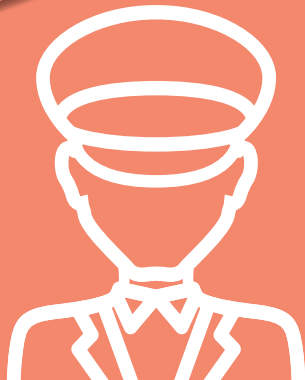




SERVICE MANUAL

서비스 매뉴얼 **택시**



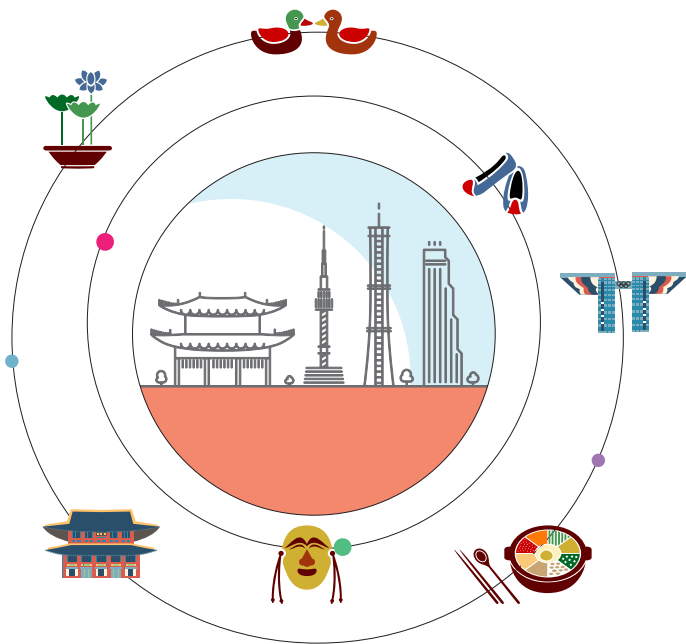


K스마일 캠페인이란?

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

택시



택시 서비스의 포인트

I

STEP 01

성공 키워드



청결한 모습과 투명한 요금 체계로 손님을 맞이하고 대중교통수단과 차별화된 편안함으로 원하는 목적지에 정확하게 모셔다 드림으로써 여행에 지친 승객의 발이 되어주는 것입니다.

외국인 관광객에게 우리는?



우리의 역할은 '신속, 정확하게 이동하는 것'뿐 아니라 '긴 여정에 지친 승객이 쾌적하고 편안한 상태로 목적지까지 갈 수 있도록 돕는 것'입니다. 우리 택시는 땅 위의 퍼스트 클래스입니다.

믿음직함



목적지까지 안전, 정확하게! 요금은 투명하게!

편안함



승객의 마음을 편안하게 하는 세심한 친절과 배려

쾌적함



청결한 용모 복장과 차량은 품격있는 택시의 첫걸음

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
위생	공통	머리는 단정하게 손질이 되어 있습니까?	○○
	공통	깔끔하게 면도 혹은 화장을 했습니까?	○○
	공통	옷에 때, 얼룩, 구겨짐은 없습니까?	○○
	공통	모자, 마스크로 얼굴을 가리지는 않았습니까?	○○
	공통	땀 냄새, 담배 냄새가 나지는 않았습니까?	○○
차림새	공통	조수석의 택시 운전자 자격증은 뒤에서도 잘 보입니까?	○○
	공통	요금 미터기는 뒤에서도 잘 보입니까?	○○
	공통	카드 결제기가 정상 작동합니까?	○○
	공통	냉/난방 온도는 적당합니까?	○○
	공통	차량 외부, 승객 좌석, 트렁크가 모두 깨끗합니까?	○○
	공통	차량 내부 공기를 충분히 환기시켰습니까?	○○

STEP 03

미소·목례·손동작



우리의 서비스에 따라 대한민국의 전체적 인상을 결정하기 때문에 품격 있는 택시 서비스가 곧 품격있는 대한민국이 됩니다. 이를 위해서는 따뜻한 미소, 정중한 목례와 손동작을 습관화해야 합니다.

따뜻한 미소
만들기



- 거울을 보며 다양한 웃는 표정을 지어보고 그 중 가장 멋진 표정을 찾아냅니다.
- 그 표정을 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.
- 머리, 등, 허리를 함께 15도로 숙여야 바른 목례입니다.
- 고개만 까딱하는 경우 무성의하게 느껴집니다.
- 요금, 잔돈, 영수증을 수수 / 전달 시, 가볍게 목례하며 양손으로 주고 받습니다.

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.

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.

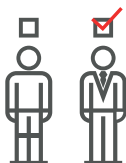
외국인 관광객이
승·하차할 때



- **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



점검		체크사항	Y/N
미소	공통	고객이 승하차할 때 밝게 미소 지었습니까?	○○
목례 (눈 맞춤)	공통	고객이 승하차할 때 눈을 맞추며 인사했습니까?	○○
		가볍게 목례하며 요금 등을 주고 받았습니까?	○○
자세(동작)	공통	고객 승차 시 바른 자세로 맞이했습니까?	○○
마인드	공통	인종차별적 언행을 하지는 않았습니까? (승차 거부, 무시하는 태도, 인종비하 발언 등)	○○
		가장 빠르고 안전한 길로 주행했습니까?	○○
언어 (인사말)	공통	요금은 규정대로 부과했습니까? (부당 요금을 징수하지는 않았습니까?)	○○
		한국어를 모르는 외국인에게도 높임말을 사용하여 존대했습니까?	○○
		고객이 승하차할 때 적당한 인사말을 했습니까?	○○
		목적지, 요금(금액)등을 반복해 말했습니까?	○○



택시 서비스 기본예절

II

STEP 01

대기 및 승차



- 정해진 장소에서 질서 있게 대기합니다.
- 고객에게 눈을 맞추며 목례(눈 인사)합니다.
- 고객에게 짐이 많거나 탑승인원이 많더라도 재촉하지 않고, 밝은 표정을 유지합니다. (단, 규정 탑승 인원 초과 시, 정중히 거절합니다.)

응대 행동

“안녕하십니까? 어디로 모실까요?”

한국어를 모르는 외국인에게도 반드시 높임말을 씁니다.
반말, 비속어는 절대 삼가고, 혼잣말, 중얼거림은 자제합니다.
(오해 가능)

응대 멘트



상황별 회화 한마디

어디로 모실까요?

Where to sir(ma'am)? (웨어 투 씨[멤]?)

どちらまでですか?(도치라마데데스까?)

중(간) - 您要去哪儿?(닌야오취날?)

중(번) - 您要去哪兒?(닌야오취날?)

STEP 02

출발 및 주행



응대 행동

- 고객이 목적지를 말하면 반복해 확인합니다.
- 출발 전, 요금은 미터(또는 정액) 기준 부과되며 톨게이트 요금은 별도임을 사전 안내합니다.
- 가장 빠르고 안전한 길로 주행합니다.
- 주행 중에 담배를 피우거나, 창 밖으로 침을 뱉지 않고, 통화하지 않습니다.
- 본의 아니게 급정거 / 급출발한 경우, 반드시 고객이 괜찮은지 확인합니다.

응대 멘트

목적지 확인

“네, 고객님의, 00호텔 말씀이십니까?”

“고객님, 톨게이트 요금 00원은 미터기 요금과 별도입니다.”

급정거 / 급출발 시

“고객님, 괜찮으십니까?”

“Are you OK?” (아 유 오케이?)



상황별 회화 한마디

약 30분이 걸립니다.

It takes about 30 minutes. (잇 테익스 어바웃 써티 미닛츠.)

30分くらいかかります。(산쥬뽀쿠라이카카리마스.)

중(간) - 需要半个小时左右。(쉬야오반거샤오스주오요우.)

중(번) - 需要半個小時左右。(쉬야오반거샤오스주오요우.)

STEP 03

도착 및 요금 안내



- 목적지에 도착하면 도착했음을 안내합니다.
고객이 묻지 않아도 요금을 안내합니다.
- 고객이 한국어를 모르는 경우,
(미터기 요금 및 톨게이트 영수증을 보여주며)
종이에 금액을 적어서 요금을 안내합니다.
- 부당 요금을 징수하지 않습니다.
- 고객에게 결제 수단(현금 / 카드)을 묻습니다.
- 고객이 카드로 지불해도 거부하거나
짜증내지 않도록 주의합니다.

응대 행동

“고객님, 00호텔에 도착했습니다.”

“(요금을 계산한 종이를 보여주며) 고객님,
미터기 요금과 톨게이트 요금을 더해서 총 00원입니다.”

“결제는 어떻게 하시겠습니까?”

“현금 or 카드?” “Cash or credit?”
(캐시 or 크레딧?)

응대 멘트



상황별 회화 한마디

도착했습니다.

We are here. (위 아 히어.)

到着いたしました。(토-차쿠 이따시마시따.)

중(간) - 到了。(따오러.)

중(번) - 到了。(따오러.)

STEP 04

요금 수수



응대 행동	<ul style="list-style-type: none">· 현금, 카드, 영수증, 펜 등은 가볍게 목례하며 주고 받습니다.· 현금을 받으면, 금액을 확인해드립니다.· 거스름돈이 있으면 금액을 말하며 전달합니다.· 고객에게 팁을 요구하지 않습니다.
응대 멘트	<p>“고객님, 00원 받았습니다. 여기 거스름돈 00원 있습니다.”</p> <p>카드 결제시 “고객님, 서명 부탁드립니다.”</p>



상황별 회화 한마디

거스름돈 여기 있습니다. 안녕히 가십시오.

Here is your change. Good-bye. (히얼 이즈 유어 체인지.굿바이.)

こちらおつりです。お気をつけて。(고치라오츠리데스 오키오츠케테.)

중(간) - 这是找您的零钱 请慢走。(찌스짜오닌더링치엔 칭만저우.)

중(번) - 這是找您的零錢 請慢走。(찌스짜오닌더링치엔 칭만저우.)

STEP 05

하차



· 고객이 차 문을 열면 몸을 고객 쪽으로 돌려 밝은 표정으로 목례(눈 인사)하며 인사말을 합니다.

• 응대 행동

“감사합니다. 안녕히 가십시오.”
“Thank you. Have a nice day!”
(땡큐. 헤브 어 나이스 데이)

• 응대 멘트



상황별 회화 한마디

감사합니다.

Thank you. (땡큐.)

ありがとうございます。(아리카토 고자이마스.)

중(간) - 谢谢。(세세.)

중(번) - 謝謝。(세세.)

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

외모, 복장이 특이한 고객이 승차한 경우

- 신기해하거나 경멸하는 시선을 보내지 않습니다.
- 고객을 백미러로 힐끔힐끔 바라보지 않습니다.

길이 많이 막힐 경우

- * 길이 많이 막히는 경우,
사안에 따라 아래와 같이 안내합니다.

교통사고

“There’s a car accident.”(데얼즈 어 카 액시던트)

출퇴근 시간

“It’s rush hour time.”(잇츠 러시 아워 타임)

TIP

- 고객의 짐이 많거나 승하차에 도움이 필요한 경우,
고객이 요구하지 않더라도 도와드릴 의사가 있음을 알린 후 돕습니다.

"May I help you?" (메이 아이 헬프 유?)

- * 단, 고객이 동의하기 전까지는 고객의 짐과 신체에 접촉하지 않습니다.

TIP

- 고객이 휴대폰으로 통화하는 경우, 스피커 볼륨을 낮춰 드립니다.
- 고속 주행하는 경우, (고객의 별도 요청이 없으면) 창문을 닫습니다.

POINT 2

체격이 큰 고객이 뒷좌석에 승차한 경우

앞 좌석이 비어 있으면 고객이 별도로 요청하지 않더라도 조수석 의자를 앞으로 당겨 고객이 편안하게 다리를 뻗을 수 있도록 배려합니다.

의사소통에 자신이 없는데 고객이 승차한 경우

- 당황하지 말고 밝게 맞이합니다.
- 몸짓(보디 랭귀지)을 최대한 활용하여 적극적으로 의사소통합니다.
- 한국관광공사 외국어 관광안내 전화 및 bbb 무료통역 서비스를 이용합니다.



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