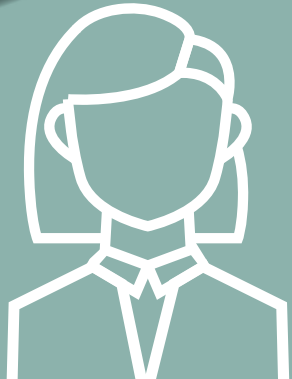




SERVICE MANUAL

서비스 매뉴얼 **출입국**



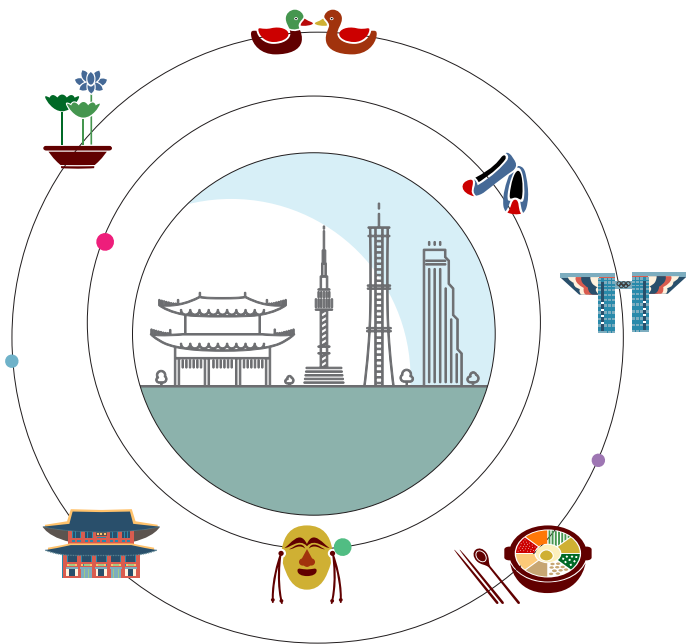


K스마일 캠페인이란?

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.

문구비 서비스

출입국



출입국 심사 서비스의 포인트

I

STEP 01

성공 키워드



짧은 시간에 최대한 신중하게 심사하면서도 따뜻함을 잃지 않으므로써 여행객들의 설레는 순간과 대한민국의 안전을 동시에 지키는 것입니다.

외국인 관광객에게 우리는?



우리의 역할은 '출입국 자격을 심사하는 것'을 통해 '여행객들의 설레는 입출국을 돕는 것'입니다. 우리는 한국여행의 처음과 마지막 설렘을 함께 하는 사람들입니다.

따뜻함



30초의 짧은 마주침 속에서 눈빛으로 전해지는 따뜻함

신속함



고객의 시간을 소중히 여기는 신속한 심사

신중함



대한민국의 주권 행사를 위한 신중하고 정확한 심사

STEP 02

사전 점검



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

CHECK LIST



구분	성별	체크사항	Y/N
용모	공통	머리는 단정하게 손질이 되어 있습니까?	○○
	남성	깔끔하게 면도를 했습니까?	○○
	여성	여성 화장/향수가 너무 진하지는 않습니까?	○○
복장	공통	규정에 따라 관복을 착용했습니까? · 드레스 셔츠 - (동복 및 춘추복) 관복 및 하늘색 셔츠 (하복) 반팔 관복 · 구두 - 검정/갈색 등 단정한 구두 · 스타킹 - 단정한 스타킹	○○
	공통	관복에 얼룩, 때, 구겨짐은 없습니까?	○○
	공통	넥타이는 단정한 위치에 있습니까?	○○
	공통	관복의 모든 단추가 잠겨 있습니까?	○○
	공통	관복 주머니에 물건을 많이 넣어 불룩하게 튀어나오지는 않았습니까?	○○
	공통	관복에 계급장 등 부착물 착용은 올바르게 되었습니까?	○○
기타	공통	출입증이 잘 보이도록 패용했습니까?	○○

STEP 03

미소 · 목례



1분도 안되는 짧은 시간에 정확한 판단을 내려야 하는 출입국 심사 업무 특성상, 표정이 굳기 쉽습니다. 외국인 관광객들은 짧은 시간 안에 우리의 얼굴만 보고도 대한민국의 첫인상을 결정하기 때문에 따뜻한 미소와 목례를 습관화해야 합니다.

따뜻한 미소 만들기



- 거울을 보며 다양한 웃는 표정을 지어보고 그 중 가장 멋진 표정을 찾아냅니다.
- 그 표정을 지을때의 느낌을 기억하며 매일 꾸준히 연습합니다.
- 눈과 입이 동시에 웃고 있는지, 입술이 비뚤어지게 웃고 있지 않은지, 입을 가리며 웃지는 않는지 등을 확인합니다.

정중한 목례와 손동작

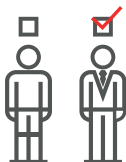


- 목례는 상대의 눈을 보며 하는 '눈 인사'입니다.
- 목례는 밝은 표정으로 해야 합니다. 무표정한 목례는 형식적으로 느껴집니다.
- 머리, 등, 허리를 함께 15도로 숙여야 바른 목례입니다. 고개만 까딱하는 경우 무성의하게 느껴집니다.
- 숙인 자세에서 잠깐 정지 후 올라오면 정중한 느낌입니다.

우리의 미소가 대한민국의 가치를 높입니다.
우리는 대한민국 미소국가대표입니다.

STEP 04

자가 점검



.....

.....

.....

.....

CHECK POINT



항목	체크사항	Y/N
미소	고객이 입장했을 때 밝은 미소로 맞이했습니까?	○ ○
	고객이 나갈 때 밝은 미소로 배웅했습니까?	○ ○
목례 (눈 맞춤)	고객이 입장했을 때 눈을 맞추며 인사했습니까?	○ ○
	여권 등을 주고 받을 때 가볍게 목례했습니까?	○ ○
	고객을 배웅할 때 눈을 맞추며 목례했습니까?	○ ○
	머리, 등, 허리를 모두 숙여 인사했습니까? (고개만 까딱하지는 않았습니까?)	○ ○
자세 (동작)	대기 시, 허리를 세운 바른 자세를 유지했습니까?	○ ○
	여권 사진과 고객 얼굴을 대조할 때, 눈만 돌려 힐끗 쳐다보지는 않았습니까?	○ ○
	여권 등을 주고 받을 때 공손했습니까?	○ ○
	고객의 여권과 항공권을 소중히 다루었습니까?	○ ○
	심사인은 적당한 힘으로 날인했습니까?	○ ○
인사말	고객을 배웅할 때 적당한 인사말을 했습니까?	○ ○

‘다시 찾고 싶은 대한민국’을 만들기 위해
우리 함께 준비합시다.



출입국 심사 서비스의 포인트

입국 심사



- 허리를 세우고 바른 자세로 앉아 있습니다.
- 구부정하고 힘없는 자세로 앉아 있지 않습니다.
- 동료와 업무 외적인 일로 잡담하지 않습니다.
- 가벼운 미소를 유지합니다.

대기

고객을 대기열이 짧은 심사대로 안내할 경우,
손바닥을 펼쳐 손끝을 모아 방향을 안내합니다.

TIP

“Excuse me, sir/ma’am. Step this way please.”

- 고객이 심사대에 들어서면 눈 맞춤하며 목례합니다.
- 고객이 먼저 인사하는 경우,
반드시 밝은 미소로 인사를 받습니다.
- 여유가 있는 상황에서는 직원이 먼저 인사합니다.

고객 맞이

- 고객이 여권과 입국 신고서를 제시하면
공손하게 받으며 가볍게 목례합니다.

여권,
입국 신고서
건네 받음

입국 심사



여권, 입국 신고서 심사

- 고객의 여권 정보를 활용하여 위법사항 유무를 신속하게 심사합니다.
- 여권을 소중하게 다룹니다.
- 여권 사진과 고객 얼굴을 대조 시, 눈만 돌려 힐끗 바라보지 않도록 주의합니다.
- 질문을 하는 경우, 해당 문화권에서 통용되는 정중한 표현을 씁니다.

출입국 심사인 날인

- 심사인은 적당한 힘으로 정성껏 날인하며 큰 소리가 나지 않도록 유의합니다.

여권 전달 및 배웅

- 공손하게 여권을 전달합니다.
- 고객이 인사하지 않아도 반드시 밝은 미소로 목례하며 적당한 인사말을 합니다.

“Welcome to Korea!”

“Have a nice trip!”

출국 심사



- 허리를 세우고 바른 자세로 앉아 있습니다.
- 구부정하고 힘없는 자세로 앉아 있지 않습니다.
- 동료와 업무 외적인 일로 담당하지 않습니다.
- 가벼운 미소를 유지합니다.

대기

다른 대기열에 서 있는 고객을 불러 심사할 경우, 손바닥을 펼쳐 손을 들고, 고객을 정중히 부릅니다.

TIP

“Please come this way, sir/ma’am.”

아랫사람을 부르듯이 손짓하지 않습니다.
(손가락으로 지칭하거나 손목을 털듯이 부르지 않습니다.)

- 고객이 심사대에 들어서면 눈 맞춤하며 목례합니다.
- 고객이 먼저 인사하는 경우, 반드시 밝은 미소로 인사를 받습니다.
- 여유가 있는 상황에서는 직원이 먼저 인사합니다.

고객 맞이

- 고객이 여권과 항공권을 제시하면 공손하게 받으며 가볍게 목례합니다.

여권, 항공권 건네 받음

출국 심사



신원조회 (여권, 항공권 심사)

- 고객의 여권 정보를 활용하여 출국 시 문제 여부를 신속하게 심사합니다.
- 고객의 여권과 항공권을 소중하게 다룹니다.
- 여권 사진과 고객 얼굴을 대조 시, 눈만 돌려 힐끗 바라보지 않도록 주의합니다.
- 질문을 하는 경우, 해당 문화권에서 통용되는 정중한 표현을 씁니다.

출입국 심사인 날인

- 심사인은 적당한 힘으로 정성껏 날인하며 큰 소리가 나지 않도록 유의합니다.

TIP

심사인이 아래쪽부터 닿도록 찍으면 쉽습니다.

여권, 항공권 전달 및 배웅

- 여권 사이에 항공권을 끼워 공손하게 전달합니다. 고객이 인사하지 않아도 반드시 밝은 미소로 목례하며 적당한 인사말을 합니다.

“See you again!”



이럴 땐 이렇게

고객이 통화중이거나 선글라스, 모자, 마스크를 착용한 경우

- 밝은 표정을 유지하되 단호한 자세로 협조를 요청합니다.
보디랭귀지와 쿠션어를 활용하며 정중함을 잃지 않습니다.

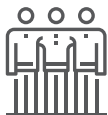


전화 끊는 동작을 하며
“Sorry, sir/ma’am.
Using a phone is prohibited here.”

마스크 벗는 동작을 하며
“Sorry, sir/ma’am. Take it off please.”

여러 고객이 함께 입장한 경우

- 가족(그룹)심사가 일반적인 미주 관광객들은 약의 없이 한꺼번에 입장하는 경우가 많습니다. 따라서 여러 고객이 함께 입장하더라도 우선 밝은 표정을 유지하되 정중하고 단호하게 1인 1심사 원칙을 안내합니다.



“Sorry, sir/ma’am,
but please come one by one
instead of in a group.”



이럴 땐 이렇게

고객이 한국 내 주소와 전화번호를 누락했을 때

- 밝은 표정을 유지하며 해당 사항을 작성하도록 안내합니다.



“Please fill out the address and the contact number in Korea.”

재심 실시가 필요하다고 판단된 경우

- 여권 및 입국 신고서를 심사 후, 재심 실시가 필요하다고 판단된 경우, 쿠션어를 사용해 정중하면서도 단호하게 재심실로 갈 것을 요청합니다. 재심실 위치는 손바닥을 펼쳐 손끝을 모아 안내합니다.



“Excuse me, sir/ma’am.
Please go to the secondary inspection office.”

TIP

재심실로 가도록 안내할 때 손가락, 펜, 턱 끝으로 방향을 지시하지 않습니다.

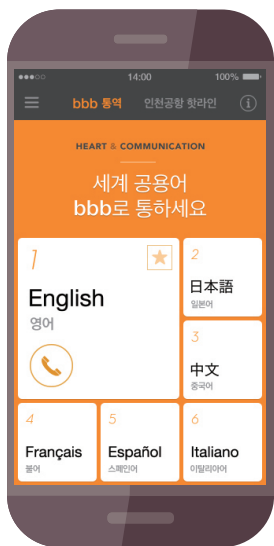
재심 실시 후 입국 허가된 경우

- 고객의 협조에 감사 인사를 하며 적절한 인사말로 배웅합니다.



“Thank you for cooperation!”

“Welcome to Korea!”



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





세계인이 다시 찾는 대한민국



VKC (재)한국방문위원회
VISIT KOREA COMMITTEE

www.vkc.or.kr