



---

# SERVICE MANUAL

---

서비스 매뉴얼 **숙박**





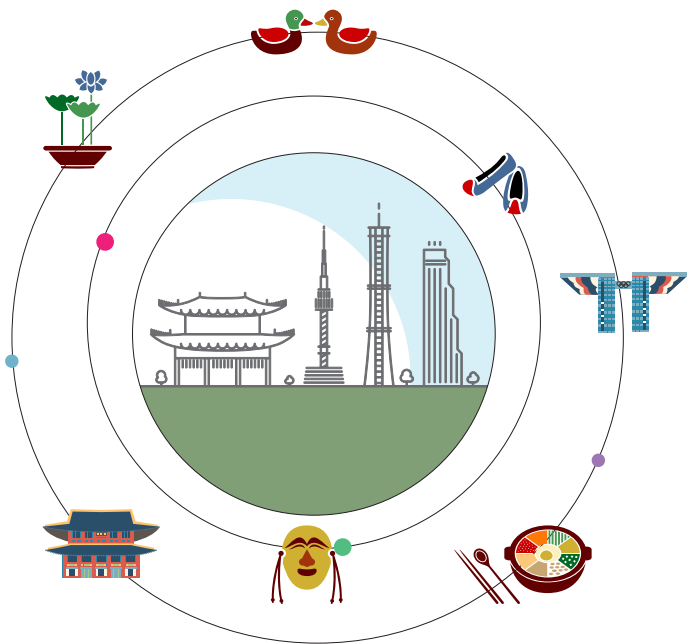
## K스마일 캠페인이란?

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

숙박



## 숙박 서비스의 포인트

I

STEP 01

성공 키워드



낮선 환경에서 불안해 하는 관광객에게  
편안하고 안락한 침터를 제공하는 것입니다.

원활한  
의사소통



신속하고 정확한 예약 및 취소 시스템을 갖추고  
관광객이 필요한 정보를 쉽게 얻을 수 있도록  
언제든지 고객의 요구 사항을 경청해야 합니다.

쾌적함



객실은 항상 청결하고 안락해야 하며  
부대시설 및 주변 환경도 깨끗하고  
이용이 편리해야 합니다.

다정함



관광객에게 따뜻하고 진심 어린 서비스를  
제공함으로써 우리 전통의 예의범절을  
보여주어야 합니다.

편안함



형식에 얽매이지 않는 편안하고 밝은 분위기의  
조성이 필요하고 한국의 전통적인 분위기가  
가미되면 더욱 바람직할 것입니다.

안전함



정확한 예약 시스템을 확보하고,  
숙박 시설 및 환경이 안전하게 관리되어야 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?	○○
	공통	입고 있는 옷은 단정하고 청결합니까?	○○
	차림새	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.<br>인사말을 먼저 건네고 허리를 숙입니다. |
| ▶ 상체를 굽힌다 | 상체를 가볍게 숙입니다.<br>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.

숙박업 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
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~
- 통화가 길어져 고객이 오래 기다리지 않도록 합니다. 통화가 길어질 경우는 양해를 구하고 다시 전화를 드리도록 합니다.

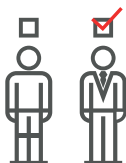
관광객 응대 중에  
전화가 왔을 경우



- 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? ○○	
	예약 확인 및 체크인	예약 확인을 신속하게 마쳤습니까?	○○
		신용카드나 돈을 받았을 때 복창을 했습니까?	○○
		외국인 관광객의 짐이 많은 경우 객실까지 도움을 주었습니까?	○○
호텔 내부	객실 확인 및 안내	객실 사용에 대해 정확하게 안내했습니까? ○○	
	체류	외국인 관광객이 원하는 정보를 불편 없게 안내했습니까?	○○
		고객의 요구 사항에 적극적으로 대응했습니까?	○○
	체크아웃	신속하고 정확하게 체크아웃을 했습니까?	○○
		두고 온 물건이 없는지 확인했습니까?	○○
숙박 중의 불편이 없었는지 확인했습니까?	○○		
출구	환송	감사의 인사를 전하고 따뜻한 배움을 했습니까? ○○	



## 숙박 서비스 기본예절

# II

STEP 01

대기 및 환영



- 각 객실의 청소 상태와 비품 구비 여부를 확인합니다.
- 로비, 현관 및 거실의 정리정돈 상태를 확인합니다.
- 주방의 청소 상태와 음식 및 음료 준비 여부를 확인합니다.
  - 용모와 복장이 단정한지 체크합니다.
  - 오늘의 예약 현황을 체크합니다.
- 고객이 도착하면 일어나서 반갑게 인사합니다.

응대 행동

“안녕하세요 000호텔/게스트 하우스입니다.  
어서오십시오”

응대 멘트



상황별 회화 한마디

**안녕하세요. 명동호텔입니다. 어서오십시오.**

Hello, Welcome to Myungdong Hotel. (헬로우, 웰컴 투 명동 호텔.)

こんにちは、明洞ホテルです。いらっしゃいませ。

(콘니치와 명동 호테루데스 이랏사이마세.)

중(간) - 您好? 欢迎光临明洞酒店。(닌 하오? 환영닌 광린 밍똥 지우디엔.)

중(번) - 您好? 欢迎光临明洞飯店。(닌 하오? 환영닌 광린 밍똥 판디엔.)

STEP 02

예약 확인 및 체크인



응대 행동

- 예약 확인은 신속하게 합니다.
- 신용카드나 금액을 받았을 때는 복창을 해줍니다.
- 짐이 많은 경우에는 객실까지 도와드립니다.
- 뒤에 기다리시는 고객이 있으면 미소 띤 얼굴로 양해의 말씀을 드립니다.

응대 멘트

- “예약자분 성함이 어떻게 되시죠?”
- “머무르시는 동안의 객실 비용은 1박당 000원으로 총 000입니다.”
- “000원 받았습시다.”(카드 받았습시다.)
- “거스름돈은 000원입니다.”
- “객실을 안내해 드리겠습니다.”



상황별 회화 한마디

예약하셨습니까?

Do you have a reservation? (두 유 해브 어 레저베이션?)

ご予約されましたでしょうか?(고요야쿠 사레마시타 데쇼오까?)

중(간) - 您約定客房了嗎?(닌 위땡 커팡러마?)

중(번) - 您預訂客房了嗎?(닌 위땡 커팡러마?)

STEP 03

객실 확인 및 안내



- 객실 번호와 위치를 정확히 알려드리고 객실 열쇠를 건넵니다.
- 객실 사용에 대하여 상세히 설명하고, 주의 사항이 있다면 정중하고 정확하게 알려드립니다.

• 응대 행동

“예약하신 객실은 000호이구요,  
객실의 조건은 ~와 같습니다.”

• 응대 멘트

아침식사 제공이 가능한 경우

“아침 식사는 0시부터 0시까지 00에서 이용이 가능합니다.”

“모든 객실은 금연입니다. 번거로우시더라도  
000쪽에 있는 흡연실의 이용을 부탁드립니다.”



상황별 회화 한마디

**전 객실은 금연입니다.**

Smoking is prohibited in all rooms.  
(스모킹 이즈 프로히비티드 인 올 룸스.)

全客室は禁煙となっております。(젠카쿠시츠와 킨엔토 닛테오리마스.)

중(간) - 所有客房内禁止吸烟。(쉬요우 커팡네이 찐즈 씨엔.)

중(번) - 所有客房内禁止吸烟。(쉬요우 커팡네이 찐즈 씨엔.)



STEP 04

체류



<p>응대 행동</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (손님이 원할 경우) 주변의 편의 시설, 음식점, 한국 관광지, 한국 문화에 대해 소개합니다.</li> <li>· 고객의 요구 사항에 대해 적극적으로 응대하고, 불편 사항이 없도록 항상 주의를 기울입니다.</li> <li>· 개인의 프라이버시를 침해하지 않도록 합니다.</li> <li>· 계약된 여행 업체를 알선 및 강요하는 등 지나친 영업 행위는 하지 않도록 합니다.</li> </ul>
<p>응대 멘트</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· “가까운 000는 0000에 있습니다.”</li> <li>· “로비에 지도(혹은 관광지 안내서)가 비치되어 있으니 이용하시는데 도움이 되길 바랍니다.”</li> <li>· “인터넷과 국제 전화는 000와 같은 방법으로 이용하실 수 있습니다.”</li> </ul>



상황별 회화 한마디

**관광지 정보가 필요하시면 언제든지 말씀하세요.**

If you need any information of the tourist attractions, please feel free to ask me anytime. (이프 유 니드 애니 인포메이션 오브 더 투어리스트 어트랙션스, 플리즈 필 프리 투 애스크 미 애니타임.)

観光地情報が必要でしたら、いつでもおっしゃってください。  
(강코오치 조오호오가 히츠요우데시타라 이츠데모 오쓰타에 쿠다사이.)

중(간) - 若需要任何有关旅游地的信息，可以随时间服务台。  
(뤼쉬야오 런허요우판 뤼요우띠더 쉐시, 커이 쉐이쓰 윈 푸우타이.)

중(번) - 若需要旅遊資訊，請隨時詢問服務台。  
(뤼쉬야오 뤼요우쯔쑤, 칭쑤이쓰 쉐원푸우타이.)

STEP 05

체크아웃



- 체크아웃은 신속, 정확하게 처리하고, 두고 나오신 물건은 없는지 확인합니다.
- 체류 중 불편한 사항은 없었는지 확인하고, 있다면 개선 사항에 대해 수궁하고 반영합니다.
- 공지되지 않은 사항에 대한 비용 청구는 절대 하지 않습니다.

• 응대 행동

“불편하신 점은 없으셨어요?”  
 “객실에 두고 나온 물건은 없으신지  
 다시 한 번 확인해주시기 바랍니다.”

• 응대 멘트



상황별 회화 한마디

**객실에 두고 나온 물건은 없으신지 다시 한 번 확인해주시기 바랍니다.**

Please make sure you take all your belongings with you.

(플리즈 메이크 슈얼 유 테이크 올 유얼 빌롱깅스 위드 유.)

客室にお忘れ物のないようご確認ください。

(카쿠시츠니 오와스레모노노 나이요오 고카쿠닌쿠다사이.)

중(간) - 請再仔細檢查一下有沒有遺忘在客房的東西。

(칭 짜이즈씨 쩐차이샤 요우메이요우 이왕짜이 커팡더 동시.)

중(번) - 請再仔細檢查一下有沒有放在客房忘記拿的物品。

(칭 짜이즈씨 쩐차이샤 요우메이요우팡짜이커팡 왕지나더 우핀.)

STEP 06

환송



- |       |   |
|-------|---|
| 응대 행동 | <ul style="list-style-type: none"><li>· 방문에 대한 감사의 인사를 전하고 배웅합니다.</li><li>· 출구까지 나가서 배웅하면 더욱 감동할 수 있습니다.</li></ul>    |
| 응대 멘트 | <ul style="list-style-type: none"><li>· “감사합니다. 또 오십시오”</li><li>· “즐거운 시간이 되셨기를 바랍니다.”</li><li>· “안녕히 가세요.”</li></ul> |



상황별 회화 한마디

**즐거운 여행이 되셨기를 바랍니다.**

I hope you had a great time here.

(아이 호프 유 헤드 어 그레이트 타임 히얼.)

楽しいご旅行になりますように。(타노시가 고료코오니 나리마스요오니.)

중(간) - 祝您旅途愉快。(쭈닌 뤼투우 위콰이.)

중(번) - 祝您旅途愉快。(쭈닌 뤼투우 위콰이.)



## 이럴 땐 이렇게

### POINT 1

객실이 만실일 때 워크인  
고객이 오실 경우

“죄송하지만 오늘은 저희 호텔의 남은  
객실이 없습니다. 괜찮으시다면,  
비슷한 가격대의 주변 게스트하우스나  
호텔을 안내해 드리도록 하겠습니다.”

- 예약이 다 찻습니다.
- 만실일 때 예약하지 않고 오신 고객이 방문하면 근처 비슷한 가격대의 게스트하우스나 관광호텔을 추천해 드립니다.



체크인 / 체크아웃을  
하는 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.

### POINT 2

외국인 관광객이 근처에서 위치를 찾지 못할 때

- 게스트하우스는 주로 큰 길가가 아닌 주택가에 위치하고 있기 때문에 찾기 힘든 경우가 있습니다
- 직접 직원이 나가서 모시고 오는 것이 좋겠으나 그렇지 못한 경우 택시를 타도록 권하고 택시 기사님과 직접 통화하여 게스트 하우스 앞까지 올 수 있도록 안내하는 것이 좋습니다.

신용카드가 승인이 안 되는 경우

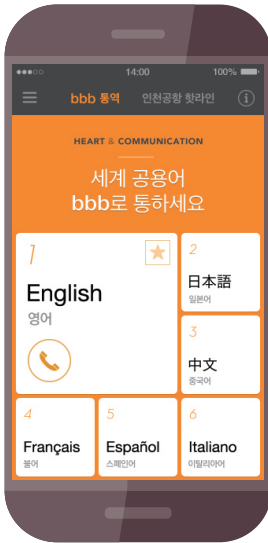
- 한도 초과일 때는 고객이 당황하지 않도록 부드럽게 이야기 합니다.



“죄송합니다만, 이 카드가 승인이 안되고 있는데,  
다른 카드를 가지고 계시면 다시 확인해 보겠습니다.”

- 다른 카드도 승인이 안 될 경우는 거듭 양해를 구하고, 이유를 분명하게 밝히는 것이 좋습니다.

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



외국인과 의사소통이 필요할 때  
bbb 통역 자원봉사와 함께 하세요!




4,300 자원봉사자 /  
19개 언어 / 24시간

 **bbb korea**  
bbb 비비비코리아  
[www.bbbkorea.org](http://www.bbbkorea.org)

외국인에게  
국내 관광안내가 필요할 때



24시간, 한 / 영 / 일 / 중

 한국관광공사  
[www.visitkorea.or.kr](http://www.visitkorea.or.kr)





VKC (재) 한국방문위원회  
VISIT KOREA COMMITTEE

[www.vkc.or.kr](http://www.vkc.or.kr)