

농업6차산업화 인증제 촉진·확산을 위한

농촌융복합산업 인증경영체협의회 출범식

- 일 시 : 2015. 12. 17(목) 10:00~16:00
- 장 소 : 덕산 리솜스파캐슬/스파동 루비노홀
- 주최·주관 : 농림축산식품부 . 충청남도 . 충남연구원



농림축산식품부
Ministry of Agriculture, Food and Rural Affairs



충청남도
Chungcheongnam-do



충남연구원
ChungNam Institute

농촌융복합산업 인증경영체 협의회 출범식

- '15년 농촌융복합산업 인증경영체들의 네트워크 구축으로 공감대 형성
- 대전, 세종시, 충남지역의 인증경영체 간 친교나누기 및 간담회
- 지역 인증경영체들 간 정보교류 확대
- 고객불만에 대한 응대 서비스 마인드 교육으로 역량강화

I 개 요

- 사 업 명 : 농촌융복합산업 인증사업자 협의회 출범식
- 일 시 : 2015. 12. 17(목)10:00~16:00, 리솜스파캐슬/루비노홀
- 참석대상 : 대전(4), 세종시(12), 충남(64) 농촌융복합산업(6차산업)
인증 경영체(80개소)
- 주요내용
 - 농촌융복합산업 인증경영체 서로 친교나누기
 - 농촌융복합산업 인증경영체 간담회를 통한 정보공유 및 애로사항, 앞으로 협의사항 등 논의
 - 임원 선출
 - 특강 : 서비스 마인드 교육/SM 서비스 아카데미 이은주 대표

시 간		내 용	비 고
10:00~10:30	30'	참가자 등록/ 개회	사회:권오성 센터장
10:30~10:40	10'	인사말씀	강현수 충남연구원장
10:40~12:00	80'	○간담회 - 인증업체간 친교나누기/결속강화 - 희망·애로사항 함께 나누어요 - 임원진 구성	권오성 센터장
12:00~13:00	60'	중 식	
13:00~14:30	90'	○특강 -고객서비스와 커뮤니케이션(1)	이은주 대표 SM서비스 아카데미
14:30~14:40	10'	휴 식	
14:40~16:00	80'	○특강 -고객서비스와 커뮤니케이션(2)	이은주 대표 SM서비스 아카데미
16:00~		마무리 및 폐회	

※ 사정에 따라 약간의 변동이 있을 수 있습니다.

농촌융복합산업 인증사업자 대전·세종권역 명단

순서	시도	시군	경영체명	사업자명	휴대전화
1	대전시	동구	(농)베리팜㈜	박미숙	011-405-5***
2	대전시	대덕구	(농)신탄진주조㈜	유황철	010-5450-7***
3	대전시	동구	(농)마동이㈜	정광환	010-2016-1***
4	대전시	유성구	(농·주)엘리스팜	박태은	010-5423-0***
5	세종시	연서면	행복우리식품(영)	송윤주	010-7427-2***
6	세종시	전동면	뒤웅박고을(영)	권용재	010-8832-3***
7	세종시	연서면	행복한농장	이의화	010-2402-0***
8	세종시	전의면	목인동(영)	박영숙	010-5660-9***
9	세종시	전동면	세종한과	김숙영	010-4562-3***
10	세종시	전동면	와이팜(영)	유근준	044-864-2***
11	세종시	장군면	손메주(영)	임재숙	010-8670-0***
12	세종시	전의면	소비자농장	최원규	010-5335-8***
13	세종시	전의면	단율영농조합법인	김은희	010-9241-4***
14	세종시	전동면	정욱이네 농원	정영식	010-6395-2***
15	세종시	부강면	한씨떡집	한임희	010-5347-4***
16	세종시	연동면	오색농장	김기윤	010-4415-5***

농촌융복합산업 인증사업자 동남부권역 명단

순서	시도	시군	경영체명	사업자명	휴대전화
1	충남	공주시	석송목장	서옥영	010-8842-5***
2	충남	공주시	농가애(주)	유애순	010-3327-3***
3	충남	공주시	자연사랑(영)	금승원	010-8795-3***
4	충남	공주시	(농)미마지(주)	도영미	010-8839-5***
5	충남	공주시	마곡사토속촌	최성철	010-5464-8***
6	충남	공주시	(영)아산전통식품농원	육범수	010-2319-0***
7	충남	공주시	(농)씨지팜(주)	구본형	010-7154-2***
8	충남	공주시	(농)청신목장(주)	이순주	010-3421-6***
9	충남	공주시	항금식품	이기범	010-5452-2***
10	충남	공주시	(주)아람누리	김영숙	010-3481-1***
11	충남	보령시	(주)거송	최사라	010-8937-1***
12	충남	보령시	(농)서부충남고품질양돈클러스터사업단행복(주)	윤영우	010-2066-1***
13	충남	논산시	궁골식품(영)	최명선	010-6422-8***
14	충남	논산시	봄초여 (농·주)	배정숙	010-5535-5***
15	충남	논산시	청유리원광농원(영)	강금순	010-5439-5***
16	충남	논산시	향지촌	김석중	010-7450-4***
17	충남	논산시	(농·주) 우주	서현필	010-4411-6***
18	충남	논산시	(농)효자딸기(주)	김은옥	010-5453-3***
19	충남	금산군	(농)금산흑삼(주)	고태훈	010-9401-1***
20	충남	금산군	비단골(영)	김민수	010-3402-0***
21	충남	금산군	(주)송림제과	손경환	010-4330-0***
22	충남	금산군	(농·주)청정인삼	강원구	010-5403-4***
23	충남	금산군	한국금산인삼협동조합	손원석	010-6683-2***
24	충남	부여군	사비팜(영)	염광연	010-9116-0***
25	충남	부여군	(주)외가집(농)	박영숙	010-5431-4***
26	충남	부여군	달하산농장	김명숙	010-3433-5***
27	충남	서천군	해가마을(영)	오세인	010-8826-6***
28	충남	서천군	에덴영농(주)	박양순	010-6409-0***
29	충남	서천군	한소곡주호합체조소	김애란	010-9869-4***
30	충남	청양군	칠갑산어머니농장(영)	민근기	010-4366-1***
31	충남	청양군	알프스마을(영)	황준환	010-8800-3***
32	충남	청양군	꽃외영농조합법인	이춘복	010-5425-0***

농촌융복합산업 인증사업자 서북부권역 명단

순서	시도	시군	경영체명	사업자명	휴대전화
1	충남	천안시	썬러브치즈	이선애	010-8422-8***
2	충남	천안시	(농·주)두레양조	권혁준	010-3402-8***
3	충남	천안시	은성가족식품(영)	윤성중	010-8815-8***
4	충남	천안시	(농)숲이랑 유한회사	장성환 장성근	010-3712-5***
5	충남	천안시	(주)양원농장(농)	강병석	010-3298-7***
6	충남	천안시	사슴영토한록원	이금재외1	010-9479-1***
7	충남	아산시	(농·주) 제이에스	한상룡	010-4212-9***
8	충남	아산시	아산아름다운정원(영)	윤석원	010-4284-1***
9	충남	서산시	김정규자연건강(영)	김정규	010-9577-1***
10	충남	서산시	서산아로니아(영)	이희준	010-4477-8***
11	충남	서산시	(농)서림농장(주)	현명순	010-4288-8***
12	충남	서산시	두루맛	한금남	010-8818-9***
13	충남	당진시	백석올미(영)	김금순	010-9002-9***
14	충남	당진시	신평양조장(영)	김동교	010-5292-2***
15	충남	홍성군	(영)두리산식품유통사업점	황규일	010-8595-7***
16	충남	홍성군	(농·주)한국흑홍삼	이창원	010-3174-7***
17	충남	홍성군	예당큰집	김해경	010-2927-3***
18	충남	홍성군	용봉산캠핑장	박은주	010-2479-8***
19	충남	홍성군	산수가족(영)	정사웅	010-7559-0***
20	충남	홍성군	크로바목장	방승태	010-5476-7***
21	충남	예산군	(농)예산사고와인(주)	정제민	010-3703-3***
22	충남	예산군	(농·주)태신목장	김영배	010-4418-6***
23	충남	예산군	삽다리전통한과	남진우	010-8893-7***
24	충남	예산군	두성은행(영)	한성수	010-2421-1***
25	충남	예산군	삽다리한과	남화분	010-8808-7***
26	충남	예산군	가야수라간	이혜영	010-8789-3***
27	충남	예산군	느랑골	김홍분	010-3073-5***
28	충남	예산군	예당식품(영)	김동복	010-5451-0***
29	충남	예산군	형제마을(영)	정종열	010-3414-3***
30	충남	예산군	운두란	정경수	010-7547-4***
31	충남	태안군	갈두천협동조합	조원호	010-5429-5***
32	충남	태안군	네이처(영)	강항식	010-2246-6***

2015년도
6차산업화 지원프로그램 운영 추진 현황



충남연구원
ChungNam Institute

충남농어업6차산업화센터

2015년 충남농어업6차산업화센터 사업운영 현황

구분	사 업 명		담당자
정책지원 사업	1	충남 6차산업화 모니터링 및 컨설팅	김영수
	2	6차산업화 사업자 인증 및 사후관리	김현숙, 강이름
	3	6차산업화 현장코칭 운영	정현희
	4	6차산업 안테나숍 운영	이영옥, 권오성
	5	6차산업 기초실태조사	김종화 (농촌농업연구부)
자체사업 연구조성	6	6차산업화 정책포럼 운영	정현희
	7	충남 전통주 아카데미	김현숙
	8	충남 외식업 로컬푸드 인정 <미더유> 사업	정현희, 김영수
	9	충남 농어업6차산업화센터 홈페이지 관리, 보완	김영수
	10	충남 6차산업화 홍보 사업(소식지, 홍보원 등)	이영옥

사업자 인증평가 및 사후관리 운영현황

□ 추진배경

- 농업의 6차산업화 성장가능성이 있는 사업자를 지정하여 중점 관리·지원하기 위한 「농업의 6차산업화 추진방안」 마련('13.7)
 - 지역단위 6차산업화를 통해 부가가치를 높이고 일자리를 창출하는 경영체를 6차산업 사업자로 인증하여 관리·육성
 - 내실있는 인증제 시행을 위해 관련 법 시행 전(前)인 6차산업 예비사업자로 인증(379개소)하고, 컨설팅, 판로 등 지원('14~)
- 「농촌융복합산업육성 및 지원에 관한 법률」 시행('15.6.4.)에 따라 '14년 예비인증사업자를 본인증사업자로 전환 및 '15년 신규 인증사업자 선정 등 필요
- 대 상 : 충남, 세종, 대전 6차산업화 경영체
- 내 용 : - 충남, 세종, 대전지역 인증사업자 선정 및 사후관리
 - 인증사업자 교육 및 순회 설명회/전문교육
 - 인증사업자 모니터링 홍보

□ 추진실적

- 농촌융복합산업 사업자 인증 : 80개소(충남64, 세종12, 대전4)
- '15년 농촌융복합산업 인증사업자 현황

구분	합	천안	공주	보령	아산	서산	논산	당진	금산	부여	서천	청양	홍성	예산	태안	세종	대전
본인증	32	2	4	2	0	1	3	1	2	2	2	1	1	5	0	2	4
1차	28	1	2	0	1	3	3	0	3	0	1	1	3	4	0	6	0
2차	20	3	4	0	1	0	0	1	0	1	0	1	2	1	2	4	0
합계	80	6	10	2	2	4	6	2	5	3	3	3	6	10	2	12	4

○ 우수사례 5개소 선정

- 궁골식품(논산), 에텐영농(서천), 미마지(공주), 가야수라간(예산), 계봉농원(청양)

○ 사전설명회 개최 : 3회/228명 참석

○ 순회설명회 개최 : 3회/120명 참석

○ 온라인 입점 추천

- 네이버 산지직송 : 15개 경영체 추천
- G마켓 입점 지원 : 9개 경영체 추천
- 농촌사랑상품권 가맹점 등록 안내 : 45개 경영체 희망

○ 방송홍보

- 제목 : 충청남도 6차산업 인증업체 탐방 프로젝트-우리의 미래는 농촌에 있다.
- 방송 : TJB 생방송 투데이
- 방영시간 : 6:30~

○ 신문, 블로그 홍보

- 한국농어민신문 기획특집:우리가 꿈꾸는 농업, 충남 6차산업(6회 홍보)
- 파워블로그 인터넷 홍보

■ 주요성과

○ 제3회 우수사례경진대회 궁골식품(영) ‘은상’ 수상

○ 이달의 6차산업인 선정

- 9월 : 궁골식품(영) 최명선 대표
- 11월 : (농)예산사과와인(주) 정제민 부대표

○ 우수인증사업자 산업포장 수상 : 알프스마을 황준환 위원장

○ 농촌융복합인증경영체 “2015 우리술 품평회” 수상

- 생막걸리 부문 : 최우수상/백련생막걸미스티(신평양조장(영))
- 살균막걸리 부문 : 대상/백련살균미스티(신평양조장(영))
- 약주·청주 부문 : 우수상/대덕주((농)신탄진주조(주))
- 과실주 부문 : 대상/추사애플와인(농)예산사과와인(주))
- 일반증류주 부문 : 최우수상/두레앙((농·주)두레양조)
- 기타주류 부문 : 최우수상/두레앙브랜드((농·주)두레양조)

충남6차산업 현장코칭 운영현황

□ 사업개요

- 6차산업화 인증사업자 등 6차산업화 경영체의 경영 및 기술 애로, 현장형 애로사항을 해소하여 성장 도모
- 내 용 : 1축 : 6차산업화 농가의 경쟁력 강화를 위한 분야별 현장 코칭
2축 : 소규모 영세 농가 및 경영체의 6차산업화 창업 코칭

□ 운영현황 및 주요성과

- 전문가 풀(pool) 구성 및 코칭단운영 : '15. 4. 23(목)
 - 경영전략 외 16개 전문분야 35명 위촉 및 사업 설명회 개최
- 충남6차산업화 코칭 체계 구축
 - 현장코칭 접수, 진행, 사전조사, 현장코칭, 결과보고, 피드백까지 전산화화 함. ※ 현장코칭 결과는 충남6차산업화센터 홈페이지(cdi6.re.kr)에서 비공개 제외 공유(중복투자, 정보공유, 예산절감 효과 기대)
- 충남6차산업화 현장코칭
 - 46개 경영체 136회(건) 완료(*목표 120건 초과 달성)
 - 주요 코칭내용 : 가공 25, 경영전략 18, 디자인 19, 설비 2, 위생 9, 유통 2, 체험프로그램 7, 홍보마케팅 7
- 충남6차산업화 창업코칭
 - 7월 2일부터 공모하여 31일까지 접수
 - 서류평가 현장평가를 거쳐 총 2개 공동체 20회 맞춤형 창업코칭 추진 ⇒ 시제품개발, 법인설립, 판매장구축, 홍보까지 목표
 - 2개 동동체 전담 연구원 배치 및 공동체별 창업 프로그램 마련
 - 12월8일 '서천도마다리마을', 12월10일 '아산대추머리장맛' 자문회의 겸 품평회 개최(방송촬영)

충남6차산업안테나숍 운영현황

1. 천안 갤러리아백화점내 안테나숍

□ 안테나숍 개요

- 설치위치 : 천안 갤러리아백화점
(천안시 사북구 불당동)
- 규 모 : 가로8M×세로1M
- 입점상품 : 21개 경영체, 83개 상품
- 특징 : 충남창조경제혁신센터와
협업운영



□ 운영현황

- 개 장 : 5. 16(금)/주한화갤러리아 천안센터시티점(지하 1층)
- 누적매출 : 204,390천원(12월 14일 기준)
- 판촉행사 : 주중(창조경제센터 운영), 주말(6차산업화센터 운영)

□ 주요성과

- 창조경제협업 : 6차산업 안테나숍 “입점전략코칭” 를 통해 백화점 컨셉에 맞는 디자인으로 개선 제안 ⇨ 창조경제혁신센터에서 초도 물량제작 및 전자액자 제작 지원 (7개 경영체 11개 상품)
- 추석 선물세트 브로슈어 제작 및 갤러리아 5개점 특판: 1억 매출
- 창조경제센터 명품화 지원 연계 : 4개 경영체[예산사과와인_브랜드, 궁골식품_어된장, 태안소금_소금의 진실, 제이에스_일대 고춧가루]

2. 대전 하나로클럽내 안테나숍

□ 안테나숍 개요

- 설치위치 : 대전 하나로클럽
(대전 안영동, 농협대전유통)
- 규 모 : 가로6M×세로4.5M
- 입점상품 : 32개 경영체, 120개 상품
- 안테나숍 네이밍
“우리지역, 우리상품, 우리가 먹어요”



□ 운영현황

- 개 장 : 8. 1(토) 15:10 / (주)농협대전유통 회의실(2층) 및 안테나숍(1층)
- 누적매출 : 65,475천원(12월 14일 기준) ※고수록 특판매출 포함
- 판촉행사 운영
 - 개장기념 판촉행사 : 7. 31(금)~8. 2(일), 12개 경영체, 매출 5,774천원
 - 주말판촉 : 8회 운영, 18개 경영체, 매출합계 7,387천원
 - 추석선물 부스운영 : 9. 1(화)~9. 30(수), 매출액 28,725,629원

□ 주요성과

- 입점업체 9개 경영체 9품목으로 구성된 명절선물세트 브로슈어 제작하여 상품 홍보지원
- 고수록은 개장식 특판매출로 인해 충북 농협 하나로클럽에 단독 행사 진행(특판매출 10,618천원) 및 충북농협 특판 입점

충남 6차산업 모니터링 및 컨설팅 운영현황

□ 사업개요

- 충남에서 보조사업을 통해 6차산업화를 추진하고 있는 경영체를 대상으로 사업 운영 현황 등에 대한 모니터링 및 멘토링을 실시
- 경영체 별로 6차산업 관련 전문가를 멘토로 지정하고 멘토를 통해 사업 추진 현황을 점검하고 애로사항 해결
- 경영체가 겪는 문제점 중 멘토가 해결하기 어려운 전문영역은 관련 전문가를 연계하여 사업추진이 원활하도록 지원

□ 운영현황

- 대 상 : 두레기업, 향토산업육성사업, 복합농장 등의 지원사업을 추진 중이거나 완료한 총 31개의 경영체
- 추진현황
 - 1차 모니터링 : 31개소
 - 2차 모니터링 : 30개소
 - 3차 모니터링 : 31개소
 - 4차 모니터링 : 31개소

□ 주요성과

- 멘토를 통하여 경영체별 최대 4회씩 사업추진 현황을 점검하고 추진이 원활하게 이뤄질 수 있도록 지원
- 사업 전략 및 방향성, 유통 및 마케팅, 설계 및 설비 등 경영체 별로 겪고 있는 애로사항에 대한 컨설팅 총 60회 실시
(사업 종료 기준, 현재 진행 중)

2015년도

고객서비스와 커뮤니케이션

SM 서비스 아카데미
이은주 대표



고객서비스와 커뮤니케이션

 **충남연구원**
충남농어업6차산업화센터

SMSERVICEACADEMY 이은주 대표
www.smacademy.net

서비스 Trend 따라잡기



서비스의 기준을 정할 사람은

[

당신이 고객에게 물어볼 질문은

단 한가지면 충분하다

[

서비스의 가치



1차적 가치 : 포만감

2차적 가치 : ‘즐거운 외식’ 가족이 하나되게

1차적 가치 :

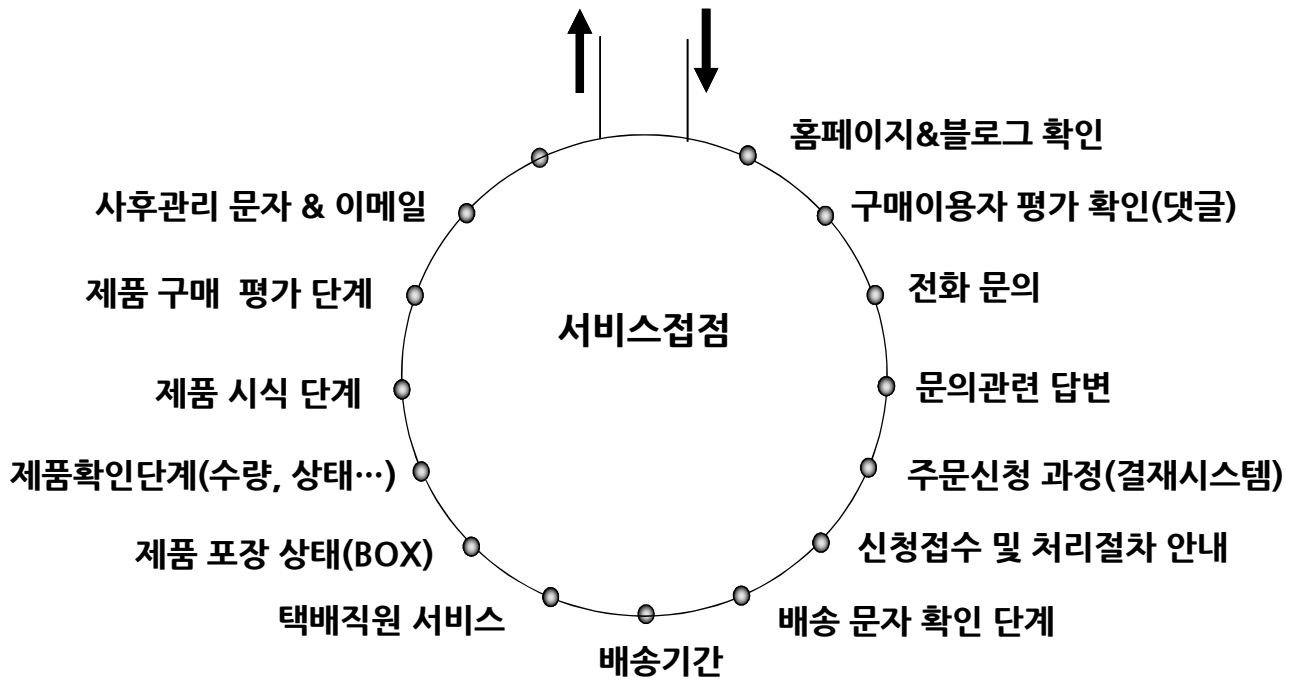
2차적 가치 :



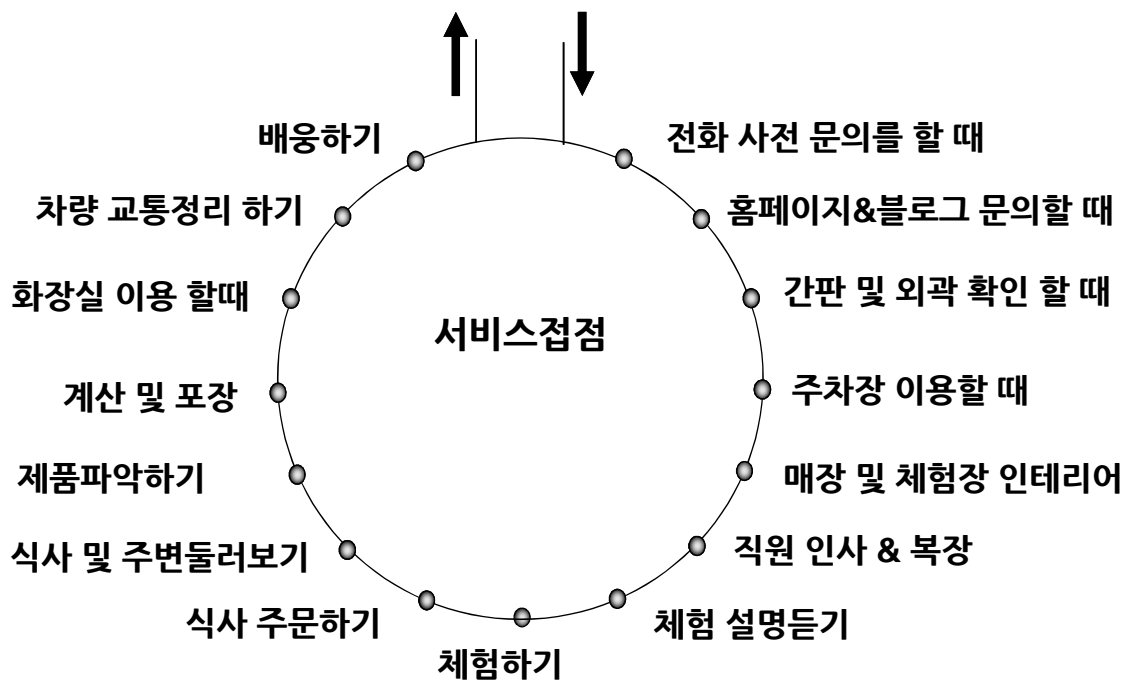
지역경제 활성화 부가가치 증대

공동체 회복 및
생산적 복지

2. 서비스접점을 파악하라



서비스접점을 파악하라



불만이 일어나는 이유는?

1.

2.

3.

4. 기계처럼 일하는 무심한 태도

5. 전문가가 아닌 아마추어 일때

고객들이 바라는 서비스란?



따뜻한 표정과 눈길

고객에 대한 관심 쉬운설명

복장 반가운 인사

전화응대매너

제품지식 기분좋은 말투

응대태도 경청과 공감

약속지키기



타겟고객의 심리 분석

1 즐거운 경험, 좋은 추억... []

2 고객만족시대 []

3 1 : 1 케어는 필수 []

4 나는 기억되고픈 고객 []

정확한 정보 따뜻하게 전달하기

전문성

✓ 정확한 []

- 제품의 효능
- 제품의 차이점
- 제품과 관련된 설화
- 체험안내 (입장절차, 체험방법, 동선)
- 이후 진행상황
(모임장소, 모임시간, 인솔자, 화장실)

앞선 설명으로 신뢰감 전달하기

➔ []를 알려주자

제품 활용법 및 보관방법
예상대기시간, 체험시간, 다음 진행순서
체험 주의사항(불, 칼, 도구사용 시, 위험한 장소..)
앞치마, 물티슈, 비닐봉투 준비

➔궁금증을 [] 물어보자

- 오해의 소지를 없애준다.
- 준비할 수 있는 여유를 준다.

정중한 표현으로 정성 기울이기



그렇게 말한적 없는데요?

거짓말?



원래 그렇게 처리하는데요.

무시?



잘모르는데요. 내 잘못이 아니다.

회피!



문제해결 4단계

문제해결 4단계

1단계 : 경청하기

고객의 이야기에 귀를 기울인다.

2단계 : 사과&공감하기

고객의 감정을 존중하고 있다는 것을 표현한다.

3단계 : 설명 &대안제시

고객에게 사실(이유)을 알려준다.

우리가 해 줄 수 있는 것을 강조한다.

4단계 : 확인하기

고객이 이해하고 있는지 확인한다.

세상에 하나뿐인 초상화

함께 할 수 있어
행복했습니다.

감사합니다.

SMSERVICEACADEMY

이 은 주 대표

010 - 4526 - 3317

jazz0814@hanmail.net

www.smacademy.net

M E M O

M E M O

M E M O

