

이미지 메이킹과 직장예절

강사: 조 정란

1. 첫인상



생각해 봅시다~

외모를 보고 그 사람을 판단한다는 것은 사실 매우 위험한 일입니다.

그러나 한 통계에 의하면 **아무 관련이 없는 사람끼리 처음 만났을 때 상대방에 대한 첫 이미지를 형성하는 데는 () 정도가 소요되며 자신의 진면목인 실질적인 가치를 상대방에게 느끼게 하고 이해시키는 데는 ()이 필요하다고 합니다.**

또, 사람이 알면서도 반복하는 실수 중의 하나는 첫인상에 대한 기억을 지우지 못한다는 것입니다.

즉, 처음 만나서 () 정도의 시간 동안 형성된 이미지로 상대를 지속적으로 판단한다는 것입니다.

여기서 우리가 반드시 기억해야 할 것은 () 사이에 형성된 이미지는 거의 시각적인 요소에 의한 것입니다.

그리고 그 시각적인 요소는 바로 ()입니다.

용모와 복장에 신경을 쓰는 것은 고객대한 예의는 물론이고 고객에게 신뢰감을 줄 수 있는 나를 위한 투자이자 전략입니다.

- 1) 매너의 정의
- 2) 에티켓의 정의
- 3) 에티켓의 기본개념

에티켓과 매너의 차이점

에티켓	매너
<ul style="list-style-type: none">•사람들 사이의 합리적인 행동기준	<ul style="list-style-type: none">•에티켓을 바탕으로 행동하는 것
<ul style="list-style-type: none">•형식과 규범을 갖추는 것으로 예법의 의미가 강하며, 에티켓이 있다/없다 혹은 에티켓을 지켜라의 표현으로 쓰임•의무사항으로 꼭 필요한 생활규범	<ul style="list-style-type: none">•제 3자의 희망사항으로 사회적으로 통용되는 관습이나 행동양식 등으로서의 예의의 의미가 강함•상대방을 고려하고 배려해주는 마음으로 매너가 좋다/나쁘다의 표현으로 쓰임
<ul style="list-style-type: none">•형식(Form)	<ul style="list-style-type: none">•방식(Ways)

1. 고객에게 호감을 전달하는 Image MAKING 연출

★ 단정한 용모/ 복장

★ 직원의 밝은 표정

★ 고객서비스 기본 인사 태도

2. 우리의 얼굴이 간판

◆ 호감 가는 밝은 표정

1. 첫인상의 중요성

첫인상은 종종 차후의 정보에 관한 해석의 안내자 역할을 하며 인식작용의 편견이 첫인상에 관한 정보 때문에 지속될 수 있다. 만일 당신이 첫 만남에서 끔찍한 실수를 저질렀다면 상대방에게 강한 인상을 남기게 될 것이다.

거울은 절대로 먼저 웃지 않습니다

하지만 당신의 열린 마음으로 먼저 웃어 보십시오

거울은 반드시 당신을 향해 미소를 보내줄 것입니다

▶ 오늘 거울 속 당신의 표정의 선택권은 당신에게 있습니다.



3. 호감 가는 표정

좋은 인간관계에 있어서 가장 중요한 것은 첫 image입니다. 첫 느낌은 사회적으로 긍정적인 인식을 심는 역할을 수행하는 것 중 하나가 *smile*이다.

▶ Smile 표정 근육 만들기



① 웃는 입 모양 만들기

두 손으로 입 꼬리를 당겨 입 모양을 고정시킨다.

그 상태로 10초를 유지한다.



② 표정 근육 운동

'아에이오우', '하하하', '히히히', '후후후'를 3번 이상 반복한다.

표정근육의 긴장을 풀 수 있다.



③ 백만 불짜리 미소 짓기

'위스키', 하와이', '와이키키' 등의 ~이/리로 끝나는 단어들을 연습한다.

자연스런 미소표정을 만들 수 있다.

4. 마음을 여는 인사

1. 인사의 중요성

- ① 인사는 마음의 문을 여는 열쇠이다.
- ② 인사는 자신의 인격을 표현하는 최초의 행동이다.
- ③ 인사는 서비스의 기본이자 척도이다.

2. 인사의 유래

- ① 원시시대에 상대를 해치지 않겠다는 신호로 손을 들었던 것에서 유래했다. (거수경례)
- ② 손을 앞으로 하는 행위에서 유래했다. (악수)
- ③ 허리를 굽히는 행위에서 유래했다. (허리 굽혀 경례)
- ④ 그러므로, 인사는 섬김의 자세, 환영의 표시, 신용의 상징, 친근감의 표현이라고 할 수 있다.

잘못된 인사	올바른 인사
망설이다 하는 인사	표정은 밝게

인사의 종류

인사의 존경과 친애의 표시로서 대(對) 고객관계의 첫걸음이며 또한, 서비스人으로서 자격을 가늠하는 기본이 된다. 인사는 서비스의 첫 동작이며 마지막 행동이다.

구분	자세	이럴 때	사진
정중례	상체를 45° 숙여 인사	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 사과할 때 ▶ 감사의 뜻을 전할 때 	
보통례	상체를 30° 숙여 인사	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 일반적으로 고객과 첫만남 인사가 이루어질 때 	
목례	<ul style="list-style-type: none"> • 상체를 15° 숙여 인사 • 눈으로 인사를 전하며 부드러운 표정을 유지 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 보행 중 ▶ 자주 마주칠 때 ▶ 양손에 짐을 들었을 때 	
악수	바르게 선자세로 오른손으로 가볍게 2~3초 동안 유지	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 고객이 먼저 청할 때 ▶ 연장자가 먼저 청할 때 	

올바른 인사요령 및 인사 Point

① 자세를 바르게 하고 상대를 향해 선다.

- 발: 발꿈치는 붙이고 양 발의 각도는 30°
- 가슴, 등: 자연스럽게 곧게 편다.
- 어깨: 힘을 빼고 어깨 선이 굽지 않도록 한다.
- 손: 공손하게 공수자세를 취하거나 하의 재봉 선에 자연스럽게 붙인다.

② 고객과 eye-contact 한다.

- 시선은 자연스럽게 유지한다.
- 상황에 따라 인사말을 함께 전할 수 있도록 한다.

③ 상체를 정중하게 굽힌다.

- 등, 목, 허리: 일직선이 되게 하여 허리를 굽힌다.
- 힙프: 힘을 주고 뒤로 빠지지 않도록 주의한다.
- 턱: 턱이 앞으로 나오거나 들리지 않도록 주의한다.

④ 잠시 멈춘다.(0.5~1초)

- 시선은 고객의 발끝을 응시한다.

⑤ 상체를 천천히 들고 바른 자세로 선다.

- 상체를 숙일 때 보다 천천히 든다.
- 바른 자세로 고객을 향해 미소를 짓는다.



인사의 Point

- 1) 인사는 눈맞춤이 있다면 반사적으로 한다.
- 2) 인사는 내가 먼저 해야 한다.
- 3) 인사는 적극적이고 당당하게 해야 한다
- 4) 인사는 밝은미소와 함께 이루어져야 한다.

1. 대화의 매너

1) 바른 대화자세

시선

- 시선은 상대방의 얼굴에 두며,
- 상대방의 눈과 눈 사이를 바라보는 것이며,
- 시선의 공간은 가로는 어깨넓이보다 좁게 두고,, 세로는 이마에서 상체 사이에 두며, 그 사이에 적당한 간격으로 움직인다

대화를 하면서 피해야 하는 행동

- 말을 중간에 끊는 행동
 - 화제를 바꾸어 버리는 행동
 - 들으면서 동시에 다른 사람에게 얘기하거나 다른 일을 하는 행동
-

1. 대화의 매너

2) 말을 하는 매너

목소리

전문가들이 추천하는 목소리 화장법

- 자세를 바로 하라
- 밝은 목소리로 생동감 있게 말하라
- 발음을 정확하게-발음교정에 신경써라.
- 음성을 관리하라

도움이 될 수 있는 대화요령

- 피해야 할 화제
- 좋은 화제

3) 말을 듣는 매너

123 화법

2. 전화 매너

전화매너의 중요성

- 전화응대는 상대방의 얼굴을 보지 않고 하는 대화이기 때문에 직접 고객을 대하는 것보다 더 세심한 신경을 써야 한다
- 우리가 받는 전화 한 통화는 단순한 통화가 아닌 회사의 이미지를 결정하는 중요한 요소이며, 친절하고 따뜻한 전화응대는 고객의 궁금증을 해결하고 따뜻한 기분을 들게 한다

