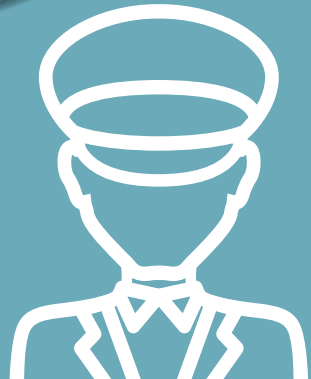




SERVICE MANUAL

서비스 매뉴얼 **버스**



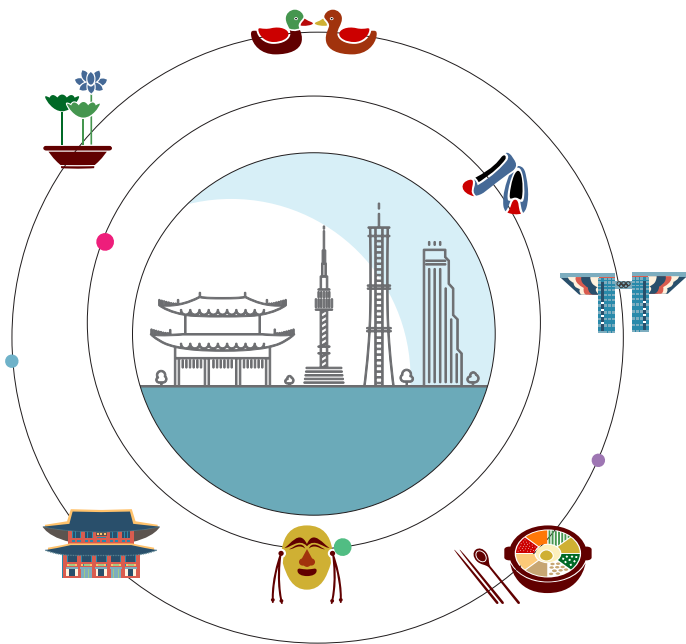


K스마일 캠페인이란?

친절과 미소로 외국인 관광객을 맞이하여 다시 찾고 싶은 대한민국을 만들기 위한 국민 참여형 친절 캠페인입니다.



세계인이 다시 찾는 대한민국



왜 우리는 친절해야 할까요?

해마다 천만명이 넘는 관광객이 우리나라를 찾고 있습니다.
 하지만 관광객을 많이 유치하는 것보다 더욱 중요한 것은
 다시 찾고 싶은 대한민국을 만드는 일입니다.

그들에게 한국의 첫인상이자 이미지가 될 당신의 미소가
 무엇보다 중요한 때입니다.

환한 미소로 건네는 인사만으로도 관광객은 물론
 우리 모두가 행복하고 친절한 대한민국을 만들 수 있습니다.

‘다시 찾고 싶은 대한민국’을 만들기 위해
우리 함께 준비합시다.

공공서비스

버스



버스 서비스의 포인트

I

STEP 01

성공 키워드



쾌적하고 편안한 환경에서 원하는 관광지로 안전하게 이동할 수 있도록 관광객의 든든한 발이 되어 주는 것입니다.

안전성



투어의 전 과정에서 승객의 안전이 무엇보다 최우선임을 인식하고 이에 대한 철저한 준비가 필요합니다.

쾌적성



버스 내부 환경이 쾌적하여 편안한 자세로 즐길 수 있도록 해야 합니다.

정확성



운행 시간 및 운행 경로를 정확히 지키며, 규정 속도와 신호를 준수합니다.

친절함



안내자로서의 글로벌 매너를 갖추고 관광객에게 친절하고 성실한 자세로 응대해야 합니다.

STEP 02

사전 점검



고객과 만나기 5분전 단정한 차림새를 갖추는 것은 전문가다운 모습과 신뢰를 줄 수 있는 중요한 수단입니다.

CHECK LIST 

구분	성별	체크사항	Y/N
얼굴	공통	면도 및 메이크업은 깔끔하게 되었습니까?	○○
머리	공통	머리는 단정하게 손질이 되어 있습니까?	○○
위생	공통	식사 및 흡연 뒤에 양치질을 했습니까?	○○
	공통	향수 등의 냄새가 너무 강하지 않습니까?	○○
	공통	귀, 콧속 상태가 깨끗이 정리되어 있습니까?	○○
차림새	공통	손과 손톱은 청결합니까?	○○
	공통	입고 있는 유니폼 및 정장등은 깨끗하고 구김이 없습니까?	○○
	공통	시계, 팔찌 등 액세서리가 너무 화려하지 않습니까?	○○
	공통	물건이 주머니가 볼록할 정도로 많이 들어있지 않습니까?	○○
차림새	공통	신고 있는 구두가 너무 낡거나, 너무 화려하지 않습니까?	○○
	공통	슬리퍼를 신고 있지 않습니까?	○○

STEP 03

표정



관광객들은 우리의 표정을 보고
친절과 상냥한 마음을 판단하게 됩니다.
따라서 관광객이 편안한 마음을 가질 수 있도록
밝은 표정을 갖는 것이 중요합니다.

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.

우리의 미소가 대한민국의 가치를 높입니다.
우리는 대한민국 **미소국가대표**입니다.

STEP 04

인사



눈을 맞추며 인사를 먼저 건네는 것은 인간적인 정을 나누고 호감을 표현하는데 중요한 역할을 합니다.

인사 요령

- 관광객보다 먼저 인사합니다.
 - 관광객의 눈을 바라보며 인사를 합니다.
 - 인사말은 빠르지 않고 분명하게 합니다.
 - 시간, 장소, 상황에 맞게 인사합니다.
- * 앉아 있을 때 관광객이 다가오면 자리에서 일어나 인사합니다.



올바른 인사 연출

- | | |
|-----------|---|
| 인사말을 건넨다 | 인사는 바로 선 자세에서 시작합니다.
인사말을 먼저 건네고 허리를 숙입니다. |
| ▶ 상체를 굽힌다 | 상체를 가볍게 숙입니다.
목례는 15도 보통례는 30도가 적절합니다. |
| ▶ 천천히 든다 | 숙였을 때 1초 정도의 여유를 주고 천천히 듭니다. |
| ▶ 바로 선다 | 바로 서서 미소로 응대합니다. |

STEP 05

태도



관광객에게 세심한 배려를 적극적으로 표현하며 친밀감을 형성합니다.

운수 종사자의 태도

- 미소를 유지하며 밝고 명랑하게 대화하기
- 업무에 대한 정확한 지식을 보유하기
- 고객에 대한 관심을 갖고, 배려하기
- 긍정적이고 적극적인 사고를 가지기
- 고객의 요청에는 신속 정확하게 대응하기

올바른 태도 연출

요소	연출
대화	상냥하게 적당한 속도로 대화합니다. 고객의 요청 사항에 반응합니다. 고객의 눈을 마주치며 대화합니다. 고객과의 대화 중에는 시계나 휴대폰을 자주 보지 않습니다.
동작	방향을 가리킬 때 이쪽, 저쪽 등의 대명사는 사용하지 않습니다. (시계방향 혹은 오른쪽, 왼쪽 등의 정확한 방향 표현) 손가락질은 하지 않습니다.
마음가짐	상황과 상대에 맞는 정중하고 세심한 서비스를 제공합니다.

STEP 06

자세



어떤 상황에서도 관광객들이
배려와 정중함을 느낄 수 있도록 행동합니다.

대기 중



- 등과 허리는 곧게, 가슴은 쪽 펴니다.
- 시선은 정면을 바라봅니다.
- 손은 앞 또는 옆으로 바르게 정리합니다.

운전 중



- 안전벨트를 맨 상태에서 허리를 곧게 펴고,
팔을 펴서 핸들을 잡습니다.

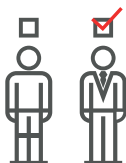
외국인 관광객이
승하차할 때



- **승차 시**
앞아 있는 상태에서 미소와
목례로 인사합니다.
- **하차 시**
룸 미러를 통해 내리는 관광객을 확인하고,
눈이 마주치지 않더라도 거울을 통해
미소를 전달합니다.

STEP 07

자가 점검



.....

.....

.....

.....

CHECK POINT 

접점	체크사항	Y/N
출발	출발 전 준비	출발 15분 전 차량에 승차하여 운행 준비를 했습니까? ○○ 차량 내부의 비품 등을 확인했습니까? ○○
	환영	외국인 관광객이 승차할 때 눈을 마주치고 인사를 했습니까? ○○
주행	주행	정시에 출발했습니까? ○○
		관광객이 모두 좌석에 앉은 것을 확인하고 출발했습니까? ○○
		안전벨트 착용 여부를 확인했습니까? ○○
		규정 속도와 신호를 준수했습니까? ○○
		급정차 시 관광객들에게 양해를 구하는 멘트를 했습니까? ○○
차량 실내 온도가 적절한지 확인했습니까? ○○		
도착	고객 환영 및 환송	관광객과 눈을 마주치고 인사했습니까? ○○
	도착 및 하차	감사의 인사를 전하고 따뜻한 배웅을 했습니까? ○○



버스 서비스 기본예절

II

STEP 01

출발 전 준비



- 본인의 복장 및 용모를 점검합니다.
- 버스와 청결 상태 및 비품 상태를 확인합니다.
- 예정된 코스를 미리 확인하고 이동 경로를 사전에 숙지합니다.

응대 행동



상황별 회화 한마디

좋은 아침입니다.

Good morning. (굿 모닝.)

おはようございます。(요하요우고자이마스.)

중(간) - 早安。(자오안.)

중(번) - 早安。(자오안.)

STEP 02

환영



응대 행동

- 밝은 표정으로 버스에 타는 관광객과 눈을 맞추어 진심 어린 목례(눈 인사)를 합니다.
- 탑승에 시간이 걸리더라도 재촉하지 않고 밝은 표정을 유지합니다.

응대 멘트

- “어서오세요, 반갑습니다.”



상황별 회화 한마디

만나서 반갑습니다.

Nice to meet you. (나이스 투 미트 유.)

お会いできてうれしいです。(오아이데키테 우레시-데스.)

중(간) - 很高兴见到您。(헌 까오싱 찌엔따오닌.)

중(번) - 很高兴见到您。(헌 까오싱 찌엔따오닌.)

STEP 03

주행 중



- 목적지별로 정해져 있는 시간에 맞추어 운행합니다.
- 급정차나 신호위반을 하지 않도록 노력합니다.
- 불가피하게 급정차를 했을 경우, 손님들에게 양해를 구합니다.
- 되도록 주행 중에는 휴대폰 통화를 하지 않도록 하며, 불가피하게 통화가 필요할 경우 핸드프리를 이용하되 되도록 짧게 합니다.

응대 행동

급정차 시

“급정차하게 되어 죄송합니다.
보다 편안하게 모시도록 하겠습니다.”

응대 멘트



상황별 회화 한마디

급정차하게 되어 죄송합니다.

Sorry for sudden stop. (소리 포 써든 스탱.)

急停車をかけて申し訳ございませんでした。

(큐테이샤오 카케테 모우시와케 고자이마센데시타.)

중(간) - 对不起, 刚才急刹车。(뚜이뿌치, 깡차이 지싸처.)

중(번) - 刚刚突然紧急煞车, 非常对不起。

(깡깡투란진지싸처, 페이창 뚜이뿌치.)

STEP 04

호텔·목적지 도착



응대 행동

- 정해진 정차 지점에 안전하게 정차합니다.
- 여유롭게 하차할 수 있는 시간을 제공합니다.
- 짐이 있는 승객은 적극적으로 도와드립니다.

응대 멘트

- “짐을 쉽게 내릴 수 있도록 제가 도와드리겠습니다.”



상황별 회화 한마디

놓고 내린 물건은 없는지 다시 한 번 확인해 주십시오.

Please check again whether you have left any of your belongings.
(플리즈 체크 어게인 웨더 유 해브 레프트 애니 오브 유어 빌롱잉스.)

お忘れ物のないようご確認ください。

(오와스레모노노 나이요오 고카쿠닌쿠다사이.)

중(간) - 请再仔细检查一下有没有遗忘在车上的东西。

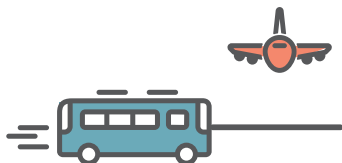
(칭 짜이즈씨 잔차이사 요우메이요우 이왕짜이 처쌍더 똥시.)

중(번) - 請再仔細檢查一下有沒有放在車上忘記拿的物品。

(칭 짜이즈씨 잔차이사 요우메이요우 팡짜이 처쌍 왕지나더 우핀.)

STEP 05

공항으로 이동 및 환송



- 간단하게라도 손님에게 작별 인사를 드립니다.
- 손님의 집을 내리는 것을 적극적으로 도와드립니다.

응대 행동

“즐거운 여행되셨습니까?
00일 동안 여러분을 모시게 되어서 영광이었습니다.
한국에 또 오시게 되면 다시 뵙고 싶습니다. 안녕히 가십시오.”
“짐을 쉽게 내릴 수 있도록 제가 도와드리겠습니다.”
“감사합니다. 또 만나 뵙길 바랍니다.”

응대 멘트



상황별 회화 한마디

감사합니다. 또 만나 뵙길 기원합니다.

Thank you. I hope to see you again. (땡큐. 아이 흠 투 씨유 어게인.)

ありがとうございました。またお会いできたらいいですね。

(아리가토 고자이마시타 마타 오아이 데키타라 이이데스네.)

중(간) - 谢谢! 希望下次再见。(세세! 씨왕 샤츠 짜이지엔.)

중(번) - 謝謝! 希望下次再見。(세세! 씨왕 샤츠 짜이지엔.)

컴플레인 대응요령



고객이 화가 난 경우

- 고객의 불편사항을 경청합니다 ▶ 사과합니다
- ▶ 원인을 설명합니다 ▶ 해결 대안을 제시합니다
 - ▶ 책임을 지겠다는 약속을 합니다



고객의 요구가 과도한 경우

- 경청합니다 ▶ 요구 내용을 파악합니다
- ▶ 규정 및 방침을 설명합니다
 - ▶ 양해를 구하며 업무과정을 조정하려고 노력합니다



문제 고객을 대면한 경우

- 경청합니다 ▶ 정중하게 이해시킵니다
- ▶ 규정 및 방침을 설명합니다
 - ▶ 과정에 문제가 없는지 되돌아봅니다



이럴 땐 이렇게

POINT 1

차가 고장 났어요

- 운행 중에 차량이 고장난 경우, 관광객을 먼저 안정시키고, 상황을 설명한 뒤, 안전한 곳에 잠시 대기할 수 있도록 조치합니다. 이후 회사에 보고하여 대처 여부 및 이동 가능한 수단을 확인한 후, 관광객들에게 안내합니다.



차가 많이 막혀요

- 생각보다 도로에 차가 많아 정시 운행이 쉽지 않은 경우에는 관광객들에게 도로의 상황을 충분히 설명하여 불안해하지 않도록 합니다.



POINT 2

날씨가 너무 덥거나 너무 추워요

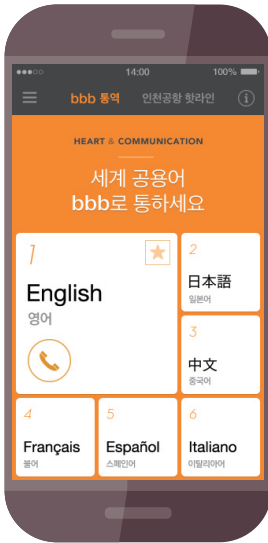
- 날씨가 무더운 여름이나, 추운 겨울에는 관광객들이 버스에 타기 전에 차량 내부 온도를 적정하게 맞추어 놓는 것이 좋습니다.



버스가 정차하는 정류소 부근에 식사할 곳이 있나요?

- 때로는 운행 시간이 점심이나 저녁식사를 하는 시점과 겹칠 수 있습니다. 따라서 관광객들이 승차차하는 정류소 인근의 식당이나 먹을거리가 많은 장소를 기억하고 있는 것이 좋습니다.





외국인과 의사소통이 필요할 때
bbb 통역 자원봉사와 함께 하세요!




4,300 자원봉사자 /
19개 언어 / 24시간

 **bbb korea**
bbb 비비비코리아
www.bbbkorea.org

외국인에게
국내 관광안내가 필요할 때



24시간, 한 / 영 / 일 / 중

 한국관광공사
www.visitkorea.or.kr





VKC (재)한국방문위원회
VISIT KOREA COMMITTEE

www.vkc.or.kr