

H-13 : 직장인 예절교육 교재

◆ 직 장 예 절

- ◆ 1. 올바른 기본예절
- ◆ 2. 즐거운 근무예절
- ◆ 3. 직장 일반예절
- ◆ 4. 전화예절
- ◆ 5. 손님맞이 및 외부방문예절
- ◆ 6. 연회 및 파티예절
- ◆ 7. 경조사 예절

▣ 직장예절

1. 올바른 기본예절

성장배경이 서로 다른 사람들이 모여서 생활하는 직장에서의 예절은 개인의 이익만을 추구하는 것이 아니고 공동체의 이익을 추구하므로 각별히 직장인으로서 마음가짐과 예절에 신경을 써야 합니다. 직장 개개인의 몸가짐과 옷차림 그리고 올바른 말씨는 바로 여러분 회사의 품격이며 얼굴입니다.

1) 단정한 복장과 용모

깨끗한 복장과 용모는 모든 행동의 기본이며 교양의 척도입니다. 그리고 항상 깨끗하고 산뜻한 옷차림은 일에 대한 마음의 준비가 되어 있음을 의미합니다. ○○인의 단정한 용모와 복장이 곧 우리 회사의 얼굴이자 품격입니다.

(1) 단정한 복장

가. 양복

- 유행에 민감하고 야한 디자인은 피한다.
- 간혹 양복 저고리 깃이나 어깨에 비듬이 하얗게 떨어져 있는 채로 다니는 사람이 있는데 이는 다른 사람의 기분마저 상하게 한다.
- 바지는 줄이 잘 서 있어야 하고 길이는 구두 위에 가볍게 닿을 정도로 한다.
- 바지의 지퍼가 열려 있지 않도록 항상 주의한다.

나. 현장에서의 복장

- 안전화, 안전모를 반드시 착용한다.
- 현장에서는 작업복을 입고 일하더라도 외부기관 등을 방문할 때에는 정장을 하는 것이 좋다.
- 작업상 부득이한 경우를 제외하고는 상의 소매를 걷지 않는다.
- 항상 단정한 모습과 밝은 표정을 유지하여 현장 방문자나 일용 근로자들에게 호감을 주도록 노력한다.
- 현장 사무실에서든 일반 사무실에서든 예절을 따른다.

다. 와이셔츠 (넥타이)

- 흰색, 옅은 단색 또는 가벼운 줄무늬가 있는 정도로 입고 요란한 무늬로 디자인 된 와이셔츠는 피한다.
- 와이셔츠는 잘 다림질 된 청결한 것을 입는다.
- 여름철에는 넥타이를 착용하지 않고 반소매 셔츠나 반소매 와이셔츠를 입어도

무방하지만 긴소매 와이셔츠를 입을 때에는 넥타이를 착용한다.

- 긴소매 와이셔츠를 입었을 때 소매를 걷어올리는 것은 다른 사람의 눈을 거슬리게 하는 단정치 못한 모습이다.
- 넥타이는 양복 빛깔과 어울리게 선택한다.
- 다만 파티 등의 행사에 갈 때에는 조금 화려하게 매고, 조문 등에 갈 때에는 검은 색 계통의 어두운 색으로 매도록 한다.
- 넥타이를 맬 때에는 안쪽보다 바깥쪽을 조금 길게 매어 허리띠 상단에 위치할 정도로 조정한다.
- 허리띠는 다소 조이는 듯 매는 편이 단정해 보인다.

라. 구두와 양말

- 구두 빛깔은 대체로 검정이나 갈색 계통에서 골라야 양복에 맞추어 신기가 좋다.
- 지나치게 굽이 높거나 장식이 많은 구두, 혹은 발에 맞지 않는 구두 등은 걸음 걸이는 물론 마음까지도 불안하게 하므로 가급적이면 자기 발에 맞는 편한 구두를 선택한다.
- 특히, 사무실에서는 일어서거나 걷기 쉽고 쉬 피로해지지 않는 뒷굽이 낮은 구두를 신는 것이 일의 능률을 높여주고 신체 건강에 좋다.
- 구두는 의외로 사람의 시선이 많이 가게 되므로 항상 깔끔하게 닦아 신는다. 그리고 뒷굽이 닳거나 흠집이 많이 간 것은 수선하여 신도록 한다.
- 근무 시간 중에 슬리퍼는 삼간다. 다소 편한 신발을 신고서 일을 하고 있었다라도 손님이나 상사 앞에 갈 때나 사무실 밖으로 나갈 때는 반드시 구두로 갈아 신는 것이 예의이다.
- 양말은 양복 색과 같은 색이 좋고, 하얀 양말은 양복에 어울리지 않으므로 피하는 것이 좋다.
- 스타킹은 옷에 어울리는 빛깔로 선택하고 요란한 스타킹은 삼가며 자연스럽게 편한 것으로 신는 것이 보기 좋다.
- 치마를 입고 걸을 때 짧은 스타킹의 밴드가 무릎 밖으로 보이는 것은 흉하므로 되도록 긴 것을 신도록 한다.

마. 기 타

- 양복을 입을 때 호주머니에 이것저것 잔뜩 집어넣어 여기저기 블록해진 차림새는 우스꽝스럽다. 가급적 최소 필수품만 넣어서 단정하고 깔끔한 옷차림을 유지한다.
- 손수건은 잘 다림질한 새 것으로 매일 갈아서 가지고 다니며, 손수건이 구겨지거나 젖어 있지 않도록 주의한다.

- 옷을 입을 때는 수첩, 신분증, 명함, 필기도구 그리고 도장, 지갑, 손수건, 머리빗 등을 본인이 정한 위치에 휴대하여 필요할 때에 여기저기 찾는 일이 없도록 한다.
- 직장 안에서 지나치게 화려하거나 커다란 장신구를 하는 것은 자칫 자신의 인상을 흐리게 하므로 피하는 것이 좋다.
- 만약 큰 귀걸이나 반지 같은 것을 했더라도 근무 중에는 따로 빼서 보관하는 것이 바람직하다.
- 자유복을 입을 때의 장신구도 자신의 몸매나 얼굴모양, 계절분위기에 어울리는 센스있고 깔끔한 것으로 선택하여 역효과를 내는 일이 없도록 한다.

(2) 단정한 용모

가. 머리

- 덩수룩한 머리는 게으르고 나태해 보이기 쉬우므로 비즈니스맨의 머리는 단정해야 한다.
- 앞머리는 눈을 가리지 않고 옆머리는 귀를 다 가리지 않으며 뒷머리는 와이셔츠 깃을 덮지 않을 정도가 바람직하다.
- 늘 머리빗을 가지고 다니면서 빗질하여 단정한 모양을 유지한다.
- 외모에서 여성의 분위기를 가장 잘 나타내는 것이 머리모양으로서 직장여성은 직장여성다운 아름다움과 일의 능력을 고려한 모양을 취하는 것이 바람직하다.
- 직장 여성의 머리는 지나치게 유행을 따르기보다는 품위 있고 보편적인 형태를 취하는 것이 좋다.
- 머리에 하는 장신구는 너무 크거나 요란스럽지 않게, 가급적이면 사무복에 어울리는 것으로 선택한다.

나. 얼굴

- 눈은 마음의 창으로 눈곱이 끼거나 충혈된 눈으로는 누구에게도 호감을 줄 수 없으므로 항상 맑게 유지하도록 노력한다.
- 밖으로 나온 코털은 혐오감을 주기 쉬우므로 늘 신경을 써 살짝 잘라버리는 것이 바람직하다.
- 위가 나쁜 사람은 구취가 심할 수 있으므로 조심하고 외국인들은 우리 음식냄새에 민감할 수 있으므로 상담이나 대화할 때 주의한다.
- 담배를 피우는 사람은 연1회 정기적으로 스케일링을 하여서 담배 냄새가 나지 않도록 한다.

다. 화 장

- 직장에서의 화장은 여러 사람의 눈을 의식해야 하므로 폭넓은 연령층에게 호감

을 줄 수 있도록 조심성 있게 한다.

- 화장은 자신의 연령과 건강하고 청순한 아름다움을 살려서 자연스럽게 한다.
- 기초화장은 부지런히 해주고, 색조화장을 할 때에는 밝고 청결한 느낌이 들게 해서 형광등이나 전등 아래에서 건강하게 보일 수 있게 한다.
- 아이 새도우는 은은하고 생기 있게 살짝 바르고, 속눈썹 등에 지나친 가공을 하여 보는 사람에게 혐오감을 주지 않도록 한다.
- 립스틱이 매우 진하여 야하게 보이거나 희뿌옇게 발라서 초췌해 보이지 않도록 피부 빛과 전체의 조화를 고려, 건강하고 밝은 느낌이 드는 색을 선택한다.
- 직장에서 일하는 도중 자주 거울을 들여다보고 화장을 고치는 것은 직장인의 본분을 잊어버린 행동으로 보는 이의 눈살을 찌푸리게 한다.
- 화장 고치기는 점심시간이나 근무시간이 끝난 후에 정해진 장소에서 한다.
- 간혹 남의 코를 자극할 정도로 화장품 냄새를 풍기는 여성이 있는데 오히려 역효과만 난다. 특히 여름철에는 땀과 섞여 악취가 날 수 있으므로 조심한다.

라. 기 타

- 긴 손톱은 일하는데 거추장스럽고 거부감을 주기 쉽다. 아무리 길어도 손바닥 쪽에서 보아 손톱의 길이가 1mm가 넘지 않도록 한다.
- 전신에서 악취가 나지 않도록 늘 조심하고 체질적으로 체취가 심한 사람은 진단을 해서 치료하고 필요하다면 향수를 사용한다.
- 매일 아침 면도하고 구레나룻은 기르지 않는다.

(2) 예절바른 호칭법

올바른 예절은 언어라는 사회적 상징에 의하여 표출된다.. 언어는 자기 자신의 표현이며 자기 마음의 표현이다. 같은 말이라도 상대에 따라 장소에 따라 적절하게 쓰는 예절을 길러야 합니다.

가. 상급자를 부를 때

- 직위명에 “님”자를 붙여 부른다.
- 상급자 앞에서 차하취 상급자를 부를 때에는 경칭을 생략한다.
예) “사장님, 부장은 외출중입니다.”
- 사무실이나 승용차 등에는 “님”자를 넣지 않는다. (특히 외부인과 대화시)
예) 사장실(○) 전무차(○)
 사장님실(×) 전무님차(×)
(내부인끼리 대화 시에는 “님”자를 붙이는 것이 부드러울 수도 있다.)

- 문서에는 상급자의 존칭을 생략해도 좋다.
예) 사장님 지시→사장지시
- 본인 입석 하에 지시를 전달할 때에는 “님”자를 붙인다.
- 외부인과 대화 시에는 “님”자를 생략해도 무방하다.

나. 하급자를 부를 때

- 직위가 있는 간부를 부를 때
예) 김부장, 총무부장
- 평직원을 부를 때에는 성명 뒤에 “씨”를 붙인다.
- 연하의 후배 상급자가 연상의 선배 부하를 부를 때
 - 다른 사람이 있거나 공적인 자리에서는 앞의 호칭과 동일
 - 단 둘이 있거나 사적인 자리에서는 “선배님”으로 호칭

다. 동료 부를 때

- 연령이 비슷한 사이에는 성명 뒤에 “씨”를 붙인다.
- 연하자가 연장자를 부를 때에는 직위명에 “님”자를 붙이고 평직원은 성명 뒤에 “씨” 또는 “형”을 붙인다.
* 옛날부터 5년 정도의 나이차는 견수지(肩隨之)라 하여 같이 벗을 할 수 있고, 10년 정도 차이는 형사지(兄事之)로 형처럼 여길 수 있다

라. 남녀 직원 사이에서

- 비슷한 연령일 때에는 성명 뒤에 “씨”를 붙인다.
- 결혼한 여직원에게는 성명 뒤에 “씨”를 붙인다.

마. 자신을 호칭할 때

- 상사, 선배, 연장자에게는 “저”라는 표현을 쓴다.
- 후배 상급자가 선배 하급자에 대해서는 공적입장에서는 “나”로, 하급자는 “저”로 호칭한다.

바. 자기 회사를 호칭할 때

- 일상적인 업무에서는 “당사” 또는 “우리회사”라고 한다.
- 일상적인 “우리”라는 말은 쓰지 않는다.
- 대국민 또는 국가의 최고 기관을 상대할 경우에만 “폐사” 또는 “저희회사”라고

한다.

(국가 간에는 우리라고 하고 저희라는 표현은 쓰지 않는다.)

사. 기 타

- 호칭 용어의 선택보다는 용어 속에 숨겨진 마음의 자세가 더욱 중요하다는 것을 명심한다.
- 상사나 동료, 가까운 거래처 손님에서 ‘당신’이라는 말을 남용하는 것은 자칫

오해를 일으킬 수 있으므로 삼간다.

- 같은 평사원이더라도 먼저 입사한 사원에게는 “선배님”이라고 호칭한다.
- 동료나 하급자에게 친근감이나 권위 의식을 표시하느라 반말을 남용하는 것은 삼가고 동료간이라도 ○○○씨라고 호칭한다.

(3) 친근한 인사법

인사는 상대방을 위한 것이라기 보다는 나 자신을 위한 것이다. 습관화 된 인사는 그늘진 인격을 밝게 해 주고, 소극적인 사람을 적극적으로, 정적인 사람을 동적으로, 우울한 사람을 명랑한 사람으로 바꾸어 준다.

가. 인사의 종류

- 정중례 : VIP에게는 45도정도로 굽혀서 인사한다.
- 보통례 : 일반고객, 상사에게는 30도 굽히면서 인사한다.
- 목례 : 동료지간에는 15도 굽히면서 인사한다.

나. 인사의 방법

- 얼굴의 표정은 밝게 하고 몸가짐은 단정히 하여 즐거운 마음으로 인사한다.
- 내가 먼저 인사한다는 마음가짐으로 망설이지 말고 적극적으로 인사한다.
- 상위자, 연장자에게는 2~5m의 거리에서 먼저 한다.
- 윗사람은 반드시 답례를 한다.
- 동료 사이에서는 먼저 보는 사람이 인사한다.
- 하루에 두 번 이상 만나게 될 때에는 목례로 한다.
- 허리를 굽힐 때 시선은 상대방 발끝을 본다.
- 다리를 가지런히 붙이고 무릎과 무릎은 가능한 붙이고 무릎이 구부러지지 않도록 한다.

다. 인사말

- 주고받는 인사말은 이해관계자가 없는 말로 한다.

예) 안녕하십니까?(○) 반갑습니다.(○)

어디가십니까?(×)

- 출근시 : 명랑하게 “일찍 나오셨습니다.” 또는 “안녕하십니까”로
- 퇴근시 : “먼저 퇴근하겠습니다.” 또는 “먼저 실례하겠습니다.”로
- 외출시 : “다녀오겠습니다.” 또는 “지금 돌아왔습니다.”
- 상사 외출시 : “잘 다녀오십시오”
- “수고하세요”는 더 애쓰라는 미래 명령형으로 가능하면 쓰지 않는다.

라. 상황별 올바른 인사법

- 출퇴근 인사는 상사의 책상 옆까지 가서 바른 자세로 하는 것이 원칙이다.

- 복도에서 상사를 만났을 때에는 상사가 1인일 경우에는 걸음을 멈출 필요가 없이 한쪽 옆으로 비키며 가볍게 인사한다. 상사가 사외 인사와 함께일 경우에는 멈추어 서서 정중하게 인사한다.
- 가방이나 물건을 들고 있을 때에는 왼손에 쥐고, 오른손을 허리옆에 붙인 채로 인사를 한다.
- 화장실이나 식당에서는 인사를 하지 않는 것이 원칙이나 상호 어색한 경우에는 가볍게 목례한다.

마. 올바른 악수법

- 악수는 자기 표현이다. 손을 잡음으로 해서 마음의 문을 열고, 흔들면서 일체를 나타내는 의미가 있다.
- 상대의 눈을 보고 부드럽게 미소를 지으며 손을 잡는다.
- 손을 너무 세게 쥐거나 손끝만 내밀고 악수해서는 안 된다.
- 상대가 특히 자신보다 높은 사람일 경우에 가볍게 목례하고 악수하는 편이 좋다.
- 악수하면서 굽실대거나 손을 흔들거나 너무 꽉 잡는 것은 피해야 한다.
- 윗사람이나 여자에게 악수를 청해서는 안되며, 윗사람의 요청이 있으면 목례로 경의를 표하면서 성심껏 응해야 한다.
- 오른손에 물건을 휴대하여도 왼손을 내밀며 악수를 청하는 것은 예의에 어긋난다.
- 예식용 장갑은 벗지 않아도 되나 방한용 장갑은 벗고 악수를 한다. 상대방이 장갑을 낀 채로 악수를 청하면 낀 채로 악수를 한다. 또한 남성은 악수할 때 장갑을 벗지만 여성은 벗지 않아도 무방하다.
- 부부의 경우 남자가 먼저 악수하는 것이 예의이지만 상대방 여자가 먼저 요청해올 경우에는 남편보다 먼저 응해야 여성에 대한 예의이다.

2. 즐거운 근무예절

직장은 생활의 터전이며 활동의 무대이다. 우리들의 예절바른 행동 하나하나가 밝고 명랑한 직장 분위기를 만드는 기초가 된다.

1) 출근시

- 지각을 하거나 시간이 급해서 뛰어 들어오는 것은 주위사람에게 좋은 인상을 주지 못한다.
- 정각에 일을 착수할 수 있도록 조금 일찍 출근하여 일에 대한 마음의 준비를 갖도록 한다.
- 상사에 한하지 말고 동료나 선후배 사원에게도 인사를 하여 명랑한 직장 분위기를 만들도록 한다.
- 깨끗하고 말끔한 복장을 유지하도록 한다.
- 코트, 우산, 가방 등은 지정된 장소에 두고 사무실에 우산을 말리기 위해 펴놓는 것은 삼간다.
- 신발에 묻은 흙이나 먼지 등은 잘 털고 들어온다.
- 사가 방송 시에는 자리에서 일어나 바른 자세로 경청한다.

2) 근무중

(1) 근무태도

- 항상 예의바르고 명랑하면서 성실하게 업무에 임한다.
- 어떠한 일이라도 할 수 있다는 확고한 신념을 갖고 업무에 임한다
- 항상 문제의식을 갖고 업무에 임하며 문제점에 대한 대안을 제시한다.
- 책상이나 서랍속, 자기주변은 항상 정리 해 두고 업무에 관련된 모든 문서의 정리, 분류 보관은 매일매일 점검하여 잃어버리는 일이 없도록 한다.
- 회사의 자산이나 개인에게 지급된 모든 비품, 사무용품을 아껴 쓴다.
- 사무실 내에서는 금연하고 흡연은 지정된 장소에서 한다.
- 책상 위에 몸을 기대거나 팔꿈치를 세워서는 안 된다. 그리고 다리를 꼬거나 무릎을 벌리지 말고 단정한 모습을 유지한다.
- 집무 중인 사람에게 말을 걸 때에는 반드시 이름을 먼저 부르고 옆으로 가서 조용히 이야기한다.
- 큰 소리로 천박하게 이야기하지 않는다. 거리가 멀리 떨어져 있는 사람을 부르거나 상의할 때에는 가까이 가서 한다.
- 근무 중에는 되도록 잡담을 삼간다.
- 말은 가능한 간결하게 하고, 말을 가로채거나 큰 소리를 내며 웃지 않는다.
- 사무실에서 어울리지 않는 질이 낮은 말의 사용은 삼간다.
- 입을 크게 벌려 하품을 하거나 양손을 올려 기지개를 켜거나 피곤한 듯이 노곤한 자세를 취하지 않는다.
- 근무 중에는 일과 관련되지 않은 신문, 잡지 등을 읽는다든가 사적인 일은 하지 않는다.

(2) 자리를 비울 때

- 근무 중에는 자주 자리를 뜨지 말아야 하며, 만일 자리를 뜨게 되면 부재중 일
에 지장을 초래하지 않도록 유의한다.
- 돌아오면 부재중 용건의 유무를 확인한다.
- 외출할 때는 행선지, 용건, 귀가 시간을 동료에게 알리도록 하고, 그 내용을 책
상 위에 메모해 둔다. 그리고 예상되는 전화나 손님에 대한 용무를 동료에게 자
세히 이야기한다.
- 장시간 자리를 비울 때는 의자를 밀어 넣고 책상을 정리해 두도록 하고, 잠깐
자리를 비울 때에도 서류를 정리하여 근무보완을 생활화한다.
- 공사의 구분 없이 일단 외출 시에는 상사의 허가를 받고 돌아오면 그 결과를 보
고한다. 만일 외출 예정시간을 초과하면 상사나 동료에게 연락한다.
- 업무로 외출해서 사적인 일로 돌아다니지 않는다.
- 문을 여닫을 때에는 통행하는 사람에게 방해가 되지 않도록 주의하고 손님이나
상급자가 먼저 통행하도록 양보한다.

(3) 타 부서 방문시

- 용건이 있어 찾기 전에 미리 전화를 하여 자리에 있는가를 확인한다.
- 상사를 찾아 갔을 때에는 3분 전방에서 30도 허리를 굽혀 “안녕하십니까?”하고
정중히 인사한다.
- 방문시 오랫동안 시간을 빼앗는 등 업무에 방해되지 않도록 주의한다.

(4) 보안의 생활화

- 불필요한 인원에게 회사 기밀을 함부로 얘기하지 않는다.
- 회사 정보 문서를 아무 데나 방치하지 않는다.
- 보안의 중요성이나 규정을 철저히 준수한다.
- 공사구분을 하지 못하여 외부인을 함부로 사무실로 불러 들이지 않는다.
- 거래선 협조를 이유로 회사자료를 유출하지 않는다.
- 점심시간이나 퇴근시간 후 돌아 다니는 잡상인이나 외부인의 출입을 통제한다.

3) 퇴근시

- 퇴근 준비는 근무시간이 끝난 후에 한다.
- 책상 위를 깨끗이 정리하고 사무용품, 비품, 서류 등은 지정된 장소에 두어 특히
보안에 유의하고 사용 후에는 PC등의 각종 전원을 끈다.
- 상사보다 먼저 퇴근 시에는 퇴근 의사를 분명히 밝히고 사전 양해를 구한 다음,
상사와 옆 동료에게 “먼저 퇴근하겠습니다”라는 인사를 한다.
- 퇴근 시에는 다음날 업무가 원활하게 진행되도록 하루의 끝마무리를 한다.

(오늘 못 한일, 내일 할 일 등)

- 항상 계획성 있는 생활 습성을 기르고 특히 시간의 낭비가 없도록 짜임새 있는 생활을 한다.

3. 직장 일반예절

일터에는 나이, 사고방식, 경험, 입장이 서로 다른 사람들이 함께 일을 합니다. 따라서 업무능률의 신장은 인간관계가 원활하고 함께 일하는 사람들이 힘을 모아야 할 수 있습니다.

좋은 인간관계를 가지기 위해서는 자기 자신을 떠나 상대방을 이해하려는 생각과 남을 존중하는 마음가짐이 필요한데 이것이 바로 예절입니다. 자칫 예절은 남에게 보이는 것 또는 좋은 인간관계만을 위한 것으로 생각하기 쉬우나 사실은 자신을 위한 도약의 기본 조건인 것입니다.

1) 상사에 대한 예절

(1) 출근과 퇴근시의 인사

- 상사가 자신의 옆을 지나갈 때에는 자리에서 일어나 인사한다.
- 상사가 자기의 곁을 지나가지 않을 때에는 상사가 자리에 앉은 후에 책상 앞으로 가서 인사한다.

(2) 상사가 전화를 하고 있을 경우

- 급한 경우가 아니면 약간의 거리를 두고 서서 전화가 끝나기를 기다린다.
- 전화가 길어지는 경우에는 가볍게 인사를 하고 돌아간다.

(3) 회의중이거나 내방객과 면담중인 상사에게 급히 연락할 때

- 반드시 내방객이나 회의 참가자에게 가볍게 예의를 표시한 후 상사에게 메모를 전달한다.

(내방객에게 감추듯이 소근거리는 인상을 주지 않도록 주의한다.)

- 용무를 끝낸 후에도 반드시 “실례했습니다.”라고 내방객에게 예의를 표시하여야 한다.

(4) 기 타

- 상사가 회의 중인 회의실에 자신도 참가하게 되었는데, 상사가 하석에 앉은 경우에는 먼저 상사에게 상석에 앉을 것을 권하고 상사가 응하지 않을 때에는 “실례하겠습니다.”라고 사전 양해 후 착석한다.
- 상사 앞에서 팔짱을 끼는 등의 행동은 오만하게 보일 수 있으므로 주의한다.
- 상사의 지시를 나름대로 추측하거나 과잉 행동을 하지 않는다.

2) 지시 및 보고 요령

(1) 지시할 때

- 목적, 취지, 기한, 우선 순위, 보고시기를 명확히 한다.
 - 의견, 지시, 의뢰의 구분을 분명히 한다.
 - 지시, 의뢰는 적절한 장소에서 한다.
 - 돌발적인 지시, 의뢰는 상대방 사정도 고려한다.
 - 구두로만이 아닌 메모를 충분히 활용한다.
 - 지시, 의뢰한 일은 반드시 그 결과를 확인하여 일이 방치되게 하지 않는다.
 - 지시는 명령투가 아닌 의논조로 하여 하급자가 최대한 창의력을 발휘할 수 있게 한다.
-
- 지시는 지시하여 맡긴 일은 되도록 부하직원의 재량에 맡기고 만약 일이 불충분하다면 스스로 고칠 수 있는 기회를 주는 것이 부하의 성장 발전에 도움을 준다.

(2) 지시를 받을 때

- 호명을 받으면 곧 “예” 하고 대답한다. 계산이나 전화통화 중이라도 일단 대답하고 이유를 말한 후 기다려 달라고 하는 것이 좋다.
- 메모지나 수첩을 준비하여 6하 원칙에 의거 요점을 기록, 정리한다.
- 지시 도중에는 말을 참견하지 말고 끝까지 듣는다.
- 지시가 끝나면 의문사항을 질문하고 보고시기를 확인한다.
- 아무리 어렵고 힘든 지시라도 자신의 능력을 인정한다는 증거이므로 책임감을 가지고 수행한다.
- 수행도중 발생하는 문제점이나 애로사항 등은 즉시 보고해서 해결한다.

(3) 의견이 있을 때

- 상대방 입장을 고려하여 공정히 진술한다.
- 겸허한 마음으로 솔직히 말한다.
- 사실에 근거한 데이터를 준비한다.
- 다시 상사의 지시를 구한다.

(4) 보고의 요령

- 보고는 반드시 지시한 사람에게 한다.
- 우선 결론부터 말하고 다음에 이유, 경과 등의 순서로 간략하게 한다.
- 중간보고는 가능한 행하되, 현상, 경과, 전망 등을 보고한다.

(5) 중간보고

- 업무가 완료되기까지 상당한 시간이 걸릴 때에는 중간보고를 한다.

- 상황이 변했을 때에는 즉각 중간보고를 한다.

(6) 위치와 태도

- 상사의 책상 앞에서 이야기를 할 때에는 책상 앞에서 약간 떨어진 곳에 선다. 서는 위치는 상사의 정면을 피해서 약간 옆에 서는 것이 좋다.
- 책상이 아닌 경우는 약간 더 멀리 떨어진 곳에 서서 이야기 하며 서류 의설명 때문에 가까이 가야 하는 경우에는 “실례합니다.”라고 말하는 것이 좋다.
- 이야기가 길어지는 경우에도 상사로부터 지시가 있기 전에는 앉지 않는 것이 좋다.

(7) 주의를 받았을 때

- 시선을 돌리거나, 호주머니에 손을 넣는 등 불손한 태도를 취하지 않는다.
- 부당하거나 과격할 때에도 끝까지 듣고 난 후 자기의 의견을 말한다.
- 잘못된 솔직하게 시인하고 사과하며 주의가 납득이 가면 길이 표시를 한다.
- “죄송합니다. 앞으로는 주의하겠습니다.” 라고 한다.

(8) 상급자와 대화할 때

- 호주머니에 손을 넣거나 탄전을 피우지 않는다.
- 상급자 책상을 붙잡거나 부자연스러운 태도를 취하지 않는다.
- 상급자 앞에 앉을 때는 다리를 포개지 않는다.

(9) 회의에 참가할 때

- 회의 참가 전에 회의의 목적, 주제, 참석자, 준비자료 등을 충분히 검토한다.
- 회의시간 3분 전에 참석한다.
- 남의 발언을 경청하고 목적에 부합되는 의견만을 말하여 토론의 줄거리를 벗어나지 않는다.
- 남의 발언을 가로채거나 비판하지 않는다.
- 발언할 때에는 항상 경어를 사용한다.

3) 정보를 전달할 때

- 사내 각 부서의 협조 요청, 지시 사항, 연락사항을 전달할 때에는 6하 원칙에 입각하여 왜곡, 탈락, 각색, 애매함 등이 없도록 주의한다.
- 전달하는 내용에 나뉠대로의 추측을 삽입하지 않는다.
- 자신의 의견을 말할 때에는 어떠한 이유로 그렇게 판단했는지를 분명히 말한다.
- 확인되지 않는 사항을 전달할 때에는 미확인 사항임을 분명히 전달한다.

4) 승강기에서

- 승강기에 안내인이 있는 경우에는 손님이나 상사가 먼저 타고 내린다.

- 승강기에 안내인이 없는 경우에는 자신이 먼저 타고 보턴을 조작하여 손님이나 상사를 안내한다. 내릴 때에는 손님이나 상사가 먼저 내리고 그 뒤에 내린다.
- 승강기의 상석은 보통 들어가서 좌측 뒤편 모서리 쪽이 된다.
- 승강기 안에서 상사와 맞추치면 가벼운 목례를 한다.
- 승강기 안에서 서류를 펼치거나, 서류를 결재판에 넣고 다니는 일은 없도록 한다.
- 승강시 손님과 상사가 우선이지만 혼잡할 때에는 차례대로 타고 이용한다.

5) 승용차 이용시

자동차에 타는 경우는 안전성, 쾌적성을 고려하여 모든 예의를 갖추면 된다. 모든 예절에서 공통으로 통하는 것이 있지만 상사나 손님이 원하는 대로하여 편하게 해주는 것이 중요하다.

(1) 손님이나 상사에 대한 안내

- 오른손으로 문에 열고, 연 문을 그대로 고정하여 왼손으로 “타십시오”라고 안내한다.
- 내리는 경우에는 재빨리 내리는 문 앞에 위치하여 문을 오른손으로 열고 안전을 확인한 후에 손님이나 상사에게 하차를 권한다.

(2) 좌석의 우선 순위

- 운전 기사가 있는 경우 승용차의 좌석 순위는 우측 뒷자석이 상석이고 다음이 반대편 창측, 가운데는 3 번째 자리이며 운전석 옆이 4 번째가 된다. 그러나 3명이 탈 때에는 운전석 옆이 3 번째가 된다.
- 오너인 경우 운전석 옆자리가 상석이고 우측 뒷좌석이 차상석, 좌측 뒷좌석, 중간좌석 순으로 된다, 단 운전자의 부인과 탈 경우에는 조수석은 부인석이 된다.

6) 기타 교통편 이용시

(1) 버스의 경우

- 창문 쪽이 상석
- 운전기사 쪽이 상석
- 뒷사람이 먼저 타고 내린다.

(2) 열차의 경우

- ① : 최상급자
- ② : 2번째 상급자
- ③ : 3번째 상급자

④ : 최하위자

(3) 비행기의 경우

- 항공기 기수 쪽이 윗좌석
- 통로보다 창문 쪽이 윗좌석
- 3 인용 좌석의 경우에는 창쪽이 1번이고 통로 쪽이 2번이며 가운데가 3번이 된다.

이것은 안전성보다 이동시의 편리함을 고려한 것이다.

(4) 선박의 경우

- 선체의 중심부가 윗좌석(상단과 하단 쪽은 아랫좌석)
- 승용차형 모터 보트는 승용차의 순서와 동일
- 큰배는 윗사람이 먼저 타고 내릴 때에는 윗사람이 먼저 내린다.

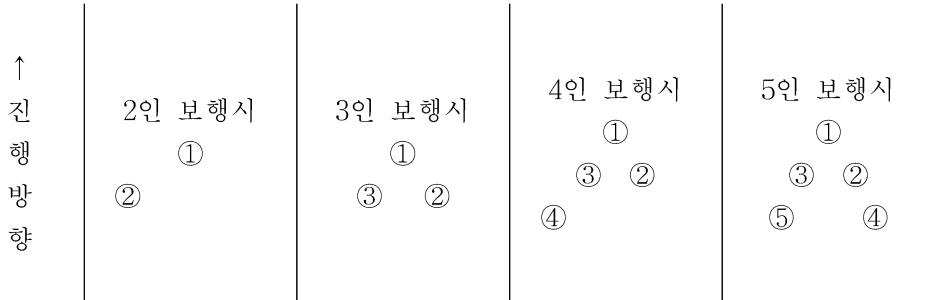
7) 응접실과 회의실에서

(1) 방에서의 좌석 순위

- 양식방은 장식물, 액자 등이 있는 곳이 상석, 긴 의자가 있는 곳이 아랫석이다.
- 한식방은 아랫목이 윗좌석, 출입문이 아랫좌석이다.
- 벽을 등으로 하는 좌석보다 정원을 등으로 하는 좌석이 윗좌석이다.
- 3면이 벽이고 1면에 창문이 있는 경우에는 창문 쪽이 뒷좌석이다.
- 윗좌석, 아랫좌석 기준이 없는 경우에는 출입구에 가까운 곳이 아랫좌석이다.
- 방에 안내되면 먼저 입구 쪽에서 기다리며 앉으라 하면 긴 의자에 앉는다.
- 응접실 좌석배치 기본은 긴 의자는 손님용, 팔걸이 의자는 사내용이다.
- 발표자는 얼굴, 두발 등을 깨끗이 하고 옷차림을 단정히 한다.
- 발표할 때 시선은 한 사람 한 사람에게 끌고루 향해야 분위기가 산만해지지 않는다.
- 듣기 편하게 성량을 적당히 조절한다.
- 회의의 본줄기를 벗어나지 않는다.
- 회의나 미팅에서 이야기를 독점하는 것은 삼간다.
- 아무리 훌륭한 이야기라도 자랑이 섞이거나 뽐내면 인상이 훨씬 각인된다.
- 불쾌감을 주는 질문방법이나 의견 개진은 삼간다.
- 듣는 사람은 똑같은 이야기를 몇 번씩 듣더라도 주의를 집중하여 들으면서 메모하는 것이 발표자에 대한 예의다.
- 한 사람이라도 양복을 벗고 단정하지 못한 모습을 하고 있으면 회의의 분위기가 깨어진다.
- 다만, 필요시에는 상의를 벗게 되는데 이 때는 전원이 탈의함으로써 분위기가

어색하지 않도록 한다.

8) 보행서열



- 모르는 장소 방문 시에는 그곳 최선임자가 우측 앞쪽에서 안내한다.

9) 흡연에 관한 에티켓

담배를 피울 때 우선 생각해야 하는 것은 장소로서의 적합성을 고려해야 하며, 또한 다른 사람의 금연권을 고려하여 타인에게 불안감 및 불쾌감을 주거나 인화 물질이 있는 곳에서는 흡연을 삼가야 한다.

(1) 담배를 피울 때

- 재떨이가 없는 곳에서는 담배를 피우지 않는 것이 원칙이며, 금연 장소에서는 담배를 삼간다.
- 남의 얼굴에 연기를 가게 하거나 콧구멍으로 연기를 내뿜지 않는다.
- 손윗사람이나 담배를 피우지 않는 사람 앞에서는 “담배를 피워도 좋을까요”하고 양해를 구해야 한다.
- 걷고 있을 때나 상대방이 식사 중일 때는 흡연하지 않는다.

10) 술에 관한 에티켓

술자리를 함께 하면 내일에 대한 기대와 포부가 전개되기도 하고, 일상업무에서 나타날 수 없는 직장인들의 여러 모습들이 노출된다. 그러나 인간관계가 깊어지는 것이 술자리라지만 도리어 인간관계를 파괴할 수도 있다는 것을 명심해야 한다.

(1) 음주매너

- 첫술잔의 경우, 초대받은 사람이 술을 따르고 권한다.
- 첫 술잔은 먼저 마시지 말고 윗사람의 권주가 있는 후에 마신다.
- 술을 권할 때는 두 손 또는 오른손으로 건네주고 침잔을 하지 않는다.

- 윗사람이 권한 술은 바로 마시든지 약간 마신 후 내려 놓는다.
- 멀리 있는 윗 사람에게 술을 권할 때는 그 사람의 앞자리 또는 우측에 가서 두 손으로 잔을 주고 술을 따르며 잠깐 앉아 있다가 자기 자리로 돌아간다.
- 주량을 감안하여 음주 속도를 조절하고 윗사람보다 먼저 취하지 않도록 한다.
- 술에 취하여 실수를 계산할 때에는 계산대에서 멀리 떨어져서 기다리고 있다.
- 상사가 너무 취해서 거동이 불편할 때에는 집까지 배웅하는 것이 좋다.
- 음주 다음 날에는 평소보다 일찍 출근한다.

◇ 술좌석 습관

일본인 : 술이 잔에 약간 남아 있을 때 술을 권한다.

중국, 일본 : 간빠이

영국, 미국 : 치어스

프랑스 : 뽀트로 샹떼

독일 : 프로스트

(2) 술자리를 권유받을 때

- 상대방이 주량을 고려하여 상대방에게 무리하게 술을 권하지 않는다.
- 상대방이 어느 정도 술을 마셨다고 생각되면 반드시 “한잔 더 드시겠습니까”라고 가볍게 물어보고 권하도록 한다.
- 또한 자신이 생각하여 술을 더 마시는 것이 신체적으로 부담이 될 때는 정중하게 “아, 이젠 그만 했으면 합니다.”라고 자신의 의사를 밝히는 것이 좋다.
- 상대방에게 심리적인 부담을 주지 않는 매너는 사람의 품위를 더욱 돋보이게 한다.

(3) 술잔 돌리기

- 연장자와 술좌석을 함께 했을 때 윗사람에게 먼저 술잔을 권하는 것은 예의에 어긋난다. 윗사람에게 먼저 술잔을 받은 후에 술잔을 정중히 다시 올리는 것이 예의이다.
- 술좌석의 관행이었던 술잔 돌리기에 대하여 최근 부정적이 생각을 갖는 사람이 많다는 것에 유의하여 분위기와 상대에 따라 적절히 하여야 한다.
- 나라마다 틀리겠지만 일반적으로 외국인들에게는 술잔을 돌리는 풍속이 없음을 유의하여야 한다.

(4) 술자리에서의 금기사항

- 술자리에서의 실수가 본인의 사회생활에 평생의 오점이 되는 수도 있으므로 유의하여야 한다.
- 경영방침이나 인물에 대한 비판은 하지 않는다.
- 회사나 상사에 대한 험담을 하지 않는다.
- 평상시 얌전하던 사람이 주석에서 의외로 말이 많아지면 빈축을 산다.

- 자기 주량이상 과음하지 않는다.
- 자신의 지식과 경험을 자랑하지 않는다.
- 파티의 여흥에서 총아가 되려고 애쓰지 않는다. 주석에서의 능력이 업무평가로 이어지지 않는다.
- 주석을 자기만의 PR이나 평상시 언동의 변명자리로 만들지 않는다.

11) 차에 관한 예절

- 음료수나 차 등은 상대의 기호를 물어보고 낸다.
- 캔이나 병에 든 음료수는 컵에 따라서 내는 것이 좋다.
- 찻잔은 반드시 받침접시 위에 얹어서 내고 손잡이는 오른쪽으로 오게 한다.
- 차의 분량은 3/4정도가 적당하나 접대로 차를 마시는 상사에게는 1/3 정도가 적당하다.
- 테이블에 차를 낼 때에는 쟁반을 가슴 높이로 한 다음 인사를 하고 살며시 내려 놓는다.
- 손짓과 몸짓은 내용과 일치해야 하며 필요 이상의 손놀림과 몸짓은 말의 의미를 반감시킨다.
- 피곤함을 피하기 위해 가끔 시선을 옮겨서 넥타이 매듭 정도를 보고 이야기 하다가 중요한 대목에서는 상대의 눈을 바라본다.
- 상대방이 복수인 경우에는 끌고루 시선을 준다. 그래서 외톨이가 되거나 무리한 사람이 없게 한다.

4. 전화예절

전화는 상대방의 얼굴을 직접 보지 못하고 대화하기 때문에 자칫 소홀해지기 쉽다. 전화는 주고받는 말의 내용과 억양에 따라 상대방의 마음속에 좋은 인상을 주거나 나쁜 인상을 심어 주기도 한다.

1) 전화 에티켓

- 전화는 비즈니스의 첫걸음이다.
- 전화에는 공공성이 있다. 항시 간단, 명료하게 통화하고 짧은 시간 내에 정확하고 좋은 느낌으로 용건을 전달하도록 주의한다.
- 말끝을 확실하게 한다.
- 유행어, 속어, 전문어, 외래어는 피한다.

- 통화는 아침 일찍(오전 8시 이전) 또는, 밤늦게(오후9시 이후)하지 않는다.
- 감정을 상하게 하는 용어는 피한다.
예) 그 칸 일로 전화한 거야(×) 기다리세요(×)
모릅니다(×) 할 수 없습니다.(×) 뭐라구요(×)
글쎄요 다른 부서에 문의하시지요(×)
- 전화에서는 당신의 목소리가 전체의 이미지를 결정한다. 바른 말을 사용하고, 혼동되기 쉬운 말은 피한다. 상대의 해석에 따라 아무렇게 이해되는 말은 피해서 쓰도록 한다.
- 전화는 받을 사람의 상황에 아랑곳없이 이어지므로 항상 말에 미소를 잃지 않도록 주의하고, 다소 허물없이 지내는 사이라도 전화통화 시에는 경어를 쓰는 것이 좋다.
- 통화할 때 대화하는 태도가 갖추어져 있지 않으면 정중한 말씨를 하기 어렵다. 예의바른 상대의 모습을 그려가면서 늘 태도에 주의하고 바른 자세로 한다.
- 필요 이상의 수식어, 경어를 사용하는 것은 본래의 목적에서 벗어나기 쉽다.
- 음량을 적절히 한다. 상대방의 목소리가 너무 작으면 조금 크게 말해 줄 것을 요청해도 실례가 되지 않는다.
- 전화기의 감도는 생각보다 민감하여 4m 사방의 음성이 흘러 들어간다. 쓸데없는 소리가 상대방에게 들려서 거래가 무효로 되어 버리는 경우도 있으므로 주의한다.
- 밝고 명랑하게 통화한다. 음정은 너무 낮추기보다는 조금 높여서 말한다.
- 전화 통화 시에는 되도록 표준어를 사용하고 말끝을 분명히 하며, 되도록 쉬운 말을 사용한다.
- 거래처와의 통화내용은 기록해 둔다. 특히 지명, 인명, 숫자, 날짜 등은 반드시 기록한다.
- 감정이 격양된 때는 적당히 통화를 끝내고 마음을 가라앉히고 나서 대책을 생각한 후, 다시 통화한다.
- 긴급할 때를 제외하고 직장에서의 사적인 전화는 삼간다. 꼭 필요한 전화가 아니라면 직책의 높낮음에 관계없이 공중전화를 사용하는 것이 원칙이다.
- 회사는 어디까지나 업무 장소이므로 전화 사용시 내용을 질질 끄는 것은 상식을 의심받을 뿐만 아니라 회사의 이미지를 실추시킨다.

2) 전화 받는 요령

- 전화벨이 3번 이상 울리기 전에 신속히 받는다.
- 담당 부서와 성명을 밝힌다. (교환을 경유했을 때에는 이미 사명(社名)을 알고

있으므로 소속 부서와 성명만을 말하고 직통이면 사명까지 밝힌다.

- 상대를 확인한다. 이름을 밝히지 않아 누구인지 불명확할 경우엔 “죄송합니다만 어느 분 되십니까?” 라고 정중히 물어본다.
- 친절한 인사를 한다. “안녕하세요” 등등
- 용건을 묻고 중요사항은 메모한다.
- 6 하 원칙에 따라 의문점은 다시 확인한다.
- 자신의 이름을 다시 한번 알려주어 메모전달에 대하여 불안감을 갖지 않도록 한다.
- 상대가 끊고 난 후 수화기를 살며시 내려 놓는다.
- 전화가 잘못 걸려 왔을 때에는 “전화를 잘못거신 것 같습니다. 여기는 ○○부서입니다.”

“여기는 ○○부서입니다.”

“○○부로 돌려드릴테니 전화 끊지 말고 기다려 주시기 바랍니다.”

“지금 찾으시는 분은 ○○부에 근무하십니다. 전화번호는 ○○○-○○○○번입니다.”

3) 전화거는 요령

(1) 준비

- 용건, 대화할 내용, 순서를 미리 정한다.
- 필요한 서류, 자료는 정돈한다.
- 상대의 번호를 확인한다.

(2) 다이얼은 정확하게

- 발신음을 확인하고 다이얼을 정확하게 누른다.

(3) 상대가 나오면

- 우선 자신의 소속과 이름을 낸다.

“○○회사의 ○○○입니다.”

- 상대를 확인한다. “○○회사의 ○○이십니까?” 상대방이 먼저 소속과 성명을 밝혔을 때는 다시 확인할 필요는 없다.
- 간단히 요령을 붙인 인사 또는 일전의 감사의 뜻을 전한다.
- 용건을 간단히 요령있게 순서를 세워 이야기한다.
- 용건이 복잡할 경우는 메모했다가 전한다.
- 얘기가 끝나면 중요한 점을 정리해서 상대가 이해했는지는 반드시 확인한다.

(4) 도중에서 끊었다면

- 원칙적으로 건 쪽에서 곧 다시 건다.
- 끊긴 것을 사과한다.

“방금 전화가 끊겼습니다. 대단히 죄송합니다.”

(5) 전화를 끊을 때

- 간단한 감사의 뜻, 또는 인사를 잊지 않을 것
- 조용히 끊는다.
- 원칙적으로 건 쪽에서 먼저 끊는다.

4) 전화 연결 요령

- 먼저 친절하게 기다려 달라고 한다.
- 다른 사람에게 걸려온 전화는 일단 송화자가 누구인지를 확인하고 즉시 바꾸어 준다.
- 찾는 사람이 전화를 받을 때까지 방치하지 말고 책임지고 처리한다.
- 통화 대기가 길어질 때에는 중간에 전화 상대방에게 경과를 알려주는 것이 바람직하다.
- 전화를 바꾸어 줄 때는 상대방이 똑같은 말을 반복하지 않도록 전화 건 사람의 이름과 용건을 정확히 전달한다.
- 찾는 사람이 통화중이라 하더라도 사고, 긴급을 요하는 용건이라면 메모를 보여 전화를 보류해서라도 긴급 전화를 받도록 한다.
- 용건을 부탁 받았을 때는 반드시 메모한다.
- 부재자가 돌아오면 확실하게 전하고 책상 위에 메모를 남길 때에는 받은 시간과 자신의 이름도 적어 놓는다.

5. 손님맞이 및 외부방문 예절

인간을 사회적 동물이라고 부르는 것은 인간고 인간 사이의 만남을 기본으로 하기 때문이다. 사실 우리는 많은 만남 사이에서 생활하고 있다. 직장생활에서도 매일 많은 사람들이 찾아와서 만나게 되고 대화를 나누며 일에 대한 의논과 업무를 추진하여 성과를 거두게 된다. 하루도 사람과의 만남이 없는 날이 없다. 이러한 만남을 위하여 우리들은 진심으로 기쁜 마음으로 방문하고 맞이하는 태도를 길러야 한다. 뿐만 아니라 예의에 벗어나지 않는 접대와 소개하는 방법을 익혀 ○○인의 좋은 인상을 손님에게 심어 주어야 한다.

1) 손님맞이 (손님맞이의 3S=Stand up, See, Smile)

(1) 복도, 계단에서

- 개인으로서가 아니라 회사의 대표라는 마음으로 정중히 응대한다.
- 옷차림이나 외모만 보고 그 사람의 사회적 지위를 판단하여 접대하는 것은 삼간다.
- 사전에 약속된 중요한 손님은 현관에서 맞이한다.
- 짐을 들고 있을 때에는 거들어 준다.
- 안내할 때는 손님보다 우측일보 앞서고 손님이 통로 중앙으로 걸을 수 있도록 배려한다.
- 수행할 때에는 좌측 일보 뒤에서 따라 간다.
- 손님에 맞는 적당한 속도로 걸어간다.

(2) 응접실에서

- 밖에서 여는 문일 경우에는 조용히 잡아당겨 연 후 가볍게 목례한 후 “안으로 드세요” 라고 말하면서 손님을 먼저 들게 한다.
- 안쪽으로 여는 문일 경우에는 먼저 방으로 들어가서 문을 잡고 “들어오세요” 라고 하면서 손님을 맞아들인 다음 조용히 문을 닫는다.
- 외투를 입고 있을 때에는 벗도록 권하고 걸어준다.
- 대화할 때에는 팔짱을 끼거나 다리를 꼬아서 비스듬히 앉지 않는다.
- 방문객이 장시간 혼자 앉아있지 않도록 하고, 돌아갈 때에는 복도나 현관까지 배웅한다.

(3) 사무실에서

- 손님이 보이면 즉시 일어나서 가볍게 인사한다.
- 간단한 인사를 한다. “어서 오십시오.”
- 명함을 교환하거나 성명을 물어본다. “실례지만 성함을 알려주시겠습니까?”
- 용건을 묻고 대화에 들어간다. “어떤 용건입니까?”
- 시간을 너무 오래 끌지 않는다.
- 용건을 정리해서 재확인한 후, 면담을 끝낸다.
- 손님을 전송할 때에는 사람에게 따라 승강기나 현관까지 배웅한다. 배웅 시에는 잊으신 물건이 없도록 주의한다.
- 담당자가 자리에 없는 경우에는 부재를 알리고 대리인이라도 좋다면 가능한 그 담당자의 상사에게 손님의 의사를 전한다.
- 손님을 기다리게 할 경우에 불안감과 초조감을 느끼지 않도록 배려한다.

2) 소개방법

- “○○씨 소개하겠습니다. 이쪽은 ○○회사에 근무하고 있는 ○○씨입니다. 테니

스 실력이 대단합니다.”

- “○○씨 소개하겠습니다. 이쪽은 영어회화에 유창한 ○○씨 입니다.”라는 식으로 그 사람의 특기, 특징을 담아 소개하면 소개 효과가 커진다. 그러나 아무리 인상을 좋게 하는 소개라도 과장된 소개는 오히려 본인에게 불쾌감을 주므로 실례가 된다. 또 사람에게 따라서는 한쪽만 칭찬하는 사람이 있다. 한 쪽의 체면을 깎는 소개는 하지 않는다.

(1) 소개를 받았을 때

- 소개를 받으면 앉아 있었을 경우에는 반드시 일어서서 인사한다.
- 상대방의 이름은 충분히 주의해서 듣고 잘 기억해 둔다.

소개 순서

- 지위가 낮은 사람을 높은 사람에게, 연소자를 연장자에게 소개한다.
- 지위도 연령도 같은 경우는 자신과 친한 사람을 먼저 상대방에게 소개한다.
- 소개를 통해서 지금까지 알지 못했던 사람들과 친해지고 서로 얘기를 나눌 기회가 생기는 것이므로 소개자는 공통의 화제를 찾아 대화한다.

(2) 명함을 교환하는 방법

- 남성은 명함수첩 등에 명함을 거꾸로 넣어 한번의 동작으로 즉시 줄 수 있도록 한다.
- 만나는 사람의 3 배수 이상 여유를 두어 준비한다.
- 회사의 이름을 밝히면서 상대의 가슴 높이로 두 손 또는 오른손으로 건네주고 받아야 한다.
- 자신보다 상대방에게 먼저 명함을 건넬 경우는 꺼낸 자기의 명함을 일단 좌측손 명함 집에 밀어 놓고 상대의 명함을 받은 후에 건넨다.
- 상대의 이름이 읽기 어려운 한자의 경우에는 “어떻게 읽습니까?”라고 물어도 실례가 되지 않는다.
- 자기의 명함이 없는 경우에는 양해 인사를 한다.
- 상대방이 떠난 후에 6하 원칙의 정보를 명함 여백에 기입해 두면 좋다.
- 상대방이 보는 앞에서 명함을 버리거나 구기거나 놓고 가지 않도록 주의한다.

3) 안내하는 방법

- 손님을 안내하거나 응대할 때에는 항상 회사를 대표한다는 마음가짐으로 친절하고 품위 있게 하여야 한다.
- 해당 부서를 찾지 못해 서성거리는 손님이 있으면, 용건을 물어서 담당자를 가르쳐주고 만약 손님이 찾기 힘든 곳이라면 직접 안내하는 것이 좋다.
- 찾는 위치를 가르킬 때에는 펜이나 손가락으로 하지 말고 손가락을 가지런히 모

아 손바닥 전체로 하며, 손바닥이 바닥을 향하거나 손목이 굽어지지 않도록 한다.

- 만약 손님과 동행하여 안내하게 되었다면 방문 부서나 방문 대상자에게 방문 사실을 미리 통보하고 안내한다.
- 손님과 동행하여 안내할 때는 손님을 중앙으로 견도록 배려하고, 손님의 1~2보 우측 앞으로 걸으면서 가끔 뒤를 돌아보며 인사한다.
- 상대방이 외국인인 경우, 공항 도착 및 출발 등의 일정을 파악하여 영접이나 환송 등에 차질이 없도록 준비하고 필요한 경우 상대방의 격에 어울리는 숙식 등의 편의 제공한다.
- 특별한 손님을 공항에서 맞이할 경우 예약된 호텔로 안내하여 수속 절차까지는 도와 주지만 객실까지 가지 않고 후론트에서 인사하고 돌아오는 것이 예의이다.

4) 상담, 동석 및 배석의 경우

- 상담하는 회사의 연혁, 규모, 조직, 특징 및 우리 회사의 거래 실적 등을 사전에 충분히 알아둔다.
- 상담할 상대방의 경력, 가족 관계, 기호 등의 개인 신상에 대해 사전에 알아두면 상담 전개에 도움이 된다.
- 면담을 할 경우에는 상사의 앓으라는 지시가 있는 후에 앓는 것이 예의이다.
- 하급자가 윗사람과 동행했을 때에는 자신이 동행하는 역할이 무엇인지 확인해 두어서 상대방 앞에 자신이 해야 할 역할 이상의 행동은 하지 않는다.
- 의견을 요청 받을 것에 대비해서 상사와 미리 의논하는 정도의 준비가 필요하고 대답을 하게 되면 간단하게 답한다.
- 대화할 때는 정중하면서도 자연스럽게 친근감이 가도록 하고 상대를 무시하는 태도를 보이거나 지나치게 굽실거리거나, 굳은 표정을 짓지 않는다.
- 상담할 때 눈의 표정이 차갑거나 흘끗거리거나 내리뜨거나 치뜨는 모습은 상대방에게 신뢰를 주지 못한다. 신뢰와 친근감을 느낄 수 있도록 자연스럽게 상대방을 쳐다본다.
- 서류를 설명할 때는 손가락으로 하지 말고 손가락을 가지런히 모아서 손등이 아래 쪽을 향하도록 하여 설명할 부분을 가리킨다. 손님이 왼쪽에 있을 때에는 오른손으로, 오른쪽에 있을 때에는 왼손으로 한다.
- 상담 중에 자리를 떠야할 때에는 손님의 양해를 구하고 일어난다.
- 동행하고 있는 자신의 상사가 상담 도중에 자리를 뜨게 될 경우 상사가 인사를 할 때 함께 일어나 손님에게 경례하는 정도로 족하다. 상사가 잠시 이석하는 경우에는 상사에게 살짝 목례하고 앓은 채로 계속 진행한다.

- 응접실에서 상담하던 중에 자신의 상사가 인사를 하기 위해 방에 들어오면 반듯이 일어서서 상대가 인사를 끝낼 때까지 자세를 흐트리지 않고 서 있다가 마지막에 가볍게 손님에게 인사하고 앉는다. 앉게 되면 상사에게 지금까지의 상담과정을 보고하여 이야기가 다시 원점으로 돌아가지 않도록 배려하는 것도 중요하다.
- 외국 손님과 상담할 때 통역하는 사람이 있으면 어학에 자신이 있더라도 통역을 통하여 대화하는 것이 원칙이다.

5) 외부 방문시의 요령

- 사전에 전화를 걸어 방문 일시와 장소를 예약한다. 되도록 상대방의 일정에 맞춘다.
- 출발에 앞서 필요한 소지품을 점검한다. 소지품이나 보장가운데 방문회사 경쟁사 제품이 있을 때에는 다른 사람에게 빌려서라도 바꿔가지고 가도록 한다.
- 약속시간 전 (5~10분전)까지 도착하고 늦을 경우 사전에 필히 연락한다.
- 도착 후 안내 데스크가 있을 경우 필히 경유하여 본인의 회사 성명, 방문 대상자, 용건 등을 간략하게 말한다.
- 방문은 정장차림으로 하되 외투를 입었을 경우에는 외투를 벗고 안내데스크에 간다.
- 상대방을 만나기 전에 개인적으로 필요한 DYDAN는 미리 미리 보도록 하고 아울러 복장과 용모를 다시 한번 확인한다.
- 응접실에서 기다릴 경우 상대방이 올 때까지 되도록 서서 기다리는 성의가 필요하며 자리에 앉아서 기다릴 때는 되도록 의자에 얹게 걸터 앉아 바른 자세를 유지하도록 한다.
- 30 분 이상 지나도록 상대방이 나오지 않거나 매우 바쁠 때에는 다음 방문 약속을 한 다음 돌아가거나 다른 방문처를 먼저 들러 적당한 시간에 다시 방문하는 것이 좋다.
- 상담 중에는 시종 예의바른 자세로 신뢰감과 권위를 느낄 수 있게 행동한다.
- 방문을 마치고 돌아갈 때에는 “바쁘신 중에 시간을 내어 주셔서 대단히 감사합니다.
“다음에 다시 인사드리도록 하겠습니다.” 등의 인사말을 잊지 않는다.

6. 연회 및 파티 예절

즐거워야 할 자리에서 서툰 매너로 함께 한 사람들을 불쾌하게 한다면 개인적인 창피함은 물론 회사의 이미지에 나쁜 영향을 끼칠 수 있으므로 평소 파티예절 습성화에 노력하여 일류회사의 일류사원다운 예절을 익혀야 한다.

1) 기본매너

- 파티에 갈 때의 복장은 지정받지 않은 한, 비즈니스 양복이 좋다.
- 머리의 손질 상태는 단정하고 청결하게 한다.
- 보통 때보다 약간 화려한 넥타이를 맬 것
- 손질된 구두를 착용할 것
- 손톱, 구취, 치아의 청결 등에 주의할 것
- 깨끗한 와이셔츠(백색이 무난)를 입을 것
- 손질된 바지를 착용할 것
- 손수건은 항상 휴대할 것

2) 손님을 초대, 접대하는 요령

(1) 초대의 일반원칙

- 초대의 목적을 고려한다. 친목, 정보교환, PR 등
- 초대의 범위와 규모, 형식, COURSE 등을 정한다.(장소예약)
- 초대장 발송 및 참석여부를 통보한다. 보통 2주 전에 하고 급한 경우에는 전화 후 서신을 발송한다.(초대는 토, 일요일은 하지 않는 것이 예의이다.)
- 음식은 초대장 발송 인원의 90%정도를 준비한다.
- 당일 HOST는 연회장소에 미리 도착하여 준비 상태를 확인하고 현관에서 손님을 맞이한다.
- 적당한 여흥시간을 마련하되 너무 혼자 기분에 빠지지 않도록 한다.
- 연회가 끝나고 손님이 돌아갈 때는 현관까지 나와 배웅하며 혹시 물건을 잃어버리고 가는 손님이 없도록 주의한다.
- 돌아가는 손님에게는 초대에 응해 주어서 감사하다는 인사말을 잊지 않는다.

(2) 예절 바르고 절도 있는 손님접대

- 손님 상호간에 인사를 나눌 수 있도록 배려한다.
- 너무 목적적이 드러나 보이는 행동은 자제한다.
- 서비스 과잉은 오히려 손님에게 부담이 되므로 주의한다.

- 주석이 마련될 경우 과음하지 않도록 하며 술을 마신 상태에서 일에 대한 상담이나 구두 약속을 하지 않는다.
- 테이블 의자에 앉을 때는 여성, 연장자 순으로 의자 왼쪽부터 권한다.

3) 초대를 받았을 때의 요령

- 목적성이 짙은 초대는 정중히 거절한다. 비밀스러운 초대, 청탁 등
- 장소는 초대자가 정하게 하는 것이 예의이며 초대장 등을 받았을 경우에는 반드시 참석 여부를 통보해 준다.
- T(TIME), P(PACE), O(OCASION)를 고려한다.
- 서양의 경우 특별한 복장이 지정되는 초대가 있으나 그렇지 않는 한 평상복이라도 무방하다. 정장 (백색 계통의 깨끗한 와이셔츠, 약간 화려한 넥타이), 구두, 손수건, 청결한 위생 (머리, 손톱, 구취 등)
- 가정에 초대받았을 경우에는 초대 측의 기호를 고려하여 간단한 선물을 준비한다.
- 연회장소에 도착하면 밝은 표정으로 초대에 대한 감사의 말을 전하고 안내에 따라 착석한다.
- 사회자가 음식을 권하기 전에는 음식에 손대지 말고 모인 사람들과 이야기를 나누도록 한다.
- 늦게 도착한 경우에는 오히려 간단한 요리를 주문하는 것도 실례가 되지 않는다.
- 주최자가 바쁜 경우에는 시간을 보아 살짝 빠져나와도 괜찮으며 다음 날 반드시 감사의 말을 전한다.
- 식사 중에는 금연, 하품, 트림, 이쑤시개 사용 등에 주의한다. 식사도구가 떨어졌을 경우에는 웨이터에게 새로 부탁한다.

○ 연회 중의 주의사항

1. 주최측의 노고를 칭찬하며 항상 예의바르게 행동한다.
2. 자신의 회사에 대한 불평불만을 말하지 않는다.
3. 주석에서는 과음을 하지 않으며, 자신의 마음대로 주문하지 않는다.
4. 분위기를 고려한 화제나 여흥시간 등을 사전에 준비하여 편안하여 즐거운 자리가 되도록 한다.
5. 과도한 사양은 오히려 실례가 된다.

4) 국가별 식사에절(한식, 일식, 중식, 양식)

(1) 한식

- 윗사람이 아랫목에 앉고 최하위자는 문 쪽으로 앉는다.
- 밥상에 몸을 굽히지 말고 단정한 자세로 식사한다.
- 덜어먹는 접시가 있으면 적당한 양을 덜어 먹고 국물은 그릇째로 마시지 않는다.

- 윗사람이 자리에 앉은 후에 자리에 앉는다.
- 손윗사람이 수저를 든 후 아랫사람 순으로 수저를 든다.
- 식사의 속도는 윗사람과 속도를 맞추고 먼저 끝났더라도 자리를 떠서는 안 된다.

(긴급시에는 양해를 구한다.)

- 국물 마시는 소리, 수저소리, 음식물 씹는 소리를 내지 않는다.
- 가급적 말을 삼가고 윗사람의 질문을 받으면 억압의 음식을 삼킨 후 수저를 놓고 대답한다.
- 생선뼈 등은 흉하지 않게 빈 접시에 가지런히 버린다.
- 상대방이 손위이거나 손님일 경우에는 먼저 수저를 들어서서는 안 된다.

(2) 일본요리

- 자세는 똑바로 한다.
- 먹을 때 입에서 음식 씹는 소리가 나지 않도록 한다.
- 밥은 적당량, 국은 한번 정도 더 요청해도 된다.
- 밥 또는 국을 받으면 일단 상위에 놓은 다음 먹는다.
- 그릇의 뚜껑은 상 한가운데서 왼편에 있는 것이면 왼편에, 오른편에 있는 것은 오른편에 놓는다. 즉, 밥공기의 뚜껑은 왼손으로 들고 오른손은 대면서 왼편에, 국 그릇 뚜껑을 오른손으로 들고 왼손으로 받쳐서 오른편에 놓는다.
- 밥을 한 젓가락 먹고 밥공기를 상위에 놓고 국그릇을 들고 한 모금 마신 다음 국 건더기를 한 젓가락 건져 먹고 국그릇을 상위에 놓는다. 다시 밥을 한 젓가락 먹고 원하는 반찬을 먹는다. 이 때 반찬은 한번에 이것저것 집어먹지 않고 반드시 밥으로 돌아간다.

(3) 중국식

- 정식은 대기실에서 차와 수박 종류가 나온다.
- 입구에서 제일 먼 자리가 최상석이며, 주최자는 주빈과 마주하고 입구에서 가장 가까운 자리에 앉는다.
- 주빈부터 순서대로 회전대를 돌리면서 직접 접시에 덜어서 먹는다.
- 한 번에 여러 가지를 담지 말고 다 덜었으면 회전대를 천천히 돌려, 다음 사람

에게 요기를 넘긴다.

- 주채(튀김, 조림)는 뜨거울 때 먹는다.
- 채색이 곱게 장식된 전채는 모양이 허물어지지 않도록 밑에서부터 조심스럽게 떠낸다.
- 받은 접시가 요리로 더럽혀 졌거나 찌꺼기가 찻을 때에는, 웨이터에게 접시를 새 것으로 바꿔오게 한다.
- 술은 새로운 요리가 나올 때마다 권하며 요리를 먹는다.

(4) 양식

- 소지품이 있을 때에는 의자와 등 사이 또는 무릎에 두며 식탁 위에는 올려 놓지 않는다.
- 상차리에서는 물잔이 옆사람과의 경계이고 오른쪽에 있는 것이 자기의 잔이므로 왼쪽의 것을 사용하지 않는다.
- 놓여진 포크, 나이프, 스푼은 바깥쪽부터 사용하며 음식도 그 순서로 나온다.
- 내프킨은 전원이 착석할 즈음에 펴는데 보통은 식사가 시작되기 직전, 웨이터가 요리를 내기 시작할 때, 주변이나 옆사람 순으로 편다.
- 내프킨은 반으로 접어서 접힌 쪽이 자기 쪽으로 오도록 하고 무릎 위에 펼친다.
- 식사가 끝나서 퇴석할 때에는 내프킨을 대강 접어 식탁 위에 놓지만 식사 중 잠시 자리를 뜨거나 일어서서 건배를 할 때에는 의자 위에 둔다.
- 축배할 때는 술 못마시는 사람도 잔에 술을 받고 마시는 형식을 취한다.
- 글라스는 옆에 놓아서는 안 된다.
- 포크와 나이프 사용이 익숙하지 않은 경우는 포크만 사용해도 무방하다.
(나이프를 음식을 떠서 입으로 가져가서는 안 된다.)
- 식탁 위에 포크와 나이프가 여러 개 있는 경우에는 작은 것에서 큰 것으로 사용하며 식사 중에는 접시 좌우에 걸쳐서 벌려 놓으며, 한 코스의 음식을 끝냈을 경우 접시 위에 나란히 올려놓는다.
- 잔은 대개의 경우, 작은 잔이 음료수 잔이며, 큰잔이 물 잔이다.
- 커피와 각설탕은 반드시 스푼으로 넣는다.
- 생선요리를 먹을 때 한쪽 살을 다 먹었다고 생선을 뒤집어 놓지 않고 가시를 발라내어 그대로 놓고 먹는다.
- 음료수는 소리나지 않게 마시며 냅킨으로 입가를 가볍게 닦아, 음식 찌꺼기나 기름기, 루즈 등이 컵에 묻는 것을 방지한다.
- 팁은 보통 청구서의 10~15%를 지급하나, 청구서에 봉사료가 포함되어 있는 경우에는 지불하지 않는다.

5) 각테일 파티

- 가능한 한 많은 사람들과 만나서 명함을 교환하고 환담한다.
- 기회를 최대한 이용하여 많은 사람을 소개받고, 초면인 사람과 적극적으로 대화하는 것이 중요하다.
- 주빈과의 대화는 다른 사람의 입장을 생각해서 너무 길어지지 않게 한다.
- 요리는 테이블 시계방향으로 조금씩 나누어 접시에 담아 놓는다..
- 먹을 때는 반드시 멈추어 서서 먹고, 먹고 나면 접시를 사이드 테이블에 놓는다.
- 새로운 요리를 먹을 때는 다른 접시를 사용한다.
- 일정시간이 경과되면 도중에 나와도 실례가 되지 않는다.
- 퇴장시 주최측에 인사하는 것이 원칙이지만 주빈이 이야기 중일 때에는 눈에 띄지 않게 퇴장한다.
- 폐회인사가 시작되었을 때에는 먹는 것을 마치고 접시를 내려놓는다.
- 돌아갈 때는 주최측에 감사의 인사를 하고 돌아간다.

7. 경조사 예절

삶이라는 인생의 여정에는 즐거운 일도 있고 슬픈 일도 있으며, 어렵고 고통스러운 일도 있고 영광스러운 일도 있습니다. 이러한 희로애락의 과정 중 중요한 행사로 경조사가 있습니다. 경조사는 두 번 있을 수 없는 한 단 한번의 뜻깊은 자리이므로 후에 아쉬움이 남지 않도록 특별히 주의하여야 합니다.

1) 결혼축하

(1) 결혼 선물

- 고가품은 상대방에게 부담을 주게 되므로 피하는 것이 좋다.
- 선물을 할 때에는 리본이나 축하엽서를 곁들이면 축하의 뜻이 더욱 커진다.
- 고인이 된 분을 연상시키는 선물은 피하는 것이 좋다.
- 식기류, 의류, 가구류, 장신구, 서화 등이 적당하다.

(2) 결혼식의 축하 인사말

- “두 분의 백년가약을 축하합니다.”
- “ 화축의 성전을 축하합니다.”
- “ 두 분의 결혼을 축하합니다.”

2) 문병시

(1) 일반예절

- 병문안 시에는 문병시간, 병의 상태 등을 사전에 알고 간다.
- 사가는 물건은 환자의 음식제한을 피하여 환자의 회복에 도움이 되는 것으로 한다.
- 건강한 몸이 아니므로 흥분하기 쉬운 대화주제는 피하고 목소리는 낮추는 것이 좋다.

(2) 문병시간

- 어느 때나 병문안은 환자에게 부담을 주지 않는 10~20분 정도가 적당하고 다른 사람이 병문안 오면 곧 자리를 비켜준다.
- 병원에서 정한 면회시간 또는 오전 10시경이나 오후 3시경이 좋으며 환자의 식사 시간, 의사의 회진시간은 피한다.

(3) 위로의 인사말

- “부상 당하셨다기에 무척 놀랐습니다.”
- “이만 하시기에 다행입니다.”
- “차도가 있으시다니 반갑습니다.”
- “요전보다 안색이 펍 나아 보입니다.”
- “이제 곧 퇴원하시겠군요.”

3) 조문시

(1) 조문의 순서

- 영전에 꿇어앉아 향을 홀수로 (보통 1개) 피우고 시계방향으로 1~2회 돌린 뒤 향로에 꽂는다.
- 일어서서 재배를 하거나 기도 또는 묵념을 한 후 상제에게 맞절을 한다.
- 종료가 있는 사람은 종교의식에 따른다.
- 경우에 따라서는 밤샘을 하면서 고인에 대한 얘기 등으로 어려움을 함께 한다.

(2) 조문인사

- “얼마나 슬프십니까?”
- “병환이 위중하시다는 말씀을 들었습니다만 이렇게 돌아가실 줄이야 누가 알았겠습니까?”
- “돌아가셨다는 부고를 받고 놀랍고 믿어지지 않습니다. 얼마나 망극하십니까?”

(3) 문상시의 복장

- 문상 시의 목장은 될 수 있으면 검정이나, 청색 계통의 단색으로 하며 화려한 복장은 피한다.
- 넥타이도 복장과 마찬가지로 단색으로 하며 화려한 것은 피한다.

