

세종인의 예절

I. 이미지 메이킹

II. 인사예절

III. 전화예절

IV. 상황별 예절

이미지란?

여러분이 알고 있는 한 사람을 떠올려 보자.

그 사람의 이름과 함께 선명하게 떠오르는 것들이 있을 것이다.

얼굴생김새, 표정, 말씨, 음성, 옷차림, 걸음걸이와 함께 있을 때의 느낌, 성격 등...

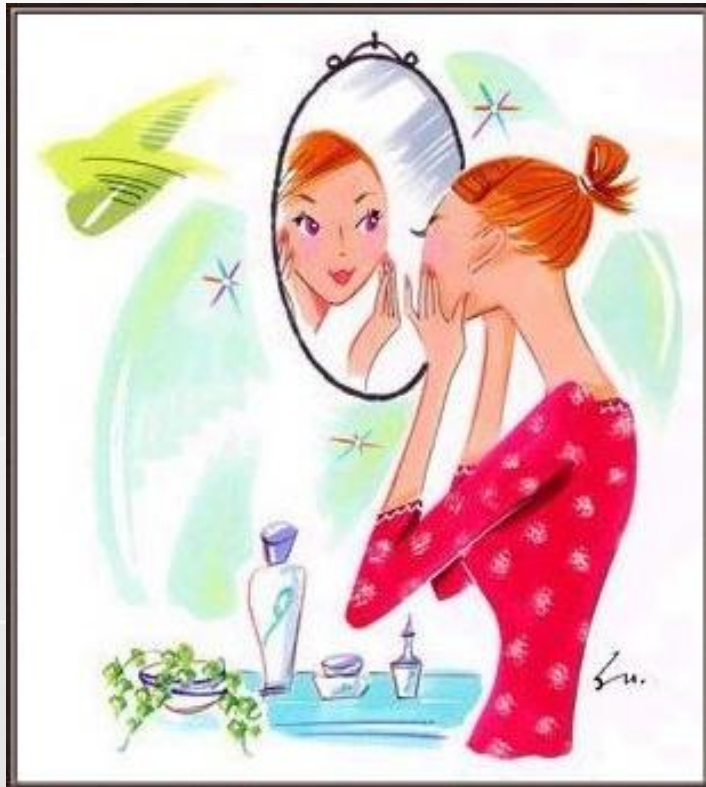
이렇게 수많은 생각들이 하나의 형체를 만들어, 우리 나름의 사고, 취향에 따라 만들어진 생각의 덩어리, 특유한 감정, 고유의 느낌

이것이 바로 이미지다.

이미지란?



호호
아줌마



자신의 **본질을** 바탕으로
어떠한 **상황에** 걸 맞는
최상의 **이미지를**
끌어내는 것

이미지 전달 요소

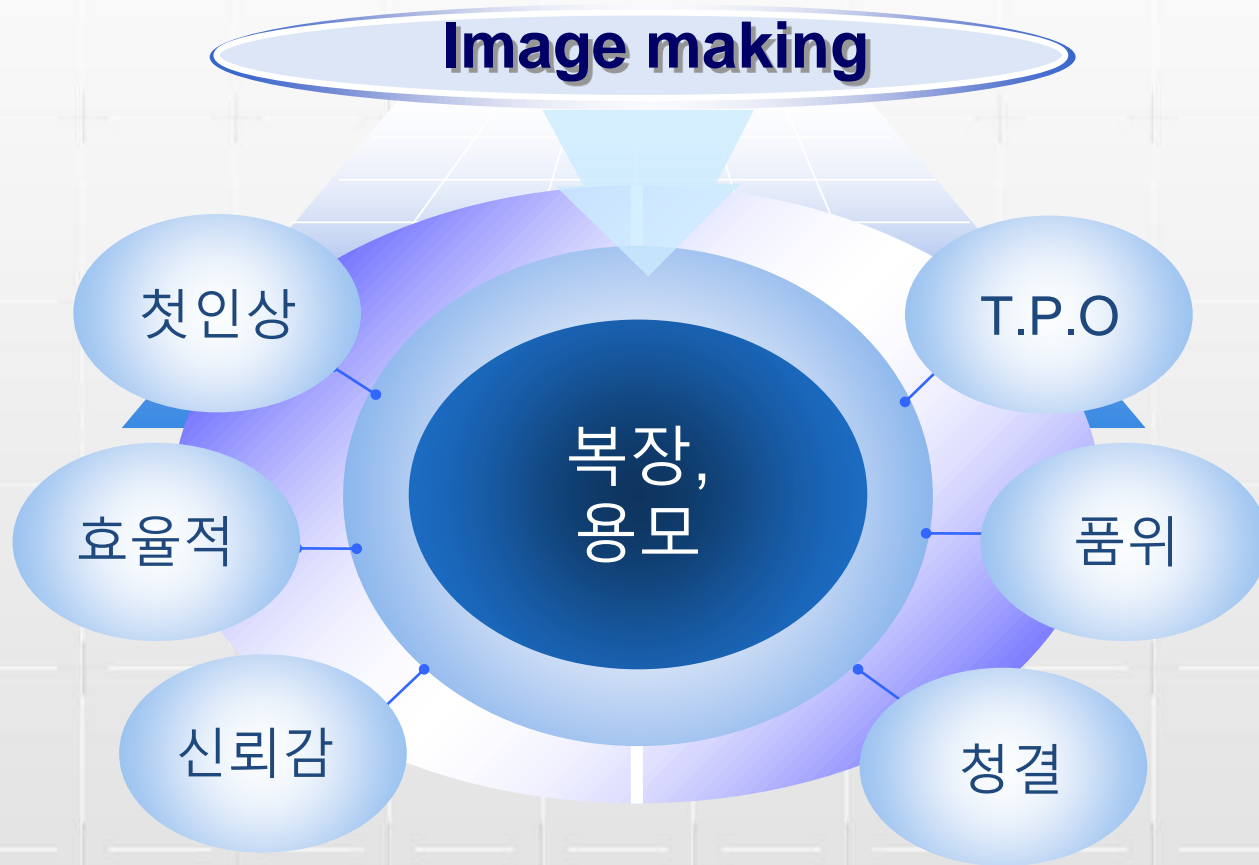
단어/말의 내용 등





첫인상이 **좋은** 경우 ?
VS
첫인상이 **나쁜** 경우 ?

첫 인상으로 인해
형성되는
기본적인 생각



중요성

- 1. 첫인상을 결정한다.
- 1. 신뢰를 줄 수 있다.
- 1. 활기찬 직장분위기를 조성한다.
- 1. 마음가짐을 좌우한다.



신뢰감을 주는 용모/복장이 중요하다.

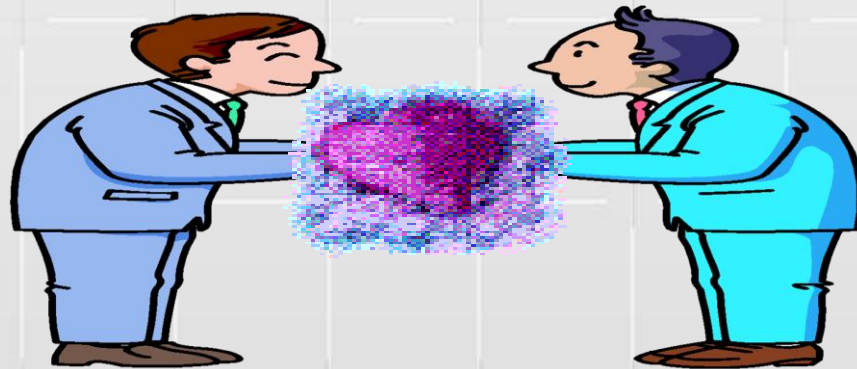
• 초록인으로써 갖추어야 할 용모와 복장의 기본은...

- ❖ 항상 청결, 단정함을 유지한다.
- ❖ 회사 업무에 방해가 되지 않는 효율적인 용모와 복장을 착용한다.
- ❖ 지나치게 화려하고 유행에 민감하고 노출이 심한 복장은 삼간다.
- ❖ 자신의 인격 및 회사 이미지를 고려한 용모와 복장을 한다.



인사란?

- ❖ 하루의 시작이다
- ❖ 인간 관계를 열어주는 첫 번째 행위이다
- ❖ 상대를 기분 좋게 할 수 있는 최소한의 방법이다
- ❖ 상대에 대한 예의와 친절을 나타내는 방법이다



○○팀의 백두산 과장은 무뚝뚝하기로 소문이 나 있습니다.
어느 날 신입사원 한라산사원이 백두산과장을 보고 반갑게 인사를
하였습니다. 그러나 백두산 과장은 인사를 받고도 무시한 채 그냥
지나치고 말았습니다. 한라산 사원은 얼굴이 빨갛게 상기된 채 고
개를 숙였습니다.



상대방이 인사를 할 경우 미소 띤 얼굴로 반갑게 답례하는 것이 예의입니다.

평소 예절이 바르다고 소문난 oo팀의 홍길동 사원은 한가지 부족한 것이 있습니다. 바로 엘리베이터에서의 인사 예절이었습니다. 어느 날, 아침 출근시간 급하게 달려오며 엘리베이터를 탔습니다. 그런데 엘리베이터 안에는 oo본부장님이 계셨습니다. 홍길동 사원은 인사를 해야 하나 말아야 하나 주뻗주뻗 하다가 그만 인사시기를 놓치고 말았습니다.



엘리베이터에서는 가벼운 목례로 인사하는 것이 예의입니다.
할까말까 망설이지 말고 적극적으로 인사를 합니다.

인사는 이렇게 해요



내가 먼저!

Eye- contact

밝은 표정+명랑한 표정

+1의 말걸들이기

긍정적 comment (외모, 칭찬)

날씨, 계절 인사

간단한 질문

- 긍정적 comment

“안녕하세요, 좋은 아침입니다”

“안녕하세요, 오늘 날씨가 참 좋네요.”

- 간단한 질문

“안녕하세요, 식사는 하셨습니까?”

“안녕하세요, 헤어스타일이 바뀌셨네요?”

- 칭찬하기

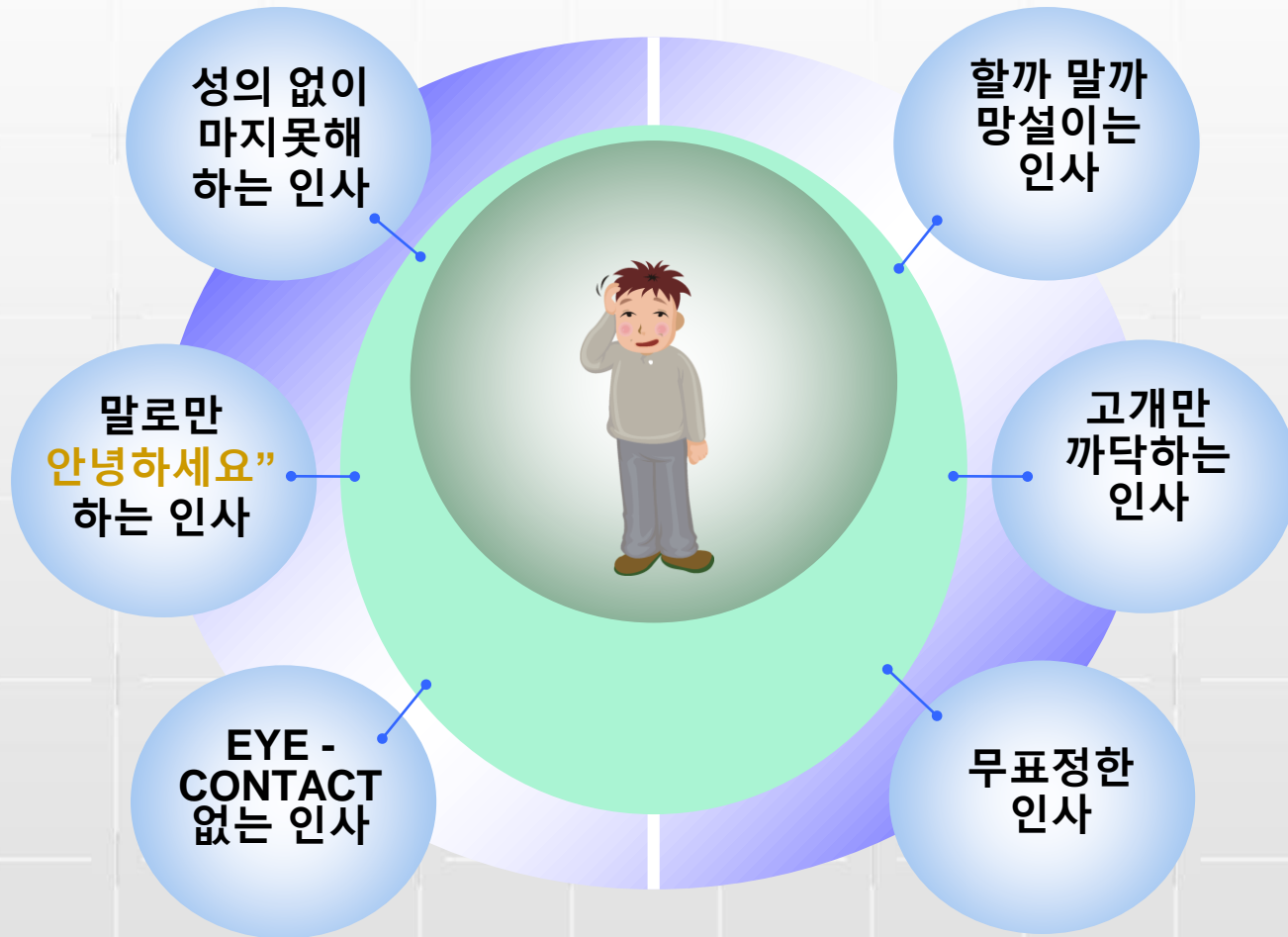
“안녕하세요, 오늘 의상이 정말 멋지시네요”



목례 [15도] : 친한 사람이나 좁은 장소에서 인사를 하게 될 경우

보통례 [30도] : 일반적인 인사로 송영(送迎)때 쓰는 인사

정중례 [45도] : 잘못을 사과하거나 정중한 감사를 표현하고자 할 때



- 눈에 보이지 않는 방문객
- 기계를 통한 응대
- 일정시간 내 응대
- 1:1 대화
- 의지할 것은 음성뿐



영업부의 김길동 팀장은 평소 터프하기로 유명하였습니다. 그러나 전화를 할 경우에도 성격이 그대로 반영되어 받은 사원의 입장에서 난감할 때가 많습니다. 어느 날, 김팀장은 구매팀의 이순신과장과 통화를 하려 하였습니다. 그런데 구매팀의 박영희 사원이 대신 받았습니다. 김팀장은 “어 난데, 이과장 없어?”라고 말하며 전화예절을 지키지 않아 박 초록 사원은 매우 당황하였습니다.

전화를 하면 먼저 소속과 성명을 밝히는 것이 예의입니다.

“안녕하십니까? 영업팀 김길동입니다.”라고 먼저 밝히는 것이 기본입니다.

항상 우리 회사의 가장 중요한 분으로부터 온 전화라고 생각한다.

- 왼손으로 수화기를 잡고 5~7cm 정도 거리를 유지한다.
- 메모지와 연필을 준비한다.
- 상대가 기다리지 않도록 벨이 2회 울리면 받는다.

1. 첫인사 응대

비즈니스 전화는 이제부터가 진짜다.

- 전화를 받으면 상냥하게 첫인사를 건넨다.
- 늦게 받은 경우는 반드시 사과 멘트를 한다.



2. 용건 경청

- 5W1H에 따라 용건을 메모하면서 듣는다.
- 상대의 이야기를 경청하며 적극적인 자세로 응대를 한다.
- 용건은 확인하는 뜻으로 반드시 복창한다.

3. 끝 인사

긍정적인 이미지를 결정할 수 있는 순간이다.

- 상황에 따라 다양한 인사말을 한다.

4. 수화기 내려 놓기

- 상대방이 끊은 것을 확인하고 조용히 수화기를 내려 놓는다.

상대방을 배려하는 마음에서 출발한다.

- 한창 바쁜 시간대는 아닌지 생각한다.
- 상대의 전화번호, 소속, 직위 등을 미리 정리한다.
- 전화번호를 정확히 확인한다.
- 필요한 자료를 미리 준비한다

1. 첫인사 응대

나의 수준만큼 상대방이 나를 대접해 준다.

- 상황에 따른 인사를 건넨다.
- 내가 먼저 소속과 이름을 밝힌다.
- 상대방에게 의뢰문을 활용하여 대화를 시작한다.

2. 용건 응대

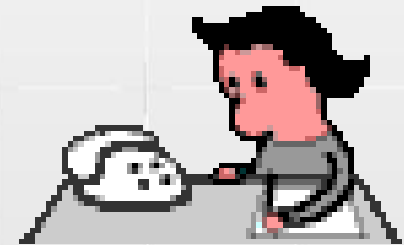
- 전화를 건 용건을 정확하게 정리하여 전달한다.
- 이때 상대의 031-588-9988(전화번호)를 확인한다.

3. 끝 인사

- 용건의 내용에 따른 끝맺음 인사를 한다.

4. 수화기 내려 놓기

- 전화를 건 쪽이 먼저 끊으면 수화기를 내려 놓는다.



- 연결할 사람이 없을 경우
“ 잠시 자리를 비우셨습니다. 관찮으시다면 메모를 남겨드리겠습니다. ”
- 연결할 사람이 자리에 있을 경우
“ (송화구를 막은 후) 김대리님 고객상담실 이과장님입니다. ”
- 전화를 연결할 경우
“ 잠시만 기다려 주십시오. 연결해 드리겠습니다. ”
- 상대방을 잠깐 기다리게 할 경우
“ 죄송합니다. 통화가 길어질 것 같습니다.
잠시만 더 기다려 주시겠습니까? ”

잘못된 예

잠시만요, 안됩니다, 못합니다, 전 모릅니다,
담당자가 자리에 없는데요

잘된 예

잠시만 기다려 주시겠습니다, 최선을 다해 알아보겠습니다만,
그건 확인해 봐야 알 것 같습니다, 실례지만 어디시라고
전해드릴까요?

- 내 앞에 있는 전화만 받는 경우
- 먼저 자신의 이름과 소속을 밝히지 않는 경우
- 턱과 어깨에 걸치고 하는 경우
- 전화 연결 시 전환버튼을 사용하지 않아 끊기는 경우
- 상대방보다 먼저 수화기를 내려 놓는 경우
- “네”만 하고 끊는 경우



대화에 있어서 호칭은 매우 중요하다.
상대를 부르는 호칭에는 상대방을
어떻게 바라보고 어떻게 대하고
있는가 하는 것이 그대로 드러난다.
때문에 올바른 호칭을 사용하는 것이
중요하다.

- ◆ 상대방에 대한 존중을 바탕으로 예를 갖추어 호칭
- ◆ 직책보임 여부, 직급에 관계없이 상호 존칭 '님'을 사용

- 상위 직책보임자가 하위 직책보임자 호칭 시
 - 「성명」+「직책」+ '님'
 - 예 : 김길동 부장님, 박영희 팀장님
- 선배사원(직책보임자)이 후배사원(팀원) 호칭 시
 - 「성명」+ '님'
 - 예 : 김길동 님, 박영희 님

- 상사에 대한 존칭은 호칭에만 쓴다.(사장님실 →사장실)
- 문서에는 상사의 존칭을 생략한다.(사장님 지시 →사장 지시)
- 차상급자에게 상급자와 관련된 말을 할 때는 존칭을 생략한다.
: 부장님께 팀장을 이야기할 때
 - 박팀장께서는 지금 사장실에 올라가셨습니다.(X)
 - 박팀장은 지금 사장실에 올라갔습니다..(O)



• 방 법

- 미소 띤 얼굴로
- 허리는 곧게 펴고, 진심을 담아서
- 상대방의 눈을 보고
- 적당히 힘을 주어 3~4번 흔들며
- 악수가 끝난 후에 이야기를 나눈다.



• 악수 청하는 순서

- 어른이 아랫사람에게
- 선배가 후배에게
- 여성이 남성에게
- 기혼자가 미혼자에게



• 드릴 때

- 반드시 일어서서 드린다.
- 윗사람, 여성에게 먼저 드린다.
- 오른손으로 건네고 왼손은 받친다.
- 상대가 볼 수 있는 방향으로 허리선과 가슴선 사이에서 전달한다.
- 인사말과 함께 (인사말+소속+성명+덧붙이는 말)

• 받을 때

- 두 손으로 받는다
- 반드시 이름, 직장, 직함을 확인한다.
- 받아서 바로 놓지 않는다.
- 허리선 아래로 내리지 않는다.
- 이야기 중에는 테이블 위에 놓는다





1. 손가락에 끼워 한 손으로...
2. 뒷주머니에서 꺼내어...
3. 뒷주머니에 넣고 앉아...
4. 명함에 낙서를...

상황별 예절



- 회식은 근무의 연장으로 생각하고 예의 바르게 행동한다.
- 특히 술자리에서 동료나 상사의 험담을 하지 않는다.
- 술자리라 해서 멋대로 행동하는 것은 아니다. 모임에는 목적이 있다.
- 술잔을 돌리거나 폭탄주를 강요하지 않는다.
- 여직원에게 노래부르기를 강요하거나 술을 따르도록 강요해서는 안된다.
- 주량을 과시하지 말고 그렇다고 너무 빠지도 않는다.

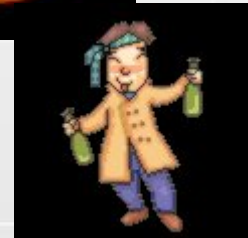


- 남의 험담
- 회사의 기밀 누설
- 사적인 감정
- 상사에 대한 지나친 아부
- 과도한 흥분이나 행동(흔히 오버한다고 함)
- 성희롱 등



인사불성

횡설수설



갈팡지팡