

고객 응대 요령

□ 방문객 응대

1. 손님응대시 유의 사항

- 가. 손님이 방문하면 하던 일을 멈추고 열린 자리에서 일어나 공손히 인사하여야 한다. 통화 중일 때는 일단 목례를 하고 빨리 통화를 끝낸다.
- 나. 손님의 복장이나 외모로 선입견을 가지거나 손님을 차별해서는 안 된다.
- 다. 이유나 설명도 없이 손님을 5분 이상 기다리게 하여서는 안 된다.
- 라. 여러 번 방문했던 손님을 기억하지 못해서 다시 이름을 묻는다든가 손님의 이름을 잘못 부르는 실수를 하여서는 안 된다.
- 마. 안내해도 좋을지 판단이 서지 않는 손님의 경우 상사의 재실 여부를 미리 알려줘서는 안 된다.

2. 명함을 받을 때

가볍게 인사를 하면서 두 손으로 명함을 받아 손가락이 글자를 가리지 않도록 조심한다. 명함을 보면서 방문객의 회사명, 성명, 직책명 순으로 읽은 후 상대방의 표정을 보면서 확인을 구한다.

명함을 받을 때는 두 손으로 공손히 받으며, 마주 교환하는 경우는 오른손으로 자신의 명함을 내밀며 왼손으로 상대방의 명함을 받는다.

□ 내방객 응대

1. 약속이 되어 있는 경우

약속이 되어 있는 손님이 사무실에 들어서면 하던 일을 멈추고 일어서서 인사를 하며 맞이한다.

한 번 방문한 손님은 반드시 얼굴과 성명, 직책 등을 외어 두었다가 다음 번에 방문할 때는 반갑게 알아 본다.

손님의 방문을 상사에게 알릴 때에는 일반적으로 미리 약속이 되어 있는 손님의 경우는

구두로 알려 내방객의 소속 회사, 이름, 직책 등을 상사에게 다신 한 번 상기 시킨다.

2. 약속이 되어 있지 않는 경우

방문한 손님이 미리 약속이 되어 있지 않은 방문객일 경우에는 반드시 성명, 소속, 방문 목적을 확인한 후 상사에게 보고한 후 상사의 지시에 따른다. 만약 방문 객이 이름이나 방문 목적을 이야기하지 않고 상사를 직접 만나서 이야기하겠다고 하면 선약이 되어 있지 않은 경우 상사를 면담하기가 어렵다는 것을 분명하게 밝힌다.

3. 내방객간의 조정

먼저 방문한 손님이 있을 때나 전화나 회의 때문에 약속 시간보다 조금 지체가 될 경우, 먼저 손님에게 그 이유를 말하고 양해를 구한다.

동시에 두사람 이상의 손님이 잇달아 방문했을 경우 먼저 온 손님이나 약속된 손님을 우선 안내한다.

기다리게 되는 손님에게는 정중하게 이유를 설명하고 대기석으로 안내한다. 기다리는 동안 무료하지 않도록 신문이나 시사 잡지 등을 권해 드리고 필요한 경우 차를 미리 권한다.

□ 면담 중 전언 요령

1. 면담중인 상사에게 전화가 걸려왔거나 급한 전언이 있을 때

전화가 오거나 손님이 찾아왔을 때 혹은 급한 용건이 생겼을 때 용무를 메모르 적어 방해가 되지 않는 범위 내에서 상사에게 메모를 전한다.

2. 면담 중인 손님에게 전화가 걸려왔을 때

상사와 면담 중인 손님에게 전화가 걸려오면 비서는 상대방에게 전화한 용건을 비서 자신이 직접 저해도 좋은가 물어본다. 가능하면 상대방의 용건을 메모하여 방문객에게 전달 하도록 한다.

3. 면담이 너무 길어지거나 다음 일정이 있을 때

방문객이 오래 머물러서 상사의 시간을 낭비하거나 상사의 다음 스케줄에 차질이 생긴하 도 판단되면 적절한 기회에 상사가 면담을 끝낼 수 있도록 도와 준다.

□ 내방객 전송

손님이 방문을 마치고 돌아가면서 받는 마지막 인상도 첫인상 못지 않게 중요하다.

1. 손님이 돌아가실 때에는 잊은 것이 없나 점검한다.
2. 하던 일을 멈추고 일어나서 손님을 전송하도록 한다.
3. 필요한 경우 주차장에 연락하여 내방객의 승용차를 대기시키도록 한다.
4. 모든 손님에게 최대한 만족감을 주도록 노력하여 상사와 내방객간에 인간관계를 유지 하는데 도움이 되도록 한다.

□ 전화 응대시의 기본 예절

전화 통화를 할 때에는 비서 자신이 회사나 상사를 대표하는 경우가 많기 때문에 상대자의 감정을 좋게 혹은 상하게 함으로써 회사의 인상과 거래 관계를 좌우 할 수 있으므로 주의하여야 한다.전화의 올바른 사용법과 매너를 익힘으로써 상사와 회사의 이미지 제고와 업무의 효율성을 높여야겠다.

1. 신호가 울리면 즉시 응답하고 언제나 똑똑히 그리고 예의 바르게 말한다. 아무리 바쁜 일을 하던 도중이라도 전화벨이 세 번 울리기 전에 받아야 한다.
2. 회사명, 부서명 혹은 상사의 이름이나 자신의 이름을 경우에 맞게끔 즉시 밝힌다.
3. 비서는 상사에게 걸려오는 전화를 선별(screen)해야 할 임무를 띠고 있다. 그러기 위해서는 상대방의 신분을 정확하게 파악하는 것이 필요하다.
4. 상사가 출장, 회의, 개인 용무로 인하여 자리를 없어 상대방에게 상사의 부재 이유를 알릴 때 재치 있게 응답한다.
5. 가능한 상대방의 입장에서 협조적으로 말하고 도움이 될 만한 정보를 제공 하도록 한다.

- 피해야 할 표현

1. 아직 사무실에 출근하지 않았습니다.
2. 점심 나가셔서 아직 돌아오시기 않았습니다.
3. 부부 동반으로 유럽 여행 가셨습니다.

- 바람직한 표현

1. 지금 사무실에 안 계신데 한 시간 후에 돌아오실 예정입니다.
2. 방금 외부로 나가셨습니다.
3. 자리를 잠시 비우셨는데 전화하셨다고 전해 드릴까요?

□ 전화 거는 방법과 요령

- 전화를 걸 준비

1. 용건의 제목 내용을 5W1H에 따라 정리, 메모하고 말할 순서를 미리 생각해 둔다.
2. 필요한 서류나 자료, 메모 노트를 갖추어 가까이 놓는다.
3. 전화 번호, 소속, 이름 등을 확인하고 버튼을 누른다.

- 상대가 나오면

1. 자기의 소속과 이름을 대고 상대방을 확인한다.
2. 인사는 간단히 하고 바로 용건으로 들어간다.
3. 또렷한 발음을 하도록 주의하며, 표준어를 사용하고 전문 용어나 약자를 사용하지 않도록 한다.
4. 용건을 전달하면 받는 쪽이 복창하는 것이 예의이지만 필요에 따라 이쪽에서 복창하여 상대방의 이해 여부를 확인한다.

- 용건이 끝나면

1. 필요하면 요점을 반복하든지 복창을 요구하도록 한다.
2. 원칙적으로 건 쪽이 먼저 끊지만 상대방이 손윗사람이면 상대바이 먼저 끊는 다음에 끊는다.

- 상대방이 부재 중일 때

1. 후에 다시 걸 것에 대비하여 상대방이 들어오는 시각을 알아둔다.
2. 용건을 전하고자 하면 주의하여 요점을 전달하고 이쪽의 이름, 소속, 전화번호 등을 알려 주고, 전달을 받고 있는 사람이 누구인지 이름을 확인해 둔다.

- 지위가 높은 사람에게 걸 때

1. 지위가 높은 사람에게 전화를 할 경우에는 우선 상대방 비서와 통화하는 것이 원칙이다. 직접 상대방과 통화하지 않고 비서에게 일단 용건을 전하고 적당한 조치를 기다린다.

2. 상대방 본인이 직접 전화를 들었을 때는 "이렇게 전화를 드려서 죄송합니다" 라고 인사를 먼저 하고 간단히 용건을 전한다.
3. 상사가 통화를 부탁한 상대가 상사보다 더 높은 직위일 경우 상대방이 수화기를 들기전에 상사가 먼저 수화기를 들도록 중재한다

□ 전화 받는 방법과 요령

- 전화가 걸려오면

1. 다른 일을 하다가도 멈추고 곧 바는다.
2. 회사명, 부, 과명 등을 말하고 상대방을 확인한다. 교환원이 있거나 구내전화인 경우 부서명만 이야기 한다.
3. 간단히 인사를 교환한다.

- 용건을 듣는 방법

1. 메모하면서 듣는다.
2. 전화 도중에 다른 사람과 의논할 일이 있을 때는 송화기를 손으로 막고 이야기 하거나 보류 음악이 나가게끔 한다.
3. 다 듣고 난 후에 복창한다.
4. 용건을 알아들을 수 없을 때는 완전히 이해할 때까지 묻고 무엇을 얼마나 언제까지 어떻게 할 것인지, 숫자, 시간, 장소 등을 반드시 메모한다.
5. 인사를 하고 상대방이 끊은 후에 조용히 수화기를 내려 놓는다.

- 통화 희망자가 없을 때

통화 희망자가 자리에 없을 때는 전화를 받는 자시의 이름과 지위를 분명히 밝히고 다음 요령으로 메모를 정확히 한다.

1. 전화를 건 사람의 이름과 소속
2. 용건
3. 전화받는 날짜와 시간
4. 회신의 필요성 여부
5. 상대의 전화 번호

- 통화 중 다른 전화가 걸려올 때

될 수 있으면 통화를 빨리 끝내고 보류 중인 전화를 다시 연결해요 "기다리시게해서 죄송합니다. 급한 시외 전화라서 먼저 통화하느라 시간이 지체되었습니다."와 같이 상대방에게 기다리게 했음을 사과한다.

- 전화가 잘못 걸려왔을 때

전화가 잘못 걸려왔을 때에는 그냥 끊어 버리지 말고 이쪽의 번호나 회사명을 알려 준다. 만약 회사 내 다른 부서를 찾는 경우에는 해당 부서의 전화 번호를 정확하게 가르쳐 준다

□ 바람직한 전화 응대 요령☎

2006/03/05 오전 6:59 | ◀▶ 전화예절 |

☎바람직한 전화 응대 요령☎

《수신시》 - (웃으면서^-----^, 활기차게!!!!!!!)

"안녕하십니까? 충무 마리나 리조트 ○○팀 ○~○~○입니다!"

귀기울여 듣기 - 필요시 중간에 “예” 로서 응대

문의사항 되물어 확인(숫자 등은 필히 확인)

-“예, 고객님 ○○○ 말씀이십니까?”

《응대시》

① 시스템 조회 등 시간이 지체 되는 경우

-“고객님, 죄송합니다만 잠시만 기다려 기다려주시겠습니까?”

또는, “괜찮으시다면, 제가 알아보고 연락드려도 되겠습니까?”

② 확인 후 대답 요령

- “고객님, 기다려 주셔서 고맙습니다. 안내해 드리겠습니다.

문의하신 ○○○은 ○○○입니다.”

③ 다른사람 연결 시 응대 요령

- “잠시만 기다려 주시겠습니까? ○○○씨 연결해 드리겠습니다.”

④ 다른 부서로 연결할 경우

“○○○과 전화 번호는 ○○○-○○○○번입니다. 제가 연결해 드리겠습니다.

혹시, 연결이 안되면 ○○○-○○○○으로 전화하여 주십시오.”

⑤ 마무리 응대법

- “고객님, 더 궁금하신 사항은 없으십니까?”

《종료시》

① 종료 인사

-“감사합니다”, “고맙습니다. 즐거운 하루 보내십시오.”등 상황에 맞는 말
필히 시행

② 전화 종료

- 상대방이 끊은 후 3초 정도 있다가 살짝 내려 놓는다.