' 뿐만 아니라 '고객간의 갈등' 또한 학생 유지와 신규 학생 유치에 매우 중요하게 작용하기 때문에 업무에서도 학생과 학부모 관리가 최우선 순위로 자리합니다.

저의 경우 학생에게는 진정성 있고 유쾌한 대화, 학부모에게는 투명한 정보 공유와 책임감 있는 모습으로 다가갔습니다.

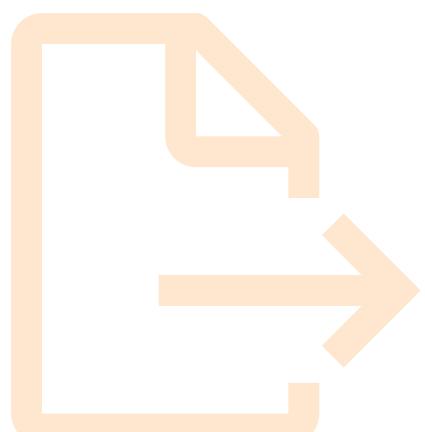
학원에서의 CS 경험은 각기 다른 연령과 욕구를 가진 고객들의 목소리를 최전방에서 만난 경험입니다.





# Data Management

대학 정보, 학생 정보 관리와 수업 전반에 걸친 이슈 데이터 수집



학원의 **목표**는 학생들의 입시 성공입니다.

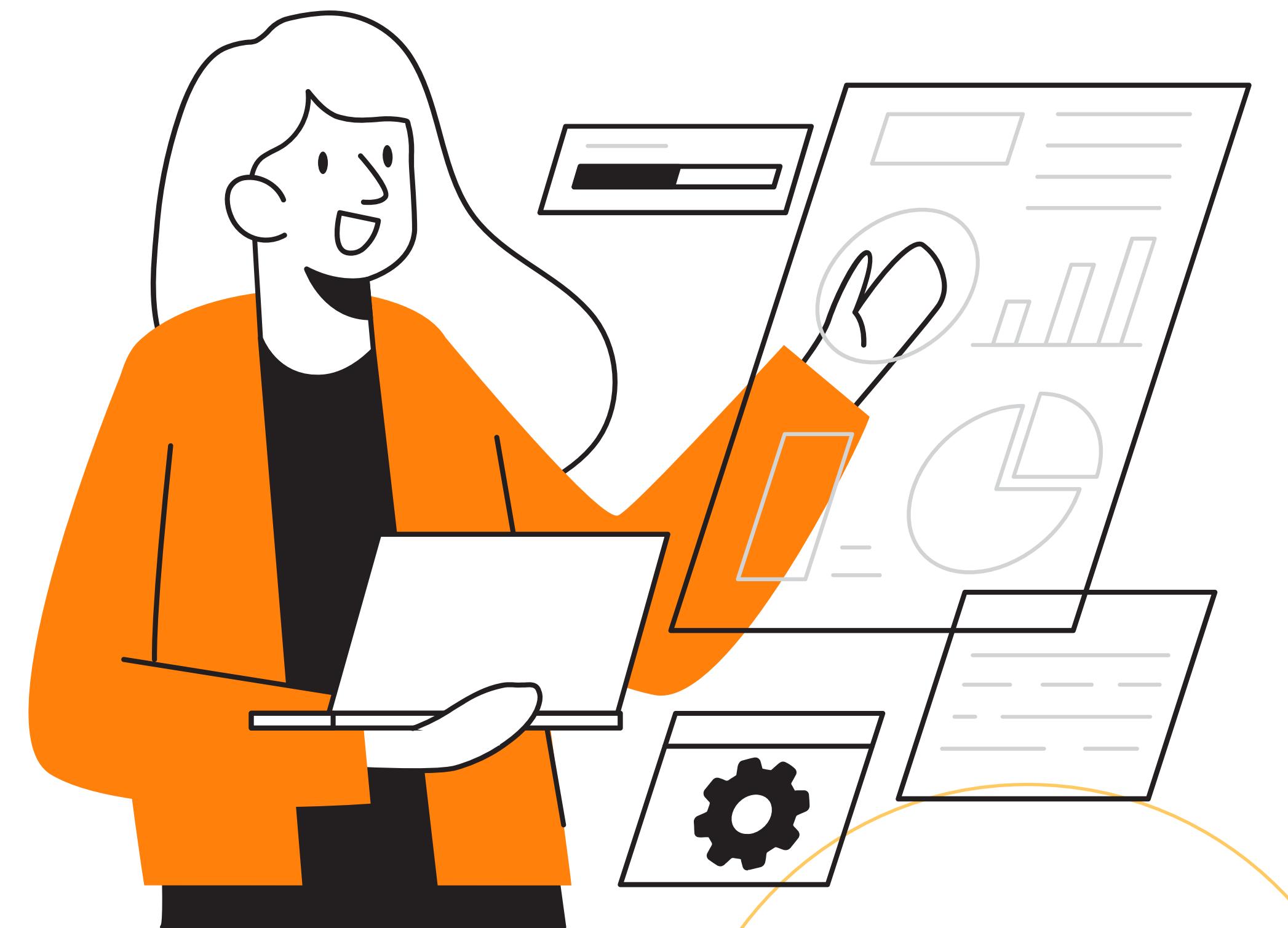
학생 개인별 목표 설정과 방향 설정을 위해선 각 대학별 입시 요강 데이터와 학생의 성적 데이터 등을 활용해 전략을 수립하고, 실시간으로 커리큘럼에 대한 반응과 그의 결과물인 그림에 대해 분석합니다. 제가 설정했던 분석 포인트로는 다음 세 가지가 있습니다.

수업 시작 전 : 학생들의 상태, 커리큘럼에 대한 반응

수업 중 : 참여도와 흥미도

수업 후 : 결과의 객관적인 완성도, 학생들의 만족감

이 세 가지에 해당하는 데이터들을 수집해 유의미한 이슈를 골라내고, 이미 가지고 있는 정보와 함께 전략에 맞는 방향인지를 판단하고 개선하는 데이터 관리 경험을 가지고 있습니다.





# Retrospective & Improvement

회고에 기반한 수업 콘텐츠 개선

분기별로 약 60명의 동료가 수업에 대해 회고하고 팀과 공유하는 시간을 가졌습니다. 회고의 내용으로는

- 정해진 실기 유형 안에서 어떤 차별성을 가지려고 했는지
- 학생들의 반응은 어땠는지
- 수업의 효과와 장단점은 무엇이 있는지
- 그에 기반한 개선 방안은 무엇인지

등으로 정리할 수 있겠습니다.

회고에서 그치지 않고 실제로 수업을 꾸준히 개선한 결과, 매년 학생들의 만족도가 늘고 입시에 성공하는 사례도 크게 늘었습니다.

