

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	교통사업소(연양터미널)	접점명	매표소	종사원	판매직원
					

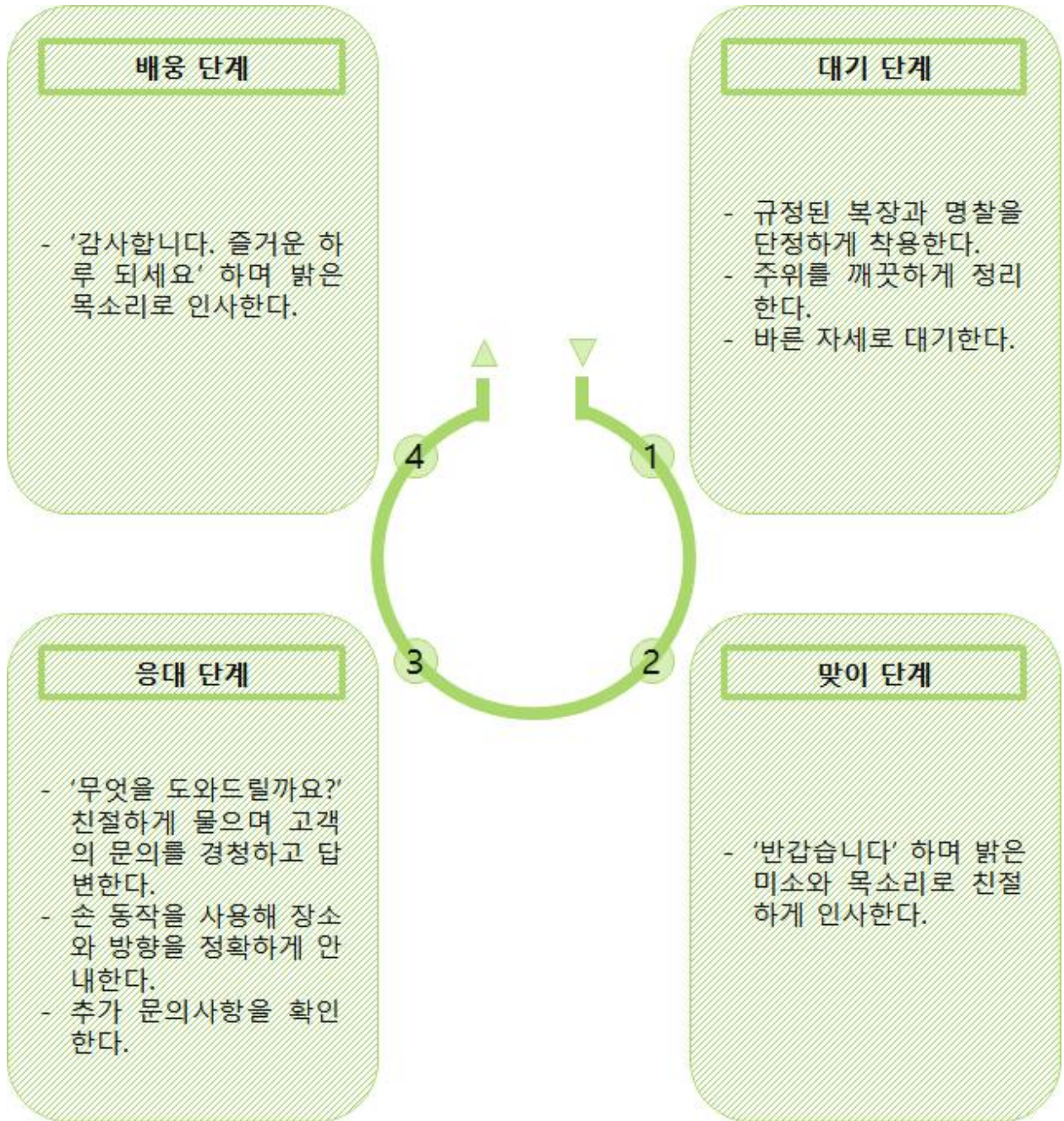
□ 기본 예절

항상 웃는 얼굴로 인사	매표소 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 업무 처리	서비스 순서는 반드시 지켜야 합니다. 고객의 신분이나 연령, 복장 등 외모에 따라 차별하는 일이 없도록 해야 합니다.
어떠한 상황에서도 침착하게 응대	매표소가 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 정확하고 신속하게 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 매표소 주변에 쓰레기나 오염물 등이 없이 깨끗하게 관리하고 있는가?	
11	나는 매표소의 안내물이나 게시판 등을 잘 관리하고 있는가?	

□ MOT 프로세스



※ MOT(Moment Of Truth) 프로세스란?

고객이 처음으로 접촉해서 서비스가 마무리될 때까지의 서비스 행동의 전체 과정