

G-12 : 섭외관리와 경조사관리

1. 섭외관리

가. 渉外管理의 概念

渉外管理라는 것은 외부와의 개인 또는 단체 기관과 우호적인 관계 속에서 깊은 관련을 가지고 연락 交渉하는 일을 말하며, 이에 는 상호간 應對와 接對라는 방식을 취하게 되는 데, 때로는 일의 추진을 위해 事前 交渉으로 意見 調整 등을 취할 수 있다.

총무부문에서 취급하는 대외교섭은 전사적인 문제들을 주로 처리하기 위한 창구적인 역할을 수행하게 된다. 각 라인에서 발생되어 처리할 수 있는 부문은 해당 라인에서 처리할 것이지만 대체로 소관업무가 불분명한 일에 대해서는 총무부문에서 처리하게 된다. 대외교섭 활동의 취급 포인트는 첫째, 우선 교섭사항의 주변정보를 폭넓고 정확하게 파악하는 일이다. 전후좌우의 모든 사항에 대해 조사 및 분석을 철저히 하고, 사태 추이에 대한 계속적인 觀察을 통해 해결의 실마리를 찾을 수 있도록 한다. 둘째로, 교섭상의 戰略이라고 하겠다. 회사의 基本方針이 있다면 그에 따라 수행하면 되겠지만 간혹 최고책임자의 결정에 따라야 할 필요가 있을 경우에는 책임자의 전략지시를 받는 것이 좋다. 교섭사항의 결정에 대해 全權을 委任받지 아니한 자가 개인적인 생각에 치우친 나머지 잘못된 결정을 내린다면 그에 대한 실책은 누구에게 돌려본들 이미 때늦은 일이 될 것이다. 아울러, 상대방의 전략을 미리 파악하여 앞선 전략을 구상하여야 하겠다. 세번째로, 交渉內容에 따라서는 전문가 또는 제3자를 이용하여 교섭에 임하도록 한다. 복잡하고 전문성을 요하는 어려운 문제에 대해서는 담당자 보다는 전문가에 의뢰하는 것이 사태 해결을 위한 교섭활동의 捷徑이 될 것이다. 또, 교섭의 내용에 따라서는 당사자간에는 전혀 진전되지 않는 문제라든가 당사간에 만나기가 꺼려질 경우에는 제3자를 교섭 테이블에 내보냄으로서 問題解決에 쉽게 接近할 수 있도록 한다.

나. 渉外側面에서의 應待 種類

1) 顧客에 대한 응대

요즘 무엇보다도 企業들이 세일의 형태를 顧客滿足의 측면에서 연구하고 기업 행위를 하고 있다. 이는 오늘의 고객은 내일의 顧客을 만든다는 식으로 미래지향적 영업 행위를 하고 이다. 철저한 A/S는 물론 철저한 고객 제일주의로 나가고 있는 것이다. 요즘은 情報時代이기 때문에 좋은 제품에 대한 質的인 면에서의 평판은 급속도로 확산되어 기업의 영업 賣出 실적에 상당한 영향을 끼치고 있다. 이처럼 고객에 대한 중요성은 날로 중요한 위치를 차지하고 있으므로 顧客이 회사를 訪問한다거나 問議 전화가 걸려 올 시에는 친절하고 정중하게 또박또박 問議에 답변을 해야 하겠다. 필요하다면 자신이 답변을 못할 경우에는 담당 부서로 연결시켜 주거나 부서로 안내하여 정확한 답변을 얻을 수 있도록 돕는다. 한편 기다려야 할 처지라면 당일자 신문

이나 회사 안내 책자, 상품소개, 社報 등의 팜플렛을 備置하여, 기다리는 데 무료함을 느끼지 않도록 하는 것도 좋은 方法이라 하겠다. 이는 만일 성미가 급한 사람이라면 무료하게 기다리는 단 1분동안도 1시간을 기다리는 것처럼 不快感을 가질 수 있기 때문이다. 우리 회사를 訪問하는 사람은 모두가 우리의 고객이라는 생각을 잊어서는 안되겠다. 단 한사람의 실수가 그 기업의 이미지를 失墜시킬 수 있음은 장기적인 손실이 아닐 수 없다.

2) 去來線 關係

거래선에는 物品購入時의 거래업자가 있는 반면에 회사가 發走處의 거래 對象者가 되는 경우가 있다. 총무부문에는 많은 거래업자와 상대하게 되는 데, ①購入線을 확보하고 ②發走 ③檢水 ④대금지불 등의 段階를 거치는 동안 거래업자와의 교섭활동중 지켜야 할 것이 많이 있다. 각종 견적서에서 부분별 비용을 산출해보고 동종 타사와의 견적을 비교하는 등 용도구매에서 부터 출발하는 거래처와의 섭외관계를 원활히 해야 하겠다. 흔히 세일하는 영업사원에게는 문전박대하는 등 대하는 태도가 그리 좋지 않은 것은 사실이다. 물론 무례하게 열심히 근무하는 시간을 빼앗고 방해하는 영업사원이 많이 있지만 이들 또한 자사의 고객이 될 수 있다. 사람들은 출입하는 사람의 옷차림 등 先入見을 가지고 아랫사람 대하듯이 하는 행동으로 자칫 自慢心에 빠지는 경향이 있다. 사욕을 가지고 말주처 선정을 한다거나 접대를 받고 공사의 구분을 명확히 하지 못하여 檢水 및 대금 支拂條件을 거래업자 측에 유리하게 한다면 결국은 회사의 손실을 가져오게 될것이고 거래업자를 옹호하여 사리사욕에 눈이 멀게 되는 결과를 가져온다. 아울러, 개인적인 交際가 꼭 필요하다면 업무관계를 전제로 해서 사귀어서는 안된다.

3) 親會社・關係社 管理

일반적인 거래관계 이상의 특별한 관계를 가진 회사로서 ① 자본적 관계로 맺어진 회사의 지배하에 있는 자회사 ②친회사의 자본적 지분 및 투자관계속에 있는 직계회사 ③ 회사관계속에서 거의 비슷한 계통을 이어받은 회사로 자회사보다는 밀접하지 않으나 친회사의 지배권이 미치는 방계회사를 말한다. 관계사간의 교류를 위해 관리조직상 주관부서를 선정하여 일정한 관계사의 관리방침 및 기준을 두어 制度的으로 접촉하는 것이 좋다. 대개의 회사에서는 총무담당자가 이역할을 수행하게 되는데 關係會社間의 交流를 통해 인사관리제도 및 기타 상호이익을 위해 서로 노력하는 자세가 필요하다. 친회사의 창립기념일, 체육대회등에는 상호 초대하기도 하고, 정례적인 임원회의를 주선하여 경영진의 情報交換을 통한 기업활동 영역을 확대하는 機會를 확충하는 데 힘써야 겠다. 채용문제에 있어서도 관계사간의 진출문제라든가, 채용공고를 함께 내어 일괄 접수토록 하는 등 외부에 회사를 알리는 일에도 함께 한다면 좋을 것이다.

4) 關係 官廳

회사에서의 사고는 거의 돌발적인 사고에 접하게 마련이다. 많은 사람들이 모여있는 집단에는 사건·사고가 끊이지 않겠으나 총무업무에서는 회사의 일거수일투족 향시

만반의 대비태세를 가져야 한다. 평상시 사고가 없다면 다행이겠으나 갑작스런 事故에 접할때는 당황하게 된다. 최근에는 건설현장 인근 주민, 아파트입주민들이 회사에 들어와 기물을 파손하는 등 업무방해, 소란행위가 자주 발생하고 있는 추세이다. 따라서 예기치 않은 狀況에 능동적으로 對處하기 위해서는 관할 관청과 緊密한 協助體制가 요구된다.

- ① 소방관서- 화재 및 구난 대비
- ② 관할경찰서의 방법과나 교통과, 경비과- 회사의 금고, 경비관련 사항, 주주 총회시 입회경관
- ③ 세무서 - 각종 세무상담
- ④ 보건소 - 일선현장의 근로자 일반 건강 진단
- ⑤ 노동부- 고용 근로자에 대한 근로기준법에 의거한 근로감독관
- ⑥ 보훈청- 보훈대상자의 채용 관련
- ⑦ 구, 시 도청 - 각종 건축신청, 인허가 사항
- ⑧ 학교 - 취업보도실, 상담실

상기의 경험있는 사람들의 指導나 諮問을 얻어 방화대책은 물론 사고방지대책을 수립하여 유사시에 화재등이 발생하지 않도록 하고, 발생하였을 때 피해를 최소화할 수 있는 방법을 숙지해야 한다. 각종 민원서류 발급문의, 인허가, 단속을 위한 절차등에 관한 사항에 대해 수시로 자문을 구하도록 한다.

이들 많은 관계관청과의 절충은 대부분 총무의 업무영역에 속하며, 때로는 고문변호사, 회계사, 변리사 등에 전문법률적인 문제에 대해 依賴할 수도 있으나 무엇보다도 전문가를 위촉하기에 앞서 담당자의 關聯法規에 대한 공부가 필요하다 하겠다.

아울러, 대관청 업무에 있어서 관청은 기업과는 달리 전체적으로 이윤만을 목적으로 하지 않기 때문에 보수성향이 강한 것을 볼 수 있는데, 총무담당자는 협력의뢰를 위해서는 회사의 실상을 잘 설명하여 이해를 구하도록 해야 하겠다. 한번에 좋은 관계를 만든다는 것은 그리 쉽지 않다. 따라서 평상시 友好的인 協力關係를 쌓는 것이 좋다.

5) 住民과의 關係

건설현장 및 공장 설립등 최근들어 사업시행을 위해서는 우선 민원처리가 우선이다. 특히 아파트 주택건설등에는 각종민원으로 인근 주민과의 접촉시도에 실패로 인한 마찰로 착공도 해보지도 못한 채 방치되는 현상들을 많이 본다. 이처럼 점차 행정관청도 주민 편의에 서서 각종 민원을 해결하고 쌍방간의 마찰에 대한 시시비비를 당사간에 해결하는 것을 기본원칙으로 하고 있는 바, 회사에서는 기업활동에 있어서 인근주민과의 유대강화에 더욱 더 힘써야 할 필요가 있다. 가능한한 많은 현지주민과의 접촉을 시도하고 문제점이 있다면 대화로써 상호의 입장을 밝히고 서로 알고 있는 정보를 공유함으로써 실마리를 풀어 나가야 겠다. 어느 일방적인 결단보다는 쌍방간에 대등한 입장속에서 대화의 장을 마련한다는 것은 아주 중요한 사실이다. 가능한 회사는 회사의 발전을 위해 최대한 관련있는 사람에게 신뢰성을 주고, 회사 추진 내용에 대한 양해를 얻어낼 수 있도록 하는 것이 결국에는 회사의 발전에 기여

할 것이라는 것을 알아야한다.

또한 결정권자가 모여 직접 대화의 장에 나서는 것도 시간과 노력을 줄일 수 있는 좋은 방법이라 하겠다.

최근 기업문화 활동을 통해 기업이윤을 사회전반적인 문화행사등에 투자하여 기업 이미지를 높이는것 또한 대주민을 위한 사업에서 확산되는 기업활동의 하나인 것이다.

이제는 기업이 그만큼 수동적인 자세에서 벗어나 보다 역동적이고 능동적인 자세로 대주민활동을 하여야 한다는 것이다. 이제는 어느 일선 사업현장 하나하나가 중요하지 않은 것이 없다. 문제가 발생하기 이전에 사전에 먼저 친분을 갖고 있다면 타협점은 意外로 쉽게 찾을 수 있을 것이다. 인간관계가 형성되어 있지 않은 상태에서 결과만을 우선시한채 과정을 無視한다면, 나쁜 기업, 나쁜 사람이라는 선입견이 앞서 협상에 임하게 될 것이다. 과연 그런 협상과 대화는 어떻게 흘러갈 것인가.

회사측면에서 지역사회 행사에 참여할 수 있는 것으로는 ① 학교 체육대회등 ② 주민경로잔치 및 반상회 ③ 지역 단합대회 ④ 지역 축제행사 협찬 등이 있다. 이런 행사를 참석하기 위해서는 주로 기부금형식의 후원금을 지불하게 된다. 회사에 이런 기부금 지불행위에 관한 규정이 있다면 그에 따르면 되겠다.

또한, 회사가 지역주민들을 회사로 초대하여 지역주민과의 유대시간을 갖는 방법이 있는데 이에는 ① 회사 시설문 견학 ② 회사 편의시설 이용 ③ 창립기념일 , 대표이사 취임식, 체육대회 등이 있으며, 지역사회에 뿌리를 내리기를 원한다면 지역사회로의 책임있는 행동을 수반해야 할 것이다.

다. 接受 및 電話

외부 손님이 용무가 있어 회사에 방문하였을 시에는 상냥하고 따뜻하게 맞이한다.

일단 손님이 방문하게되면 제일 먼저 접수계를 찾던가 전화상에서는 전화안내를 위해 안내계를 찾을 것이다. 비서 및 교환 업무교육을 받은 자라면 응대법에 관한 교육을 받았겠으나, 요즘은 DID(DIRECT INWARD DEVICE직접수신장치)전화기로 사용하는 회사와 기타 최신 전화교환기를 설치한 회사가 많아 교환원이 필요하지 않은 회사가 크게 늘어 직접 담당자에게 연결되는 회사에서는 직접 회사 직원 개개인이 안내계 역할을 다해야 한다. 이처럼 최초에 맞는 사람이 접수, 전화 응대를 잘못하게 되면 회사에 대한 이미지는 그리 좋지 않을 것이다. 간혹 수주와 관련된 외부전화 특히 외국인이 걸어온 전화에 대해 당황한 나머지 그냥 수화기를 내려놓는 경우가 있어 기업의 중대사를 놓치는 경우가 있는 데 최소한 부서별 외국인 전화 응대자를 선정해둔다면 경영적으로도 손실을 막는 일이 될 것이다.

따라서 우선 접수 및 전화응대 업무를 확실히 수행하기 위해서는 다음의 문제들이 선결되어야만 한다.

- 1) 업무담당자의 적절한 人選이 행해져야 한다.

너무 외모에만 치우친 인선으로 친절하고 정중한 예절교육이 부족한 자를 선임하지 않도록 주의한다. 적임자를 선발하여 업무를 신속·정확하게 효율적으로 수행토록 한다. 자격증 소지자만을 의존한 인선은 피하도록 한다.

2) 담당자의 업무에 대한 중요성을 인식해야 한다.

업무담당자가 자신의 업무에 중요성을 인식하여 바람직한 접수 및 전화응대를 해야하도록 한다. 담당자는 최일선의 경영자라는 인식하에 기업의 재산성과 직결됨을 인식해야 한다.

3) 접수 및 전화 응대자에 대한 철저한 지도·교육이 선행되어야 한다

교육은 실제적이고 정례화된 교육기준과 방침을 두도록 하고, 지속적인 OJT(on the job training)교육활동을 통해 최적응대에 임할 수 있는 교육을 지도하고 유도해 나가야 할 것이다.

라. 慶弔의 取扱

경조 발생에는 사내 적인 것과 사외 적인 것이 있다. 경사에는 신년하례식, 입사식, 창립기념일, 기공식, 착공식, 준공식, 결혼식, 회갑연, 승진 기념 모임, 출판기념회, 훈장 수여식, 등이 있고, 조사에는 사망, 재해, 질병 등이 있다.

경조문제는 사원들의 사기에 아주 민감한 영향을 끼치는 것으로, 나름대로 경조사에는 많은 사람이 축하 하례객으로 혹은 문상, 참배객으로 와 주기를 원한다. 이는 인간사회는 사회적인 동물이기 때문에 기쁠 때는 다른 사람들에게 알리고 싶고, 슬픈 일에는 함께 있어 주기를 바라는 인지상정 적인 심리를 가지고 있기 때문이다.

따라서 회사는 이러한 처지에 놓인 직원에 대해 어느 정도의 성의를 가지고 경조금 내지는 경조화환으로 축하와 조의를 표하는 것이 좋다. 여기에서 물론 직급과 근속년수에 따라 경조의 내용은 다르겠지만 회사에서는 공평성을 잃어서는 안되며, 따로 규정을 두어 경조업무에 임하는 것이 좋다.

한편, 경조는 사내에 있어서는 직원들의 사기와 인간관계 형성에 중요한 요소이지만 사외 적으로도 기업이미지나 거래처와의 우호적 관계를 가지는데 있어 신중한 경조업무에 대처해 나갈 필요가 있다 하겠다. 회사에서는 자칫 공휴일 등에 발생하는 경조에는 시간을 놓치는 수가 허다하다. 이러한 것은 충분히 직원들에게 인식시켜 상조회 직원을 정보 수집 차원에서 운용하거나 당직 근무 수칙의 한 형태로 하여 신속하게 대처해 나가야 한다. 대개의 직원들이 휴일 경조사에는 타인의 피해를 의식하여 알리지 않는 경우가 있는데 여기서 각부서의 상조회나 직원의 첫 정보를 얻은 자가 경조 신청을 직접 하거나 회사 총무 담당자에게 연락을 취해 주는 것도 좋은 방법이라 하겠다. 필자가 보건대 휴일이나 연휴일 경우에는 항상 그에 대비한 경조금 마련 및 연락처는 항상 휴대하는 센스 있는 총무 담당자가 되면 좋겠다. 앞으로는 이런 경조문제에 있어서는 핵가족 시대에 심각한 문제로 대두될 것으로 예상되며, 벌써부터 각 기업에서는 경조사시 동원되는 비상 인원을 두는 경우도 있으며, 외부 업체와 연결하여 직원의 경조사 일을 돕도록 하는

경우도 있다. 무엇보다도 경조업무는 내일처럼 되어야지 사무적이고 기계적으로 한날 담당이기 때문에 한다는 식의 업무 형태로는 경조업무운영을 적절하고 신속하게 처리한다는 것을 기대하기는 어려울 것이다. 경조사가 발생했을 때 마음놓고 회사에 아릴 수 있는 분위기를 만든다는 것은 그만큼 기업 경영 측면에서 볼때 열린 분위기로 상호 이해의 폭이 넓음을 말해 주는 것이다.

사와 적인 경조문제에 있어서도 상기의 섭외관계선을 주로 대상으로 하나 이 또한 정보 수집을 늦게 한다거나 잘못함으로써 거래선에 대한 예의를 갖추지 못하여 서로간 어려운 자리로 바뀔 수가 있으므로 사와 경조문제에도 적극적인 기업 경영 차원에서 생각하여 경조행사에 참여하는 성의를 가져야 하겠다.

사외 경조문제를 다루는 데 있어서는 각기관 거래선에 있어서는 누가 경조사를 당했느냐에 따라서 그 행사 참석자의 인선 문제에 신중을 기해야 한다. 따라서 경조화환은 어떤 직급에 따라 누구 명의로 나갈 것인가 하는가 등 이에 필요한 지침서를 마련한다면 적절하고 신중하게 조치를 취하게 될 것이다.

아울러, 경조사에 참석하는 사람은 복장과 태도에 신경을 써야 한다. 각 분위기에 어울리는 복장을 선택하여 경의와 조의를 표하는 일에 소홀히 해서는 안된다.

〈별표〉

외부 경조 신청서

상대처	경조대상	경조내용	당사와의 관계	조의금내역(금전,물품)	조치사항

신청자 부서
 직급
 성명 인

〈참고〉

* 예식장꽃장식(꽃길)

(H:높이 W:폭)

	규격	비고
축하화환	H:230cm * W:150cm	※각종 세미나, 기념회, 연주회, 결혼식 개업식, 개장 등 축하용 ※꽃과 소재는 계절에 따라 바뀔 수 있음. ※규격은 상황에 따라 변경 가능 여기서는 일반적인 규격을 말한다.
5단 등나무 꽃꽂이(거베라)	H:220cm * W:140cm	
3단 등나무 꽃꽂이(장미)	H:220cm * W:100cm	
2단 등나무 꽃꽂이(거베라)	H:180cm * W:90cm	
2단 등나무 꽃꽂이(장미)	H:180cm * W:90cm	
2단 스텐드형 바구니	H:140cm * W:60cm(中)	
1단 스텐드형 바구니	H:140cm * W:60cm(中)	
근조 화환	H:210cm * W:120cm(中)	부의, 추모, 추도용
근조 화환(조롱)	H:200cm * W:80cm(中)	
근조 3단 등나무 꽃꽂이	H:220cm * W:100cm	
근조 2단 등나무 꽃꽂이	H:180cm * W:90cm	
근조 2단 꽃바구니	H:165cm * W:100cm	
근조 1단 스텐드형 꽃바구니	H:150cm * W:70cm	
관엽식물	관음죽, 소철, 겐짜야자, 아레카야자, 도시로(종려), 몬스테리아, 행운목, 벤자민, 홍콩야자	
난	동양란 서양란(신비디움, 호접란)	

<참고>

* 행사별 선물종류/경조사 어 일람

행 사	선물종류/경조사 어	행 사	선물종류/경조사 어
개업, 이전, 창립(기념)	화환, 꽃바구니, 화분, 난	발간, 출판 기념	화환, 꽃바구니, 화분, 난, 분재
	축발진, 축개업, 축성업, 축변영, 축이전, 축창립○○주년(기념)		축창간, 축발간, 축출판(기념)
승진, 취임 영진	화환, 꽃바구니, 화분, 난, 분재	전시회 연주회 발표회	화환, 꽃바구니, 화분, 난, 분재
	축승진, 축영진, 축취임, 축영임		축전시회, 축연주회, 축발표회
최갑, 수연, 생일	화환, 꽃바구니, 화분, 난, 분재	환 자 위 문	꽃바구니, 화분, 난, 분재
	축환갑, 축수연, 축고회, 축생신, 축생일		완패, 패유
결혼, 약혼, 금혼, 은혼	화환, 꽃바구니, 화분, 난, 분재, 부케	사망, 추도	근조화환, 근조꽃바구니
	축화환, 축결혼, 축성혼, 축약혼, 축금혼식, 축은혼식,		조의, 부의
건 물 (등)	화환, 꽃바구니, 화분		
	축기공(식), 축준공, 축완공		

각종 꽃바구니(생일, 졸업, 승진, 결혼기념일 등 축하용)

샴페인케이크꽃바구니, 과일꽃바구니, 하트2단형 꽃바구니, 샴페인꽃바구니, 하트형꽃상자
장미꽃바구니, 미니장미바구니, 카네이션꽃바구니, 신부화(부케), 장미백송이, 초코렛캔디

꽃바구니, 향수꽃바구니 등

****분재(생신, 개업, 승진, 전시회 등 각종 축하용)****

1년생진백, 70년생 해송, 사방화(약혼, 회갑, 돌, 백일, 연주회 등 축하용), 축하화혼(축하용)
축하1단화환, 축하2단화환, 축하3단화환 등

****근조화환(추모용)****

근조바구니, 근조2단장구형화환, 근조3단화환

****동서양란(승진 취임 영전 생신 전시회 등 각종 축하용)****

대명보세, 사계, 한란, 적아소심, 철골소심, 텐파레, 호접란, 심비디움 등

****관엽식물(개업 개장 전시회 이전 기념회 등 각종 축하용)****

겐자야자, 관음죽, 몬스테리아, 벤자민, 소철, 아레카야자, 종려야자, 파키라, 행운목, 홍콩야자