



SERVICE MANUAL

서비스 매뉴얼

관광
안내





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.

관광서비스

관광
안내



관광안내 서비스의 포인트

I

STEP 01

성공 키워드



관광객에게 정확하고 풍부한 관광정보를 친절하고 성실한 자세로 신속히 제공함으로써 안심하고 관광할 수 있도록 도와주는 첫 관문입니다.

커뮤니케이션
능력



외국어 구사 능력은 물론 관광객이 알아듣기 쉽게 전달할 수 있는 대화 능력이 필요합니다.

전문성



관광지 및 문화 유적지에 관한 정확한 정보와 풍부한 지식을 갖추어야 합니다.

친절성



글로벌 매너를 갖추고 친절하고 성실한 자세로 임하는 자세가 필요합니다.

정확성



외국인 관광객과의 약속을 정확히 지키고 요구 사항에 신속히 대응함으로써 신뢰감을 주어야 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 잘 되어 있습니까? | ○○ |
| 위생 | 공통 | 식사 및 흡연 뒤에 양치질을 했습니까? | ○○ |
| | 공통 | 향수 등의 냄새가 너무 강하지 않습니까? | ○○ |
| | 공통 | 귀, 콧속 상태가 깨끗이 정리되어 있습니까? | ○○ |
| | 공통 | 손과 손톱은 청결합니까? | ○○ |
| | 여성 | 매니큐어가 너무 화려하지 않습니까? | ○○ |
| 차림새 | 공통 | 입고 있는 옷은 단정하고 청결합니까? | ○○ |
| | 공통 | ID카드 혹은 명찰을 바르게 착용하고 있습니까? | ○○ |
| | 공통 | 시계, 팔찌 등 액세서리가 너무 화려하지 않습니까? | ○○ |
| | 공통 | 물건이 주머니가 볼록할 정도로 많이 들어있지 않습니까? | ○○ |
| | 공통 | 슬리퍼 대신 구두를 신고 있습니까? | ○○ |
| | 공통 | 구두나 신발이 너무 낡거나, 너무 화려하지 않습니까? | ○○ |
| | 여성 | 스타킹의 울이 풀리거나 느슨하지 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 미소국가대표입니다.

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.

관광 안내원의 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 |
|------|--|
| 걸음 | 걸음은 우측 보행입니다. 안내 시 고객의 걸음 속도에 맞춰서 걷습니다. 고객을 앞지를 때는 실례 표시를 합니다. |
| 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

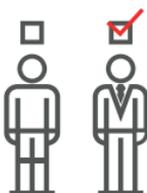


어떤 상황에서도 관광객들이
배려와 정중함을 느낄 수 있도록 행동합니다.

- | | | |
|--------------------------------|---|---|
| 대기 중 |  | <ul style="list-style-type: none"> · 등과 허리는 곧게, 가슴은 쪽 펴니다. · 시선은 정면을 바라봅니다. · 손은 앞 또는 옆으로 바르게 정리합니다. |
| 관광객에게 안내할 때 |  | <ul style="list-style-type: none"> · 방향 등을 안내할 때는 손바닥을 펴서 적당한 속도로 가리키는 것이 중요합니다. · 안내할 때는 이쪽, 저쪽 등의 대명사보다는 시계 방향으로 표현하는 것이 좋습니다. |
| 실내외에서 인솔하는 관광객을 만났을 때 |  | <ul style="list-style-type: none"> · 시선을 맞추며 밝은 미소로 가볍게 목례를 해주는 것이 좋습니다. |
| 통화 중에 관광객이 와서 기다릴 경우 |  | <ul style="list-style-type: none"> · 눈 인사나 제스처로 양해를 구합니다. * 외면하거나 무응대를 해서는 안돼요~ · 통화가 길어져 고객이 오래 기다리지 않도록 합니다. 통화가 길어질 경우는 양해를 구하고 다시 전화를 드리도록 합니다. |
| 관광객 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. |

STEP 07

자가 점검



.....

.....

.....

.....

CHECK POINT



| 점검 | | 체크사항 | Y/N |
|-----------------|-----------|--|----------------|
| 공항 혹은 터미널 | 준비 | 복장 및 용모는 단정히 했습니까? 관광객 정보와 일정을 미리 확인했습니까? 버스 기사님과 미리 연락이 되었습니까? | ○○ ○○ ○○ |
| | 환영 | 따뜻하고 적극적으로 환영했습니까? | ○○ |
| 버스 | 이동 | 자기소개와 일정, 우리나라에 대한 소개를 적절히 했습니까? 이동 전 인원 확인과 분실물 체크를 했습니까? | ○○ ○○ |
| 호텔 | 호텔 체크인 | 신속, 정확하게 체크인 했습니까? 객실 사용에 대해 정확하게 안내했습니까? 다음 미팅 시간과 장소를 정확하게 공지했습니까? | ○○ ○○ ○○ |
| 버스 | 이동 | 이동 장소에 대해 소개했습니까? 이동 전 인원 확인과 분실물 체크를 했습니까? | ○○ ○○ |
| 호텔 | 체크아웃 | 신속하고 정확하게 체크아웃 했습니까? 두고 온 물건이 없는지 확인했습니까? 숙박 중의 불편이 없었는지 확인했습니까? | ○○ ○○ ○○ |
| 버스 | 이동 | 여행에 대한 만족 여부를 확인했습니까? 출국 수속 및 면세품 구입, 환전 등의 정보를 제공했습니까? | ○○ ○○ |
| 공항 혹은 터미널 | 환송 | 탑승 수속을 정확하고 신속하게 도왔습니까? 모든 관광객이 나가시는 것을 확인했습니까? 밝은 표정으로 인사했습니까? | ○○ ○○ ○○ |

관광서비스마사

관광
안내



관광안내 서비스 기본예절

II

STEP 01

환영



- 관광객을 만나면 따뜻한 미소와 적극적인 태도로 환영합니다.
- 관광객들의 짐을 버스에 안전하고 신속하게 실을 수 있도록 적극적으로 도와드립니다.
- 관광객 인원과 짐 개수 등을 확인합니다.

응대 행동

“어서오세요. 000여행사의 관광통역안내사 000입니다.
반갑습니다.”

“잇으신 물건이 없는지 다시 한 번 확인하여 주세요.”

“이상이 없으면 버스를 탈 수 있는 장소인
00게이트 쪽으로 이동하겠습니다.”

응대 멘트



상황별 회화 한마디

어서오세요. 서울여행의 홍길동입니다.

Welcome. I'm Hong Gil-dong from Seoul Travel.
(웰컴. 아임 홍길동 프롬 서울 트레블.)

いらっしゃいませ。ソウル旅行の〇〇〇と申します。
(이랏샤이마세. 소우루료코우노 〇〇〇토모우시마스.)

중(간) - 您好! 我是首尔旅行社的洪吉童。
(닌하오? 워쓰 써우얼뤼씽씨더 홍지통.)

중(번) - 您好! 我是首爾旅行社的洪吉童。
(닌하오? 워쓰 써우얼뤼씽씨더 홍지통.)

STEP 02

이동 중



응대 행동

- 밝은 표정으로 관광객들에게 자기소개를 합니다.
- 전체 일정 및 우리나라에 대한 소개를 합니다.

응대 멘트

- “안녕하세요,
이번 한국 여행을 함께할 관광통역안내사 000입니다.”



상황별 회화 한마디

만나서 반갑습니다.

Nice to meet you. (나이스 투 미트 유.)

はじめまして。(하지메 마시테.)

중(간) - 很高兴见到您。(헌 까오씨ng 씨엔따오닌.)

중(번) - 很高兴见到您。(헌 까오씨ng 씨엔따오닌.)

STEP 03

호텔 도착



| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> · 버스에 있는 관광객의 짐을 내리는 것을 적극적으로 도와드립니다. · 호텔 로비에서 대기할 수 있는 장소를 안내하고 체크인을 하여 관광객들에게 객실 키를 전달해 드립니다. · 다음 미팅 시간과 장소를 정확하게 안내합니다. · 모든 관광객이 입실하는 것을 확인합니다. | <ul style="list-style-type: none"> ● 응대 행동 |
| <p>“체크인을 진행하는 동안 000에서 잠시 기다려주시면 감사하겠습니다.”</p> <p>“호텔의 아침 식사 장소는 000이며, 00시부터 00시까지 이용 가능합니다.”</p> <p>“객실에서의 흡연은 금지되어 있습니다.”</p> <p>“오시느라 피곤하셨을 텐데 꼭 쉬고 다음 미팅 때 뵙겠습니다. 감사합니다.”</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 응대 멘트 |



상황별 회화 한마디

짐을 쉽게 내릴 수 있도록 도와드리겠습니다.

Let me help you put down your luggage. (렛미 헬프 유 푸트 다운 유어 러기지.)

お荷物を下ろすのをお手伝い致します。

(오니모츠오 오로수노오 오테츠다이 이타시마스.)

중(간) - 我来帮您卸行李。(워라이 뽕닌 씨에쌍리.)

중(번) - 我来帮您卸行李。(워라이 뽕닌 씨에쌍리.)

STEP 04

호텔 체크아웃



| | |
|-------|--|
| 응대 행동 | <ul style="list-style-type: none">· 체크아웃 최소 30분 전에 호텔에 도착하도록 합니다.· 관광객들이 오면 호텔 로비에서 대기할 수 있는 장소를 안내하고 신속하게 체크아웃을 합니다.· 인원과 잇은 물건이 없는지 다시 한번 확인합니다.· 관광객의 짐을 싣는 것을 적극적으로 도와드립니다. |
| 응대 멘트 | <ul style="list-style-type: none">· “안녕히 주무셨어요? 불편하신 점은 없으셨는지요? 체크아웃을 진행하는 동안 00에서 잠시만 기다려주시면 감사하겠습니다.”· “잇으신 물건이 없으신지 다시 한 번 확인해주시기 바랍니다.”· “짐을 쉽게 실을 수 있도록 제가 도와드리겠습니다.” |



상황별 회화 한마디

좋은 아침입니다.

Good morning. (굿 모닝.)

おはようございます. (오하요오 고자이마스.)

중(간) -早安! (자오안!)

중(번) -早安! (자오안!)

STEP 05

환송



- 관광객들의 티켓팅을 정확하고 신속하게 도와드립니다.
- 밝은 표정으로 환송 인사를 합니다.
- 모든 관광객이 탑승 게이트를 나가는 것을 확인합니다.

응대 행동

“티케팅하는 장소는 000입니다. 000에서 잠시 기다려주시면 티켓을 확인하고 오겠습니다.”

응대 멘트

“이번 한국 여행이 좋은 추억으로 기억되시길 바랍니다. 한국에 다시 한 번 방문해주세요. 그럼 안녕히 돌아가십시오. 감사합니다.”



상황별 회화 한마디

이번 한국 여행이 좋은 추억으로 기억되길 바랍니다.

I sincerely hope you had a great time in Korea.

(아이 신시어리 흡유 해드 어 그레이트 타임 인 코리아.)

この韓国旅行を良い思い出にしてください。

(코노 칸코쿠 료코우오 요이 오모이데니 시테쿠다사이.)

중(간) - 希望这次韩国旅行给大家留下了好印象。

(시왕 찌츠 한귀뤼씽 게이따지아 리우샤러 하오인상.)

중(번) - 希望這次的韓國之旅大家都有留下美好的回憶。

(시왕 찌츠 더한귀쨌뤼 따지아 또요우 리오우샤 메이하오더 후에이이.)



이럴 땐 이렇게

POINT 1

예정된 관광객이 나타나지 않을 경우

- 출발 시점에서 불가피한 사정으로 인하여 탑승편이 변경될 수 있으므로, 회사에 즉시 확인을 하여 정보를 입수합니다.

호텔의 초과 예약으로 관광객이 이용할 호텔 객실이 없을 경우

- 관광객에게 바로 내용을 직설적으로 설명하는 것보다는



“체크인 수속에 시간이 걸리고 있으니 잠시 기다려주시겠습니까?”

라고 말씀드리고 즉시 회사와 연락하여 대책을 강구합니다.

POINT 2

지도나 리플릿이 없는 경우

- 관광객이 찾는 홍보물이 없는 경우, 양해를 구하고 필요한 내용을 메모 혹은 프린트해 드립니다.
- 지도가 없는 경우 간단한 약도를 그려드리는 것도 좋은 방법입니다.
- 즉각 대응이 어려울 경우, 관광객에게 잠시 기다려 달라는 양해를 구한 후, 정확한 내용을 확인 후 응대해드립니다.



교통 안내

- 도로 안내 시 지도를 활용하고 도보로 이동할 경우에는 지도상에 현 위치, 이동로, 목적지 등 이동 경로를 표시해 줍니다.
- 대중 교통수단을 이용할 경우 이동경로와 방법을 도식화하여 메모해 드립니다. 문의가 빈번한 주변의 관광지 및 목적지에 대한 교통 정보는 시간표를 미리 작성하여 비치해 둡니다.



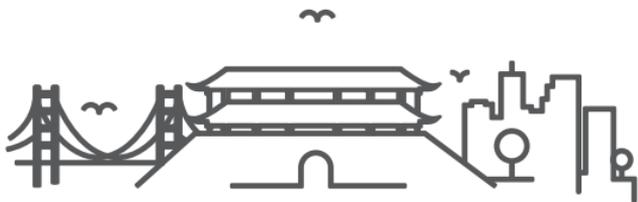


이럴 땐 이렇게

POINT 3

갑자기 관광지를 바꿔달라는 요청이 있을 때

- 모든 관광객이 허락하는지 반드시 확인해야 합니다.
- 한 명이라도 바꾸는 것을 원하지 않는 관광객이 있을 경우 바꾸지 않는 것이 바람직합니다. 또한 요금 추가가 필요한 경우는 관광객들에게 관련 내용을 정확하게 안내합니다.



폭우, 폭설, 태풍 등으로 투어가 불가능한 경우

- 상황에 대한 양해를 구하고 실내 관광이 가능한 근처 관광지를 추천해 드리거나 날씨가 괜찮아질 때까지 기다렸다가 투어를 재개합니다.
- 원하시는 분에게는 다시 예약 해 드리는 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