

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

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

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

□ 자세

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

다. 점점별 종사원 서비스 프로세스

| 시설명 | 가족문화센터 | 접점명 | 사무실 | 종사원 | 대관담당자 |
|---|--------|-----|--|-----|-------|
|  | | |  | | |

□ 기본 예절

○ 전화 응대의 단계

- 부서명과 이름을 밝힙니다.
- 상대방을 확인합니다.
- 간단히 인사를 나눕니다.
- 메모하면서 용건을 듣습니다.
- 요점을 되짚습니다.
- 마무리 인사를 나눕니다.
- 상대방이 먼저 끊고 난 후 조용히 수화기를 내려놓습니다.

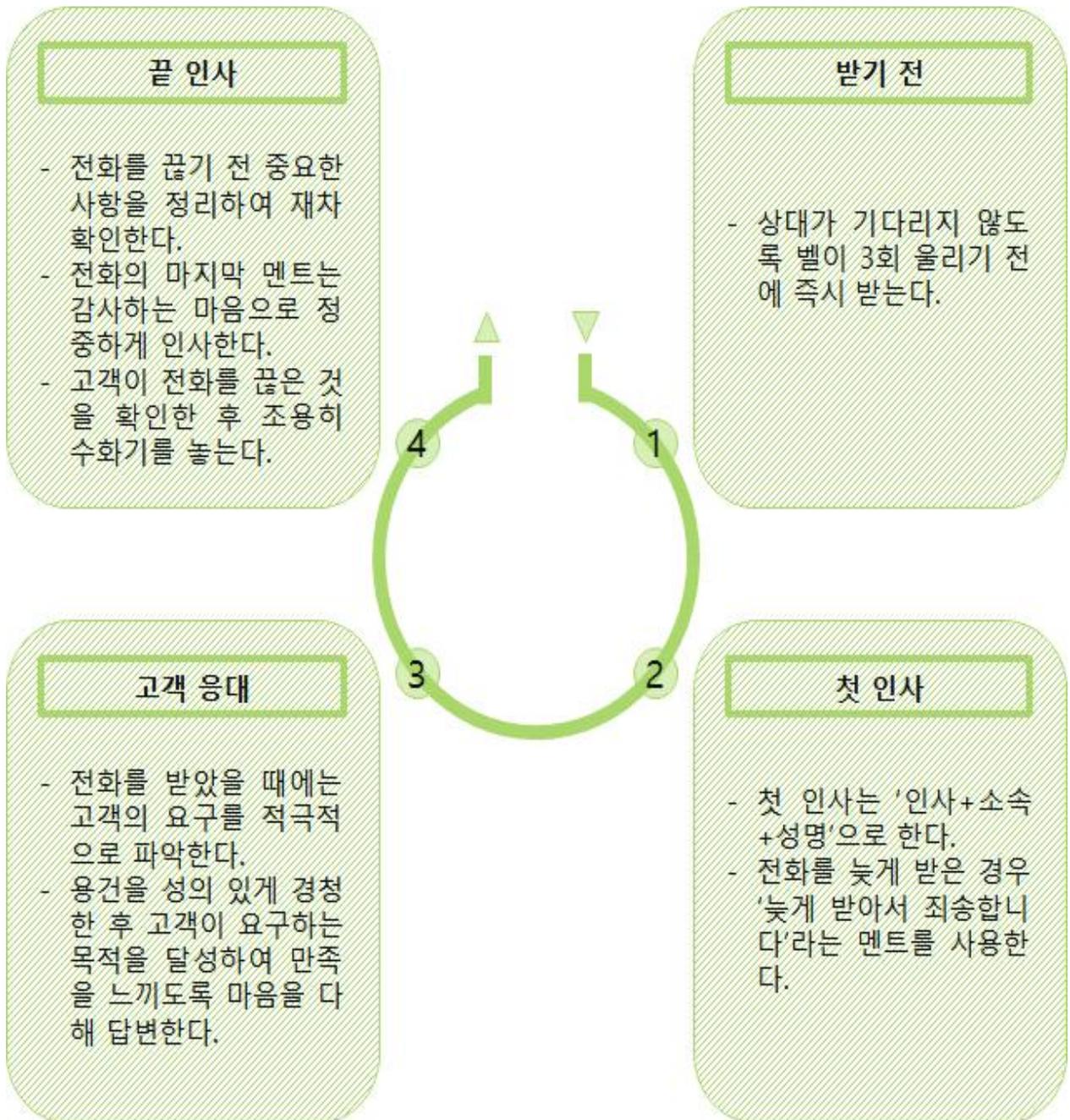
○ 인터넷 민원 응대

- 메시지는 가능한 한 짧게 작성합니다.
- 글자를 진하게 한다거나 이탤릭체, 밑줄과 같은 기능은 반드시 강조할 사항이 있을 때에만 사용합니다.
- 법령, 법규, 절차 등이나 참고자료를 인용할 시에는 반드시 그 출처를 명확히 밝히도록 합니다.
- 온라인 메시지는 목소리의 톤, 표정, 몸짓과 같은 단서를 제공하지 않으므로 오해의 여지를 일으킬 수 있는 빈정거리는 말투, 야유하는 듯한 단어는 사용하지 않습니다.
- 지나치게 감정적인 언어의 사용을 자제합니다. 상황에 대한 설명이 동반하지 않는 부정적인 언사는 확대 해석되는 경향이 있으므로 온라인 메시지를 작성할 때는 주의를 기울이도록 합니다.
- 고객이 이해하기 어려운 전문용어는 이해하기 쉽게 그 뜻을 풀어 설명합니다.

□ 체크리스트

| | 항목 | 확인 |
|---|---|----|
| 1 | 나는 전화벨이 3번 울리기 전에 전화를 받는가? | |
| 2 | 나는 말이 인사와 부서명, 성명을 정확한 발음으로 빠짐없이 말하는가? | |
| 3 | 나는 고객의 문의에 대해 집중하고 공감적인 경청 표현을 사용하는가? | |
| 4 | 나는 고객의 문제해결을 위해 적극적으로 노력하는가? | |
| 5 | 나는 밝고 상냥하며, 정중한 어법을 사용하고 있는가? | |
| 6 | 나는 고객의 문의사항에 대해 정확하게 답변하고 있는가? | |
| 7 | 나는 전화 종료 시 정중하게 고객에게 종료 인사를 하는가? | |
| 8 | 나는 다른 직원에게 전화를 돌려주는 경우 '연결하겠습니다'를 사용하며, 연결할 담당자의 이름과 전화번호를 안내하는가? | |
| 9 | 나는 고객이 전화를 끊은 후에 전화를 끊는가? | |

□ MOT 프로세스



※ MOT(Moment Of Truth) 프로세스란?

고객이 처음으로 접촉해서 서비스가 마무리될 때까지의 서비스 행동의 전체 과정