

# 서비스 업무 매뉴얼

## 가. 서비스 성향 진단

### □ 체크리스트

| 구분  | 체크 항목                                  | Yes | No |
|-----|--|-----|----|
| 1   | 나는 처음 만난 사람과 대화하는 것을 좋아한다.             |     |    |
| 2   | 친구가 고민을 털어놓을 때 어떻게 하든 해결해주려 노력하는 편이다.  |     |    |
| 3   | 나는 명절날 집안이 시끌벅적한 것이 좋다.                |     |    |
| 4   | 나를 처음 본 사람들은 나에게 호감 가는 인상이라고 한다.       |     |    |
| 5   | 친구가 오해를 하고 화를 내도 일단 참고 보는 성격이다.        |     |    |
| 6   | 길을 가다 누군가가 길을 물어보면 자세히 알려주는 편이다.       |     |    |
| 7   | 나는 친구나 가족을 위해 깜짝 파티를 준비해 본 적이 있다.      |     |    |
| 8   | 사람들은 나에게 매사에 긍정적이라고 한다.                |     |    |
| 9   | 나는 어른을 만날 때와 친구를 만날 때의 옷차림을 구분하는 편이다.  |     |    |
| 10  | 나는 한 가지 일을 짜증내지 않고 꾸준히 하는 편이다.         |     |    |
| 11  | 나는 상대의 얼굴만 봐도 마음 상태를 알 수 있다.           |     |    |
| 12  | 나는 자원봉사를 하거나 후원금을 내본 적이 있다.            |     |    |
| 13  | 나는 주위 사람들에게 상냥한 편이다.                   |     |    |
| 14  | 약속이 있을 경우 털털한 모습으로 나가기보다는 꾸미고 나가는 편이다. |     |    |
| 15  | 지하철이나 버스를 타면 노약자에게 항상 자리양보를 하는 편이다.    |     |    |
| 16  | 필요하다면 자존심을 버릴 용기가 있다.                  |     |    |
| 17  | 주위 사람들에 대하여 관심이 많은 편이다.                |     |    |
| 18  | 난 평소에 설득력이 강한 편이다.                     |     |    |
| 19  | 나는 사진을 찍을 때 활짝 웃는 게 자연스럽다.             |     |    |
| 20  | 나는 문제 해결 시 감정보다는 이성을 앞세운다.             |     |    |
| 총 계 |  |     |    |

□ YES 항목의 개수를 세어 보세요.

|      |       |        |        |
|------|-------|--------|--------|
| 1~5개 | 6~10개 | 11~15개 | 16~20개 |
| D형   | C형    | B형     | A형     |

□ 서비스 성향

| 유형 | 서비스 성향   |
|----|--|
| A형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 당신은 타고난 서비스맨입니다.</li> <li>• 당신이 서비스업을 택한다면 훌륭하게 고객만족을 실현할 수 있습니다.</li> <li>• 지속적으로 고객을 확보할 수 있고 문제해결력도 뛰어납니다.</li> <li>• 사람을 직접 상대하는 직업이 가장 잘 어울립니다.</li> </ul>   |
| B형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 당신은 비교적 높은 서비스 성향을 가지고 있고 인간관계가 원만한 분입니다.</li> <li>• 서비스업을 택해도 무난하게 어울릴 것 같습니다.</li> <li>• 서비스에 대한 충분한 자기계발과 조직의 배려가 있다면 만사형통형입니다.</li> </ul>   |
| C형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 당신은 잠재적으로 서비스 성향이 어느 정도는 있습니다.</li> <li>• 그러나 충분한 동기부여가 되지 않아 당신의 능력이 발현되지 못하고 있으며 때로는 트러블이 생기는 등 변화가 조금 심한 편입니다.</li> <li>• 결국 변화하는 상황에 따라서 동일한 서비스 능력이 나오지 않습니다.</li> <li>• 이러한 스타일은 약간 무뚝뚝한 편이어서 오락이나 레저산업 계통의 서비스 보다는 증권이나 은행처럼 차분하고 정확성을 요구하는 서비스가 더 잘 어울립니다.</li> <li>• 교육을 통한 자기계발을 통하여 좀 더 발전적인 모습을 기대해도 좋을 듯 합니다.</li> </ul> |
| D형 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 당신은 좀 부담스러운 서비스 성향을 가지고 있습니다.</li> <li>• 오히려 업무를 기획하거나 지원하는 쪽이 더 어울리겠지만, 본인 스스로 서비스 성향이 약하다는 것을 알고 있기 때문에 다른 사람의 서비스를 정확하게 평가할 수 있는 장점이 있습니다.</li> </ul>  |

## 나. 시민 응대 기본지침

### □ 공단 서비스 4대 지향 가치

- **친절**    우리 공단을 찾는 시민에게 봉사하고 헌신하며
- **안전**    남녀노소 누구나 안전하게 시설을 이용하며
- **소통**    시민의 소리를 경청하고 열린 경영을 실천에 옮기고
- **혁신**    새로운 패러다임으로 서비스 혁신을 이루는 공공의 서비스

### □ 사전 점검

| 구분 | 체크 사항                           | Yes | No |
|----|---------------------------------|-----|----|
| 얼굴 | 면도 및 메이크업은 깔끔하게 되었습니까?          |     |    |
| 머리 | 머리는 단정하게 손질이 잘 되어 있습니까?         |     |    |
| 위생 | 식사 및 흡연 뒤에 양치질을 했습니까?           |     |    |
|    | 향수 등의 냄새가 너무 강하지 않습니까?          |     |    |
|    | 귀, 콧속 상태가 깨끗이 정리되어 있습니까?        |     |    |
|    | 손과 손톱은 청결합니까?                   |     |    |
|    | 매니큐어가 너무 화려하지 않습니까?(여성의 경우)     |     |    |
| 복장 | 입고 있는 옷은 단정하고 청결합니까?            |     |    |
|    | 명찰을 바르게 착용하고 있습니까?              |     |    |
|    | 시계, 팔찌 등 액세서리가 너무 화려하지 않습니까?    |     |    |
|    | 물건이 주머니가 볼록할 정도로 많이 들어있지 않습니까?  |     |    |
|    | 슬리퍼 대신 구두를 신고 있습니까?             |     |    |
|    | 구두나 신발이 너무 낡거나, 너무 화려하지 않습니까?   |     |    |
|    | 스타킹의 올이 풀리거나 느슨하지 않습니까?(여성의 경우) |     |    |

## □ 표정

### ○ 예쁜 미소 만들기

- 거울을 보며 다양한 웃는 표정을 지어보고 그 중 가장 멋진 표정을 찾아냅니다.
- 항상 의식적으로 양볼 입 꼬리를 살짝 올려 '긍정적 마음'이라는 표현의 메시지를 보냅니다.
- 눈과 입이 동시에 웃고 있는지 등을 확인합니다.
- 가장 멋진 표정일 때의 느낌을 떠올리며 매일 연습합니다.

### ○ 상대방과의 눈 맞춤

- 상대방에게 관심을 갖고 있으며, 상대방의 말에 귀를 기울이고 있다는 표현 방법입니다.

### ○ 상대방을 바라보는 시선과 상체의 방향 맞추기

- 상대방을 향하고 어깨 높이를 맞춤으로써 적극적인 마음 자세를 표현할 수 있습니다.

## □ 인사

### ○ 인사 요령

- 고객보다 먼저 인사합니다.
- 고객의 눈을 바라보며 인사를 합니다.
- 인사말은 빠르지 않고 분명하게 합니다.
- 시간, 장소, 상황에 맞게 인사합니다.

### ○ 올바른 인사 연출

- |          |  |
|----------|--|
| 인사말을 건넨다 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 인사는 바로 선 자세에서 시작합니다.</li><li>• 인사말을 먼저 건네고 허리를 숙입니다.</li></ul> |
| ▼        |  |
| 상체를 굽힌다  | <ul style="list-style-type: none"><li>• 상체를 가볍게 숙입니다.</li><li>• 목례는 15도, 보통례는 30도가 적절합니다.</li></ul>    |
| ▼        |  |
| 천천히 든다   | <ul style="list-style-type: none"><li>• 숙였을 때 1초 정도의 여유를 주고 천천히 듭니다.</li></ul>                         |
| ▼        |  |
| 바로 선다    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 바로 서서 미소로 응대합니다.</li></ul>                                     |

## □ 태도

### ○ 기본 태도

- 미소를 유지하며 밝고 명랑하게 대화합니다.
- 업무에 대해서 정확한 지식을 보유합니다.
- 고객에게 관심을 갖고 배려합니다.
- 긍정적이고 적극적인 사고를 가집니다.
- 고객의 요청에는 신속하고 정확하게 대응합니다.

○ 올바른 태도 연출

| 요소   | 주요 내용  |
|------|--|
| 걸음   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 걸음은 우측 보행입니다.</li> <li>• 안내 시 고객의 걸음 속도에 맞춰서 걷습니다.</li> <li>• 고객을 앞지를 때는 실례 표시를 합니다.</li> </ul>                                       |
| 대화   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상냥하게 적당한 속도로 대화합니다.</li> <li>• 고객의 요청 사항에 반응합니다.</li> <li>• 고객의 눈을 마주치며 대화합니다.</li> <li>• 고객과의 대화 중에는 시계나 휴대폰을 자주 보지 않습니다.</li> </ul> |
| 동작   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 방향을 가리킬 때 이쪽, 저쪽 등의 대명사는 사용하지 않습니다.<br/>(시계방향 혹은 오른쪽, 왼쪽 등의 정확한 방향 표현)</li> <li>• 손가락질은 하지 않습니다.</li> </ul>                           |
| 마음가짐 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상황과 상대에 맞는 정중하고 세심한 서비스를 제공합니다.</li> </ul>  |

□ 자세

|                           |  |
|---------------------------|--|
| 대기 중                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 등과 허리는 곧게, 가슴은 쪽 펴니다.</li> <li>• 시선은 정면을 바라봅니다.</li> <li>• 손은 앞 또는 옆으로 바르게 정리합니다.</li> </ul>                                  |
| 고객을<br>안내할 때              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 방향 등을 안내할 때는 손바닥을 펴서 적당한 속도로 가리킵니다.</li> <li>• 안내할 때는 이쪽, 저쪽 등의 대명사보다는 시계 방향으로 표현합니다.</li> </ul>                              |
| 복도 등에서<br>고객을 만났을 때       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 시선을 맞추며 밝은 미소로 가볍게 목례를 해주는 것이 좋습니다.</li> </ul>  |
| 통화 중에<br>고객이 와서<br>기다릴 경우 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 눈인사나 제스처로 양해를 구합니다.</li> <li>• 통화가 길어져 고객이 오래 기다리지 않도록 합니다.</li> <li>• 통화가 길어질 경우는 양해를 구하고 다시 전화를 드리도록 합니다.</li> </ul>        |
| 고객 응대 중에<br>전화가 왔을 경우     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 응대 중에는 되도록 통화를 자제하는 것이 좋습니다.</li> <li>• 급한 전화의 경우는 고객에게 양해를 구하고 전화를 받습니다.</li> <li>• 전화를 끊게 되면 기다린 고객에게 감사를 표현합니다.</li> </ul> |

## 다. 점점별 종사원 서비스 프로세스

| 시설명 | 문수경기장   | 접점명 | 안내데스크  | 종사원 | 안내직원 |
|-----|---|-----|--|-----|------|
|     |  |     |  |     |      |

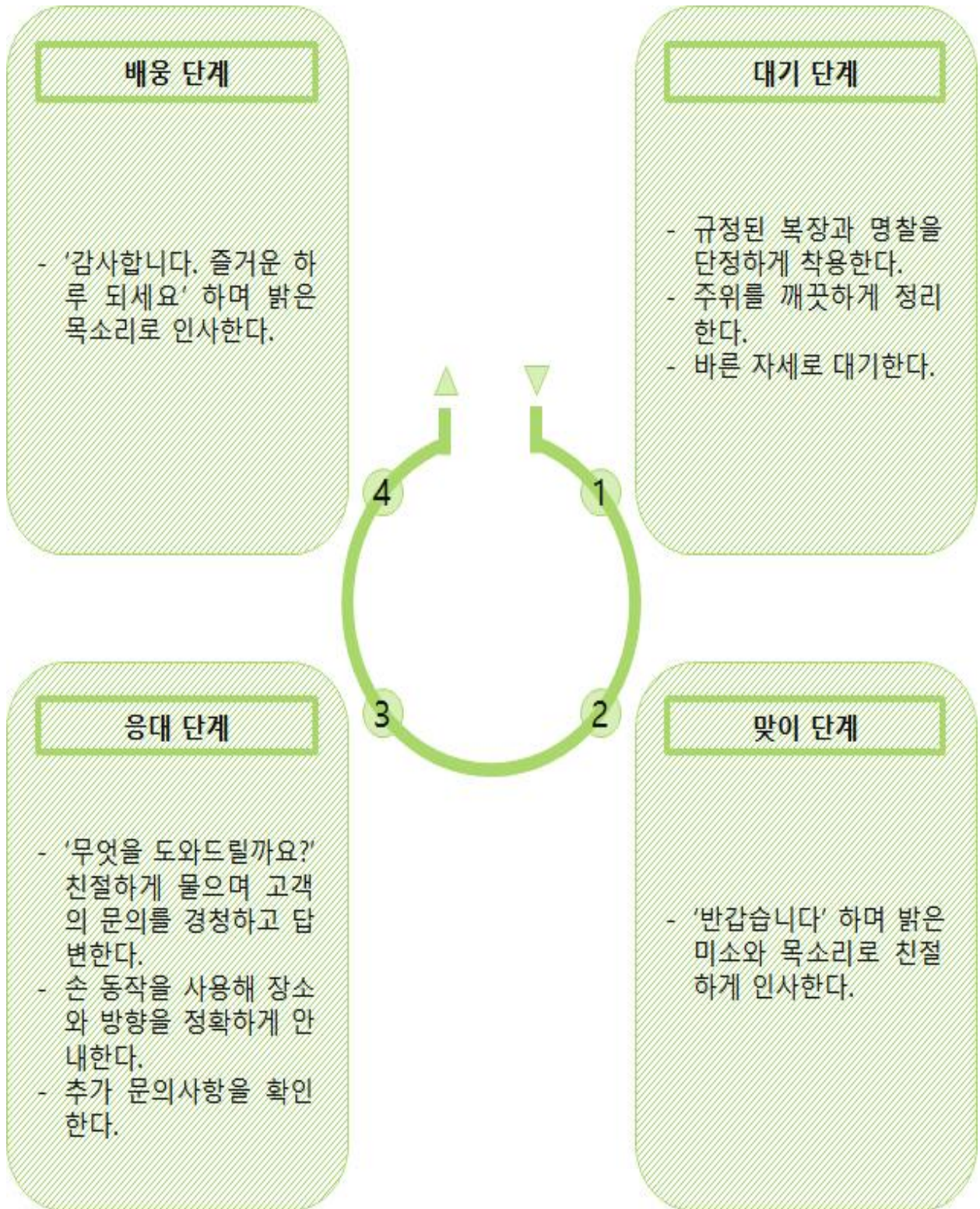
### □ 기본 예절

|                         |   |
|-------------------------|---|
| 항상 웃는<br>얼굴로 인사         | 안내데스크 근무자가 굳은 얼굴로 외면하고 있으면 고객은 무시당한다는 느낌을 받을 수 있으므로 항상 웃는 얼굴로 인사하는 모습을 이용자에게 보여야 합니다.                                   |
| 올바른 자세                  | 자세가 나쁘면 자신이 없는 듯하고 야무지지 못한 느낌을 줄 뿐 아니라 그 자신도 피곤해지기 쉽습니다. 자세를 바로 하면 정신집중이 가능하여 언어나 행동 등도 저절로 정중하게 됩니다.                   |
| 공평한<br>업무 처리            | 서비스 순서는 반드시 지켜야 합니다. 고객의 신분이나 연령, 복장 등 외모에 따라 차별하는 일이 없도록 해야 합니다.   |
| 어떠한 상황에서도<br>침착하게 응대    | 안내데스크가 혼잡할 때에는 동작이나 말투가 성급해지거나 상대의 용건을 끝까지 듣지 않고 추측해 판단하기가 쉽습니다. 또 상대방이 화를 내면 얼굴을 붉히는 경우도 있습니다. 침착하게 행동하는 것이 응대의 기본입니다. |
| 문의에는<br>정확하고 신속하게<br>답변 | 고객의 질문에 당황하여 옆사람에게 상의한다든지 다른 직원에게 물어본다든지 우물쭈물하는 등 자신감이 없는 행동을 해서는 곤란합니다. 평상시 업무 지식을 익히도록 노력해야 합니다.                      |
| 예의 바르게 행동               | 버릇없는 태도, 조잡한 말씨의 사용에 주의해야 하며, 고객에게는 항상 깎듯한 경어를 사용해야 합니다. 올바른 경어 사용은 자신의 교양을 한층 높여 줍니다.                                  |

□ 체크리스트

| 항목 |   | 확인 |
|----|---|----|
| 1  | 나는 규정된 복장과 명찰을 제대로 착용하고 있는가?                        |    |
| 2  | 나는 복장의 다림질 및 상태, 신발을 깔끔하고 청결하게 관리하고 있는가?            |    |
| 3  | 나는 머리손질 또는 면도 등 용모를 깔끔하고 청결하게 관리하고 있는가?             |    |
| 4  | 나는 맞이 인사와 배웅 인사 시 고객과 눈을 마주치며 정중한 목소리로 고객에게 인사하는가?  |    |
| 5  | 나는 올바른 대기자세로 근무하며, 근무 중 산만하게 주위를 두리번거리거나 잡담하지 않는가?  |    |
| 6  | 나는 고객의 문의사항에 대해 정확하고 논리적으로 답변하며, 적극적으로 처리하는가?       |    |
| 7  | 나는 지시동작 등 올바른 안내법으로 정중히 안내하는가?                      |    |
| 8  | 나는 추가 문의사항이 있는지 확인하고 자세히 안내하는가?                     |    |
| 9  | 나는 고객의 말을 끝까지 듣고 응대하며, 몸짓 언어와 추임새 등의 공감적 표현을 사용하는가? |    |
| 10 | 나는 안내데스크 주변에 쓰레기나 오염물 등이 없이 깨끗하게 관리하고 있는가?          |    |
| 11 | 나는 안내데스크의 안내물이나 게시판 등을 잘 관리하고 있는가?                  |    |

□ MOT 프로세스



※ MOT(Moment Of Truth) 프로세스란?

고객이 처음으로 접촉해서 서비스가 마무리될 때까지의 서비스 행동의 전체 과정