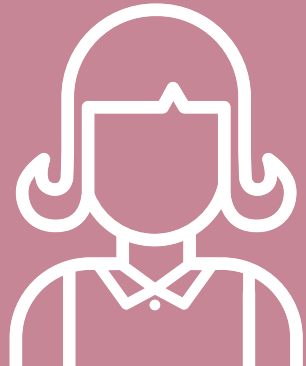




SERVICE MANUAL

서비스 매뉴얼 **쇼핑**



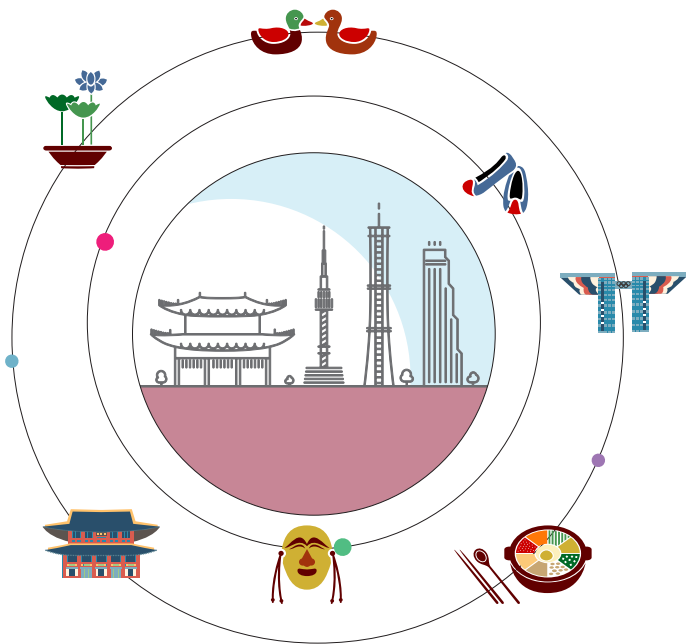


K스마일 캠페인이란?

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.

서비스 매뉴얼

쇼핑



쇼핑 서비스의 포인트

I

STEP 01

성공 키워드



적정한 가격의 품질 좋은 상품을 다양하게 구비하고, 종사원들이 상품에 대한 정확한 설명과 친절한 자세로 응대함으로써 관광객들에게 구매의 즐거움을 제공하는 것입니다.

친절함



친절하고 성실한 서비스 마인드를 갖추어야 하며 여러 가지 예외적인 상황에서도 적절히 대응할 수 있는 능력이 필요합니다.

원활한
의사소통



판매원으로서 외국인과 대화할 수 있는 기본적인 외국어 구사 능력을 갖추고 정확하고 알아듣기 쉽게 표현할 수 있어야 합니다.

전문성



해당 상품을 정확하게 설명할 수 있도록 필요한 정보와 지식을 확보하고 글로벌 판매원으로서 역량을 갖추어야 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?	○○
	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.

쇼핑점 직원의 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



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

관광객에게
안내할 때



- 방향 등을 안내할 때는 손바닥을 펴서 적당한 속도로 가리키는 것이 중요합니다.
- 안내할 때는 이쪽, 저쪽 등의 대명사보다는 시계 방향으로 표현하는 것이 좋습니다.

통화 중에
관광객이 와서
기다릴 경우



- 눈 인사나 제스처로 양해를 구합니다.
- * 외면하거나 무응대를 해서는 안돼요~

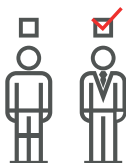
관광객 응대 중에
전화가 왔을 경우



- 관광객에게 양해를 구하고 전화를 받습니다.
- 전화를 끊게 되면 기다린 관광객에게 감사를 표현합니다.

STEP 07

자가 점검



.....

.....

.....

.....

CHECK POINT 

접점		체크사항	Y/N
입구	환영	외국인 관광객이 들어올 때 눈을 마주치고 인사를 했습니까?	<input type="radio"/>
	상품 위치 안내	외국인 관광객이 불편함 없이 쇼핑할 수 있도록 친절하고 정확하게 위치를 안내했습니까?	<input type="radio"/>
쇼핑점 내부	개별 상품 안내	외국인 관광객이 불편함 없이 쇼핑할 수 있도록 안내했습니까?	<input type="radio"/>
		문의 사항 및 궁금증에 친절히 답변했습니까?	<input type="radio"/>
		지나친 호객 행위를 하지 않았습니까?	<input type="radio"/>
카운터	계산	필요 사항을 자발적으로 확인하고 안내했습니까?	<input type="radio"/>
		신용카드나 돈을 받았을 때 복창을 했습니까?	<input type="radio"/>
		환송	감사의 인사를 전하고 따뜻한 배웅을 했습니까?



쇼핑 서비스 기본예절

STEP 01

환영



· 입구에 나가서 환영 인사를 합니다.

● 응대 행동

“안녕하세요, 00기념품점입니다. 어서 오십시오”

● 응대 멘트



상황별 회화 한마디

찾으시는 물건이 있으십니까?

Are you looking for anything in particular?

(아 유 루킹 포 애니띱 파티큘러?)

何をおさがしですか?(나니오 오사가시데스까?)

중(간) - 有需要的东西吗?(요우 쉬야오더 동시마?)

중(번) - 有特别要找的东西吗?(요우터비에야오자오더 동시마?)

STEP 02

상품 위치 안내



응대 행동	<ul style="list-style-type: none"> · 친절하고 정확하게 상품의 위치를 소개합니다. · 고객의 선호 품목을 전혀 모를 경우, 층별 안내, 대략적인 품목별 위치 등을 간단히 소개를 합니다.
응대 멘트	<ul style="list-style-type: none"> · “찾으시는 물건이 있으십니까? 1층에는 00, 2층에는 00이 있습니다. 천천히 둘러보시고 필요한 것이 있으면 언제든지 불러주세요.”



상황별 회화 한마디

천천히 둘러보시면서 필요한 것이 있으면 언제든지 불러주세요.

Please have a look around and tell me anytime if you need help.

(플리즈 해브 어 룩 어라운드 앤드 텔 미 애니타임 이프 유니드 헬프.)

ごゆっくりご覧になり、何かございましたらいつでもお呼びください。

(고윳쿠리 고란니나리 나니까고자이마시타라 이츠데모 오요비 쿠다사이.)

중(간) - 请慢慢转一转, 若有需要的东西, 请随时叫我。

(칭 만만편이편, 뤼요우 쉬야오더 똥시, 칭 수이스 찌아오위.)

중(번) - 请慢慢逛, 若需要帮忙, 请随时叫我。

(칭 만만 광, 뤼쉬야오뻥망, 칭 수이스 찌오위.)

STEP 03

개별 상품 안내



- 고객이 관심을 가지는 상품에 대한 간략한 소개를 드립니다.
- 고객의 궁금증을 잘 경청하였다가, 궁금증이 해소될 수 있도록 친절하게 설명합니다.
- 물품 구매를 희망하나 품목 선정을 망설일 경우에는 관광객 선호도를 고려하여 상품을 추천해드립니다.

응대 행동

“무엇을 도와드릴까요?”

응대 멘트

“네, 안내해 드리겠습니다.

0000는 00입니다. ~점이 좋고, ~분들이 많이 선호하십니다.”



상황별 회화 한마디

이 BB 크림은 요즘 가장 인기 있는 상품입니다.

This BB cream sells like hotcakes.

(디스 비비크림 셀즈 라이크 핫케익스.)

このBBクリームは最近一番の人気商品です。

(코노 비비쿠리-무와 사이킨 이치반노 닌키 쇼-헨데스.)

중(간) - 这个BB霜是目前最受欢迎的商品。

(저거 빼빼 쌍쓰 무채 쥘이쏘우 환잉더 쌍핀.)

중(번) - 這個BB霜是目前最受歡迎的商品。

(저거 빼빼 쌍쓰 무채 쥘이쏘우 환잉더 쌍핀.)

STEP 04

계산



응대 행동

- 감사 인사와 쇼핑 품목을 확인합니다.
- 교환, 환불에 대한 안내와 함께 계산을 돕습니다.

응대 멘트

- “감사합니다. 즐거운 쇼핑이 되셨는지요?”
- “더 필요한 것은 없으시나요?”
- “불편하신 점은 없으셨나요?”
- “0000을 구입하셔서 00원 입니다.”
- “카드를 받았습니다.”
- “거스름돈은 000원입니다.”
- “교환은 00일 이내, 환불은 00일 이내에 다시 방문해 주시면 됩니다.”



상황별 회화 한마디

카드와 영수증은 여기 있습니다.

Here are the receipt and card. (히얼 아 더 리시프트 앤드 카드.)

カードと領収書はこちらにご致します。

(카도토 료오슈-쇼와 코치라니 고자이마스.)

중(간) - 給您信用卡和收据。(게이닌 싰용카허 쏘우쥼.)

중(번) - 給您信用卡和收据。(게이닌 싰용카허 쏘우쥼.)

STEP 05

환송



<p>·출구까지 나가서 환송 인사를 합니다.</p> <p>·계산 시 물건을 확인하고 부가세 환급이 가능한 제품은 적극적으로 서류 작성을 돕고, 액체류 반입 금지 규정 등을 감안하여 고객에게 안내하면 좋습니다.</p>	<p>● 응대 행동</p>
<p>“감사합니다. 또 오십시오.”</p>	<p>● 응대 멘트</p>



상황별 회화 한마디

더 필요한 것은 없으시나요?

Is there anything else you need? (이즈 데얼 애니띱 엘스 유 니드?)

他に必要なものはございませんか?

(호카니 히츠요오나 모노와 고자이마셴까?)

중(간) - 还有没有其他需要的东西? (하이요우메이요우 치타쉬야오더 동시?)

중(번) - 還需要别的東西嗎? (하이쉬야오 비에더 동시마?)

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

카운터에서 계산을
돕는 동안 다른 관광객이
오래 대기할 경우

(기다리는 고객에게)
“죄송하지만 잠시만 기다려주시기 바랍니다.”

(기다렸던 관광객의 차례가 되면)
“기다려 주셔서 감사합니다.”



· 뒤에 기다리는 고객이 있으면 미소 띤 얼굴로 양해의 말씀을 드립니다.

고객이 찾는
상품이 없는 경우

“죄송하지만 저희 매장에서는 고객님의 원하는
상품이 없어 구입이 어렵습니다. 괜찮으시다면,
고객님이 찾는 물품이 있는 다른 매장을
안내해드리도록 하겠습니다.”

· 양해를 구하는 말과 함께 해당 상품을 구입할 수 있는 쇼핑점을 안내합니다.

POINT 2

신용카드가 한도 초과로 승인이 안 되는 경우

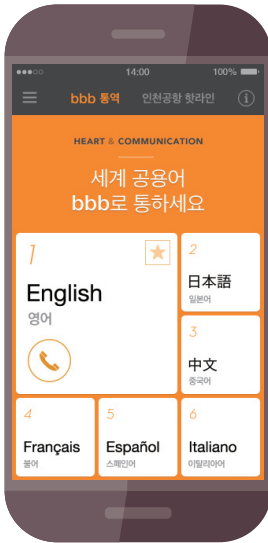
· 청구금액이 카드 한도 초과일 때 고객이 당황하지 않도록 부드럽게 이야기합니다.



“고객님 죄송합니다. 이 카드가 승인이 안되고 있는데,
마그네틱 손상이나 단말기의 문제일 수 있으니
다른 카드를 가지고 계시면 다시 확인해 보겠습니다.”

· 다른 카드도 승인이 안 될 경우는 고객이 무안하지 않도록 하면서,
이유를 분명하게 설명하는 것이 좋습니다.

“고객님 죄송합니다. 승인이 안 되어서 처리가
불가능합니다. 어떻게 처리해 드릴까요?”



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