

이미지 관리

김 인 경

.....
(KIK SERVICE ACADEMY 원장)

● 커리어 우먼의 패션 감각 CHECK ●

자신이 좋아하는 스타일을 표현해 본다.

옷장 속의 옷이 아무리 많고 다양해도 입을 것이 없다고 투정 아닌 투정을 부리는 여성들을 흔히 본다. 대개 이런 여성들은 옷을 입는 방법에 변화가 없거나 개성을 살릴 줄 모르는 여성이다.

유행의 흐름이 계속 바뀌고 자신의 사회적인 위치도 달라지며 의상을 느끼는 기분도 달라지는데 언제까지나 그 변화를 멀리한 채 입을 만한 옷이 없다고 불만만 내세우고 있을 것인지 자신의 나태함을 되돌아보자.

패션 감각의 첫째 조건은 개성 살리기이다.

개성이란 특별히 무엇인가를 좋아하는 마음이고 그 마음 즉 자신이 좋아하는 의상 스타일을 소중히 표현하는 것이다.

패션 감각의 둘째 조건은 자신의 개성을 다양하게 시도해 보려는 노력이다.

이러한 노력이라면 변화 없는 자신의 패션 감각을 해결하느라 스트레스 받는 것보다 훨씬 발전적이고 신선한 모습을 발견하게 될 것이다.

다양한 스타일을 정리해 보고 OFFICE LOOK을 자신의 멋 내기에 응용해 본다.

- 매니시한 분위기 - 전혀 상반된 커리어 우먼의 모습으로서 남성들 속에서도 손색 없이 자립해 나갈 수 있는 돋보이는 스타일
예) TAILORED JACKET + SHIRTS + TIGHT SKIRT
- 엘레강스한 분위기 - 우아한 매력과 기품이 느껴지는 스타일
- 소피스티케이티한 분위기 - 도시 생활의 성숙함 속에서 나타나는 민감한 유행 감각과 사회적 무드와의 조화로움을 세련되게 표현한 스타일 대표적인 예로 아르마니 수트 등이 있다.
예) SHOWL COLLAR JACKET + MIDI길이

의 SIMPLE한 ONE PIECE

- 클래식 분위기
 - 상당히 오랫동안 지속되어온 특정의 스타일을 가리키는 경우도 있고 전통적이고 기본적인 니앙스를 풍기는 스타일(예 : 샤넬 슈트)
예) ROUND NECK JACKET + TOP BLOUSE + MIDI SKIRT
- 모던한 분위기
 - 주위를 알고 자신을 알고 생활의 안정을 느끼게 하는 지성미 스타일
예) SHORT JACKET + MINI SKIRT + SPORT COLLAR SHIRTS

이상 5가지 스타일에 얼마나 충실히 표현할 수 있는가가 패션 감각을 구체적으로 평가해 볼 수 있는 요점이라 하겠다.

옷을 입는데 있어서 작은 것 하나라도 변화를 가지고 용기를 시도해 본다면 입을 만한 것이 없다고 느꼈던 옷장 속의 옷은 많은 가능성을 갖게 되고 또한 자신의 나태하고 고정적인 지루한 모습에서 벗어날 수 있게 될 것이 분명하다.

T.P.O에 따른 패션 생활이 중요시되고 있는 현대 생활 속에서 개성 있는 패션

① 컬러 코디네이션 ① (색채에 의한 코디네이트)

색채를 코디네이트 시킬 경우 그 표현방법은 자유롭다.

색을 조화시키다 보면 각각의 색이 가지는 성격을 통해 균형감, 색의 리듬감, 대조성, 면적의 대비성 등 다양한 변화와 즐거움을 느낄 수 있다.

색에 그 색만 가지는 독특한 성격과 느낌이 있다. 색의 코디네이트시 잘 조화되지 않는 컬러의 경우 빼버리는 것이 좋다. 계속해서 그 색이 다른 색들과 어울리지 못하기 때문이다.

이색 저색을 조화시키다 보면 색채에서 느껴지는 열가지 의미를 또 이미지를 발견하는데 경험을 통한 것이 가장 낫다.

그런 IMAGE의 발견은 자기의 것으로 만들어 두는 것이 중요하다. 또한 색의 코디네이트에는 의복뿐만 아니라 MAKE-UP, 구두, 벨트, BAG등과 기타 여러 액세서리의 컬러까지도 생각하는 것이 바람직하다.

● HARMONY COLOR COORDINATE

동일 색상끼리 COORDINATE시키는 방법, 색상은 같으나 명도 채도가 다른 컬러끼리 조합시키는 TONE ON TONE COORDINATE 혹은 FAMILY COORDINATE 이다. 유채색뿐만 아니라 무채색간의 조합도 포함된다. SIMPLE한 색상의 조합에서 얻을 수 있는 안정감 때문에 BASIC한 의상에 주로 이용되는데 소재 디자인 액세서리를 이용해서 변화의 아름다움을 찾을 수 있다.

예) 짙은 BROWN SUIT + 옅은 BEIGE COLOR BLOUSE + BLACK JACKET
+ GREY BLOUSE

● CONTRAST COLOR COORDINATE

SEPERATION COLOR는 강한 색상끼리의 배색일 경우 그 사이에 부드러운 효과를 줄 수 있는 흰색이나 회색 계열의 색상이다. 또는 대조 색상의 부조화한 느낌 사이에 완충 역할을 하는 중간 색상이다. SEPERATION COLOR를 이용하여 어색함을 배제하는 코디네이트 기법

● ACCENT COLOR COORDINATE

동색 계열 속에 포인트가 되는 색상이 ACCENT COLOR이다. 주가 되는 색상위에 대조적인 색을 POINT로 두거나 의외의 색을 더하는 법

예) 감색 SUIT + RED BLOUSE

● 소재에 의한 COORDINATE ● (TEXTURE COORDINATE)

FASHION산업의 발달과 더불어 다양한 소재들이 개발되고 있다. 이러한 소재와 함께 PRINT나 표면 질감을 이용한 새로운 조합이 시도되고 있다.

소재면에서는 상·하의 같은 소재에 PRINT, CHECK, STRIPE등 무늬의 배치로 변화를 추구한다.

각 요소들의 복합된 제안으로 개성을 표현할 수 있다.

면 : 천연섬유인 면은 재질이 튼튼하며 손질 또한 편리하다.
티 셔츠나 와이셔츠, 블라우스, 바지, 점퍼에 이용된다.

마·모시 : 살결에 와닿는 깔깔한 느낌이 좋아 여름 의류, 소재로 인기있다.

실크 : 하늘 하늘하고 부드러운 촉감을 연상 시키는 실크는 넥타이 스카프, 블라우스등 주로 고급 의류 소재로 사용된다.

모 : 양모로 짜여진 모직 의류는 주로 겨울용 코트나 주로 방한용 의류에 이용되어 왔지만 COOL WOOL이라는 신소재의 개발로 이제는 사계절 두루 사용된다.

화학섬유 : 천연섬유의 단점을 보완하기 위해 만들어진 나일론, 레이온, 폴리에스테르 등의 화학섬유는 손질이 쉽고 줄어들지 않는다.

● 디자인 스타일에 의한 COORDINATE ●

다양한 디자인의 형태에 소재, 감각, 색상, 용도가 더해지고 시대상 TREND개성이 기대된다.

● PLUS ONE COORDINATE

BASIC한 IMAGE에 하나의 요소를 더해 전혀 다른 감각을 느끼게 하는 방법 보편적인 옷차림에서 벗어나기 위한 수단

보조 연출의 PLUS ONE

보조 연출 재료를 통해 주조가 되는 인상을 보다 명확히 하기 위한 것

예) 코트의 칼라 부분에 SHOWL이나 털 장식, ONE PIECE에 스카프

● TOTAL COORDINATE ●

토탈 코디네이트는 의복뿐만 아니라 헤어 스타일, 메이크업, 구두, 액세서리 등 머리에서 발끝까지 조화를 이루도록 개선된 스타일. 여기서 중요한 건 '통일감과 균형감'이다.

● 시각적 통일을 추구한 TOTAL COORDINATE

한눈에 알아볼 수 있는 무늬와 색상 등으로 의복과 장신구를 통일시키는 방법

● 감각적 통일을 추구한 TOTAL COORDINATE

전체적 FEELING을 하나로 통일 시키는 방법.

음미하는 통일감과 보는 통일감의 차이

JACKET, SKIRT의 결합에서 상하가 다른 소재, 색상, 무늬라 하여도 전체적 인상이 하나의 감각으로 통일되어 있으면 감각적 통일을 이룬 TOTAL COORDINATE이다.

용모·의상 CHECK LIST

- 여성 편 -

		YES	NO
의상	의상의 컬러는 안정감을 주었는가?		
	상·하의 비슷한 소재를 이용했는가?		
	의상의 디자인이 지나치게 장식적이지 않은가?		
	의상의 실루엣이 지나치게 TIGHT하지 않은가?		
	자신의 체형을 고려하고 의상을 선택했는가?		
	의상이 구겨지지 않는가?		
	SKIRT길이는 너무 짧지 않은가?		
	스판덱스 소재를 착용했는가?		
	T.P.O코디네이션을 고려 했는가?		
	의상, 헤어, 메이크업 토탈 코디네이션이 되었는가?		
액세서리	액세서리를 너무 지나치게 착용하지 않았는가? 의상과 액세서리는 어울리는가?		
	금속과 은속을 함께 착용 하지 않았는가?		
	벨트는 의상 컬러와 맞았는가?		
	BAG과 구두는 컬러가 비슷한가? 체형에 비해 BAG이 너무 크지 않은가?		
스타킹	스타킹은 피부색에 가까운 것을 신었는가?		
	예비 스타킹을 가지고 있는가?		
화장	청결하고 건강한 느낌을 주었는가?		
	눈썹은 너무 각지게 그리지 않았는가?		
	아이새도우는 너무 짙게 화장하지 않았는가?		
	립스틱이 번지지 않았는가?		
	립스틱 색깔을 차분하면서도 밝은 느낌의 컬러를 사용했는가?		
헤어	모발 상태가 건강한가?		
	앞머리가 눈을 가리지 않는가?		
	얼굴형에 따른 헤어 스타일을 했는가?		
	헤어 액세서리가 너무 눈에 띄지 않는가?		

용모·의상 CHECK LIST

- 남성 편 -

		YES	NO
머 리	앞머리가 눈을 가리지 않는가?		
	머리가 빠치지는 않았는가?		
	얼굴형에 따른 헤어 스타일을 했는가?		
	비듬은 없는가?		
얼 굴	수염, 코털이 길지 않은가?		
	눈이 충혈되지는 않았는가?		
의 상	와이셔츠 소매 부분이나 칼라 부분이 더럽지 않는가?		
	팬츠의 길이가 적당한가?		
	의상이 구겨지지 않는가?		
	흰색 와이셔츠에 색깔 있는 런닝 셔츠를 입지 않았는가?		
	T.P.O코디네이션을 고려 했는가?		
	주머니가 볼록할 정도로 많은 물건이 넣어져 있지는 않은가?		
액세서리	일어섰을 때 상의 단추를 잠그는가?		
	양말을 구두의 색과 바지색의 중간 정도로 맞추었는가?		
	벨트는 구두의 색깔로 비슷하게 맞추었는가?		
	가방은 일반적으로 구두의 색에 맞추었는가?		
	구두는 잘 닦여져 있는가?		
	타이 핀 위치는 적당한가?		

나의 FASHION감각 CHECK

청결, 단정, 품위, 전체적인 조화를 이루어 본다.

1. 자신이 생각하는 나의 패션 감각 만족도는?

2. 타인에게 비추어지는 나의 패션 감각 IMAGE

좋은 점	개선할 점

3. 좋은 IMAGE를 형성하기 위해 앞으로 노력해야 할 점은?

4. 불쾌감을 주는 용모, 복장은?

나의 IMAGE CHECK

1. 자신이 생각하는 나의 IMAGE는?

2. 타인에게 비춰진 나의 IMAGE

좋은 점	개선할 점

3. 좋은 IMAGE를 형성하기 위해 앞으로 노력해야 할 점은?

호감가는 표정과 이미지 관리

《 표정 관리 》

1) 표정의 중요성

- 표정은 첫인상을 결정
- 첫인상은 3~4초 동안에 80%가 결정된다.
- 호감을 주면 감절로 돌아온다.
- 밝은 표정은 미인의 조건이다.

美 [동적인 미 : 표정
정적인 미

① 시 선

- ⇒ 자연스럽게 부드럽게 상대방의 눈을 본다.
- ⇒ 눈동자는 항상 중앙에 위치하도록 한다.
- ⇒ 고객의 눈높이와 맞춘다.

* 싫어하는 시선

- ⇒ 위로 치뜨는 눈매
- ⇒ 아래로 내리뜨는 눈매
- ⇒ 결눈질
- ⇒ 아래, 위로 흘려보는 눈매
- ⇒ 한곳에만 응시하는 눈매

② 미 소

- ⇒ 입의 양꼬리가 올라가게 한다.

- ⇒ 입은 가볍게 다문다.
- ⇒ 밝은 표정이 되게 한다.

* 싫어하는 미소

- ⇒ 비웃음
- ⇒ 크게 웃는 웃음
- ⇒ 다른 곳을 보며 웃는 웃음
- ⇒ 기타, 기분을 상하게 하는 웃음

③ 웃음의 효과

A. 마인드 컨트롤 효과

일부러라도 웃다보면, 저절로 기분이 좋아지는게 웃음이다.

B. 감정이입(Empathy)효과

웃음은 서비스 맨의 기분만 좋아지게 하는게 아니라, 그를 상대하는 고객의 기분까지 즐겁게 해준다.

C. 건강증진 효과

웃음이 건강에 좋다는 것은 스탠퍼드 대학의 윌리엄 프라이 교수를 비롯하여 여러학자, 의사들의 공통된 견해다.

D. 신바람 효과

웃음은 수많은 고객을 상대하는 고달픈 상황 하에서도 그것을 극복할 수 있는 활력을 불어넣어 준다.

E. 호감효과

웃음은 서비스 맨의 풍채와 인상을 좋게 해주어 고객으로 하여금 호감과 친밀함을 느끼게 한다.

F. 실적 향상 효과

서비스 맨의 웃음은 영업실적을 증대시킨다.

♣ 스마일 테스트 ♣

항	목	불	량	보	통	양	호
1	당신은 자신의 웃는 얼굴이 맘에 듭니까?						
2	당신의 웃는 얼굴에 대해 남의 칭찬을 받은 적이 있습니까?						
3	당신은 웃었을때 자신의 입모양과 치아에 자신이 있습니까?						
4	당신의 치아는 하얗게 윤이 나고 있습니까?						
5	웃을때 입에 손을 대는 버릇이 있습니까?						
6	사진 찍을때 자연스럽게 웃는 얼굴을 취할 수 있습니까?						
7	웃는 얼굴은 건강을 위해 좋다고 생각합니까?						
8	자신의 웃는 얼굴을 바꾸고 싶은 생각이 있습니까?						

상황별 바른 인사

(1) 인사의 기본 요령

- ① 상사의 눈을 보며 미소짓는다(Eye Contact + Smile)
 - 발 뒷꿈치를 붙이고 앞은 30°~45°별린 상태로 곧게 멈춰선다.
 - 손은 앞으로 모으되 오른쪽을 왼손 등 위에 포갠다.
- ② 환영의 반가운 인사말을 먼저한다.
 - 얼굴표정과 어울리는 밝고 고은 목소리로, 다소 Tone을 올려 말한다.
- ③ 허리를 굽힌다.
 - 등과 목에서 허리까지 일직선이 되게 한다.
 - 굽히고 1~2초간 멈춘다.
- ④ 천천히 편다.
 - 굽힐 때 속도보다 천천히 펴야 정중함이 표현된다.
- ⑤ 바로서서 다시 Eye-Contact, Smile한다.

(2) 인사의 종류

- ① 15°인사(목례)
 - 상사의 용건을 접수할 때
 - 악수를 나눌 때
 - 명함을 교환할 때
 - 양해를 구할 때
 - 대화중 옆을 지날 때
 - 상사와 시선이 마주칠 때
 - 한 장소에서 두번이상 만날 때
 - 상대방에게 기다려 달라고 할 때
 - 상사와 각종 물건을 주고 받을 때

② 30°인사(보통례)

- 상대에 대한 정식 환영인사
- 기타 예의를 나타낼 때

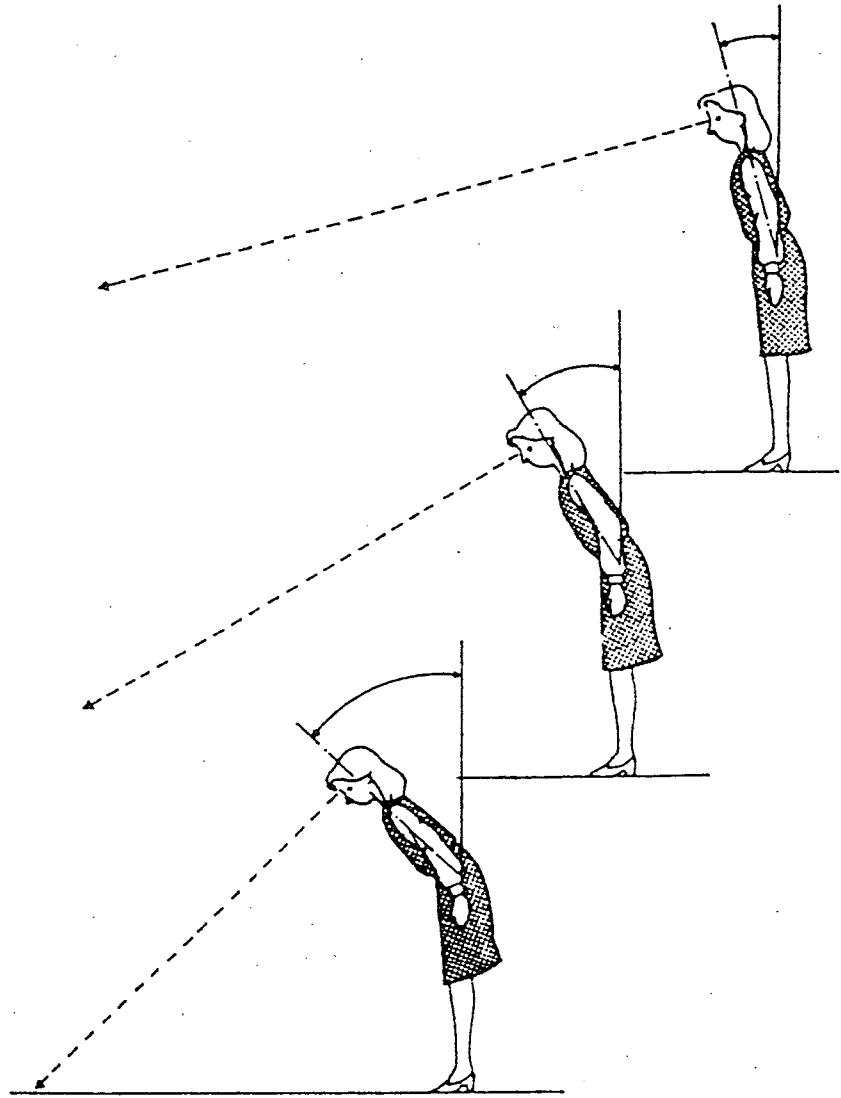
③ 45°인사(정중례)

- 감사할 때
- 사과할 때
- 고객을 배웅할 때

★ 앉아서 하는 인사 요령

서서 할 때와 요령은 같으나, 목만 숙이지 않도록 허리로 부터 상체를 굽히도록 한다.

☐ 인 사



☘ 올바른 인사 ☘

1. 손
2. 머리, 등, 허리를 일직선이 되도록 유지
3. 발
4. 손
5. 속도

☘ 각 나라의 인사법 ☘

☘ 악수하는 법 ☘

❖ 고객응대시 인사요령 ❖

(1) 고객을 맞이할 때

- “어서오십시오”, “어서오세요”
- “안녕하십니까?” “안녕하세요?”
- “무엇을 도와드릴까요?”

(2) 용건을 받아들일 때

- “네, 잘 알겠습니다”
- “네, 말씀대로 처리해 드리겠습니다”

(3) 감사의 마음을 표할 때

- “정말 고맙습니다”
- “이용해 주셔서 감사합니다”

(4) 질문이나 부탁을 할 때

- “저 송합니다만, 주소를 말씀해 주십시오”
- “저 송합니다만, 성함이 어떻게 되십니까?”
- “저 송합니다만, 도장을 주시겠습니까?”

(5) 기다리게 할 때

- “잠시만 기다려 주십시오”
- “저 송합니다만, 5분만 더 기다려 주십시오”

(6) 잠깐 자리를 뜰 때

- “잠깐 식례하겠습니다”
- “저 송합니다만, 잠시 기다려 주십시오”

(7) 용건을 마칠 때

- “대단히 감사합니다”
- “오래 기다리겠습니다. 고맙습니다”
- “바쁘실 텐데 기다리게 해서 죄송합니다”

❖ 악 수 요 령 ❖

P(POWER)	적당한 힘을 가하여 잡는데
R(RHYTHM)	3~4번 흔든다.
E(EYE CONTACT)	눈을 본다.
D(DISTANCE)	적당한 거리를 유지한다.
S(SMILE)	미소편 얼굴로 한다.

- 상사 또는 연장자가 먼저 손을 내미는 것이 원칙이다.
- 여성이 남성에게 먼저 손을 내미는 것이 원칙이다. (상사나 연장자 또는 비즈니스 관계에서는 남성이 여성에게 먼저 신청해도 좋다.)
- 손을 잡은 채로 계속 말을 하지 말고 인사만 하면 곧 놓는다.
- 상체를 지나치게 굽신거리거나 양손을 마주잡은 악수는 다소 비굴해 보인다.
- 손은 땀이 나지 않도록 깨끗이 한다.

❖ 명 함 교 환 ❖

- 명함은 전용 지갑에 넉넉히 준비하고, 꺼내서 올바른 방향으로 드릴 수 있도록 넣어둔다.
- 초면의 사람이나 방문자의 경우 먼저 명함을 드린다.
- 회사명과 이름을 확실하게 말한다음 두손으로 건넨다.
- 받으면 반드시 목례하고 상대이름을 복창하듯 말한다.
- 팔꿈치 이하로 내려가지 않도록 정중히 취급한다.
- 이쪽에서 명함을 준비하기전에 상대방의 명함을 먼저 받게 되면 일단 자신의 명함을 왼손으로 옮기고 상대의 명함을 오른손으로 받되 왼손으로 오른손 손목을 받쳐든다.

대화법, 친절한 말씨, 호칭

▶ 발음 연습 ◀

◎ 입의 체조

【가나다라 발성법】

가	구	거	고	그	기	가	교	저	규
나	누	너	노	느	니	냐	뇨	너	뉴
다	두	더	도	드	디	다	도	더	듀
라	루	러	로	르	리	랴	료	려	류
마	무	머	모	므	미	마	묘	머	뮤
바	부	버	보	브	비	바	보	버	뷰
사	수	서	소	스	시	샤	쇼	셔	슈
아	우	어	오	으	이	야	요	여	유
자	주	저	조	즈	지	자	조	저	쥬
차	추	처	초	츠	치	차	초	처	쥬
카	쿠	커	코	크	키	카	코	켜	큐
타	투	터	토	트	티	타	토	터	튜
파	푸	퍼	포	프	피	파	표	퍼	퓨
하	후	허	호	흐	히	하	효	허	휴

발 음 훈 련

- ① 저기 있는 저 분이 박 법학박사이시고,
여기 있는 이분이 백 법학박사이시다.
- ② 중앙청 창살은 쌍창살이고, 시청 창살은 외창살이다.
- ③ 한양 양장점 옆 한영 양장점, 한영 양장점 옆 한양 양장점
- ④ 저기 있는 말뚝이 말 맬 말뚝이나, 말 못맬 말뚝이나?
- ⑤ 들의 콩깍지는 깐 콩깍지인가, 안깐 콩깍지인가?
깐 콩깍지면 어떻고, 안깐 콩깍지면 어떠냐?
깐 콩깍지나 안깐 콩깍지나 콩깍지는 콩깍지인데.
- ⑥ 상표 붙은 저 강통은 깐 강통인가, 안깐 강통인가?
- ⑦ 강남콩 옆 빈 콩깍지는 완두콩 깐 빈 콩깍지고,
완두콩 옆 빈 콩깍지는 강남콩 깐 빈 콩깍지다.
- ⑧ 내가 그린 구름 그림은 새털구름 그린 그림이고,
네가 그린 구름 그림은 뭉게구름 그린 그림이다.

1. 효과적인 의사소통 요령

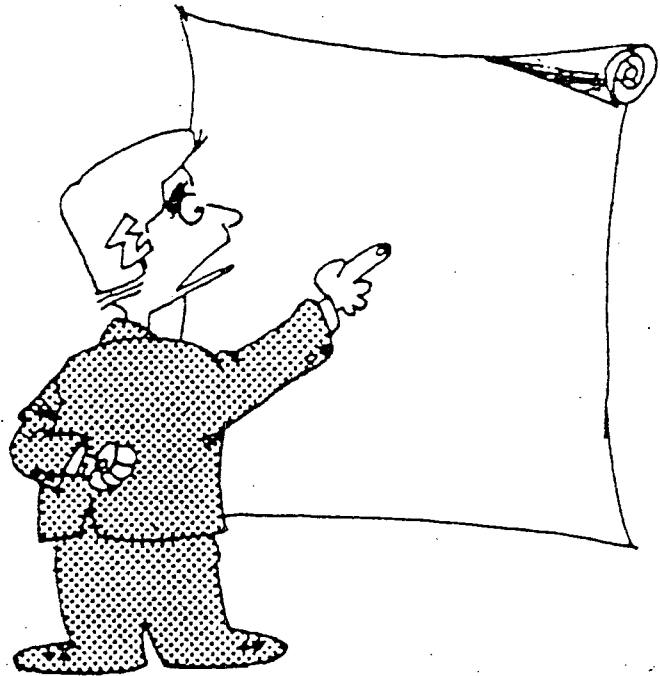
2. 경청하는 태도

3. 말하는 방법(5W 1H)

4. 대화시의 말씨

5. 대화시의 바른 태도

6. 경어 사용법

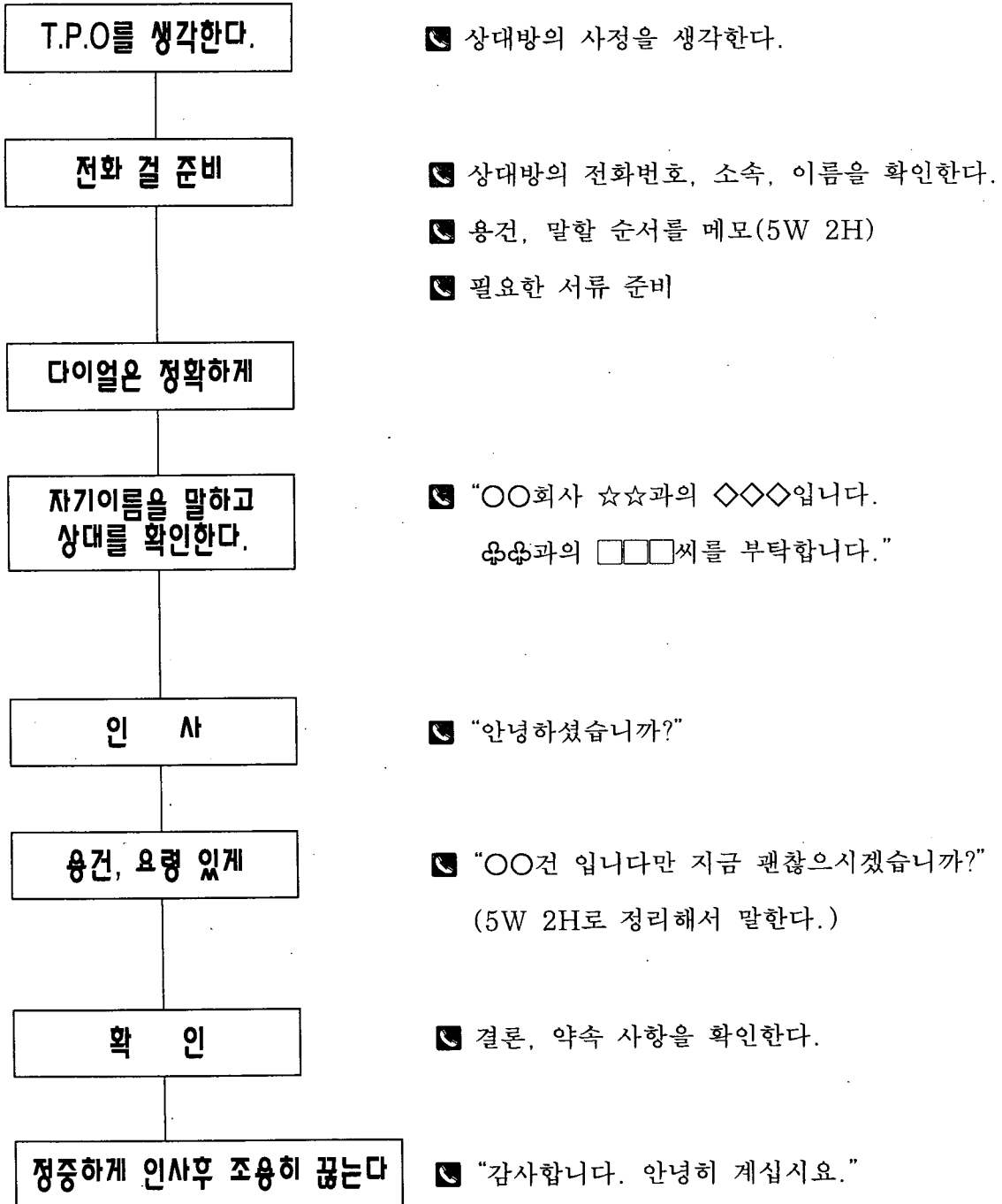


바 른 말 씨

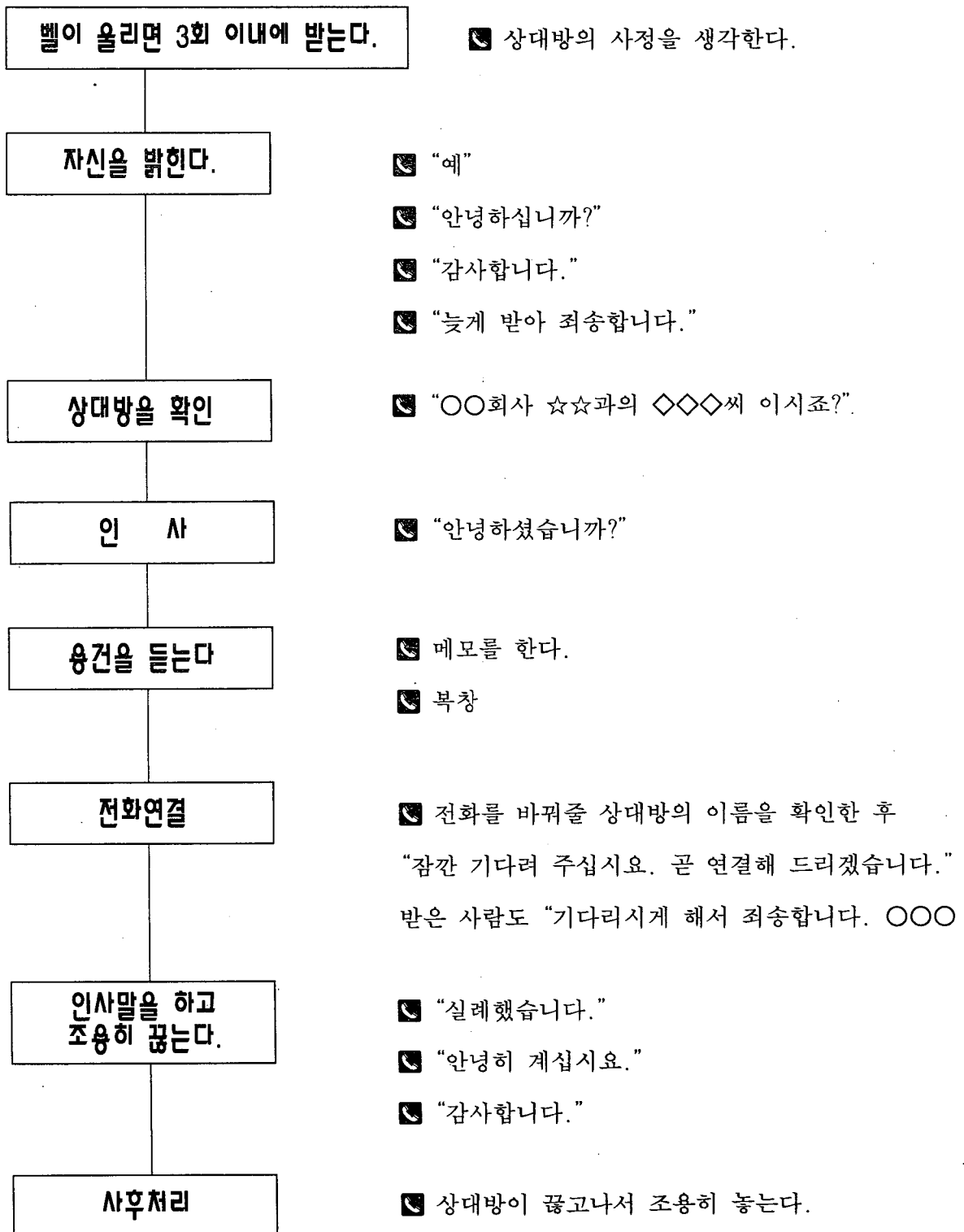
바람직 하지 않은 용어		바람직한 용어
1	우리회사	
2	너희 회사	
3	나, 집, 나이, 말, 병	
4	같이 온 사람	
5	누구세요?	
6	○○씨 입니까?	
7	무슨 용건입니까?	
8	잠깐만요 혹은 잠깐 기다리십시오	
9	자리에 없습니다. (사람)	
10	또 와주십시오.	
11	이쪽에서 가겠습니다.	
12	전화하세요	
13	다시 한번 말해 주십시오	
14	알았어요	
15	모르겠어요	
16	할 수 없는데요	
17	미안해요	
18	없습니다(물건)	
19	있는데요(물건)	

전화응대법

1. 전화 거는 법



2. 전화 받는 법



상황별 응대 요령

1. 전화를 받을 때
2. 동시에 여러 전화가 걸려올 때
3. 전화를 보류할 때
4. 전화를 TRANSFER 할 때
5. 메모를 받을 때
6. 전화를 끊어야 할 때
7. 불평전화를 받을 때

전화를 거는 법 CHECK LIST

	체 크 항 목	YES	NO
1	상대방의 번호를 확인하고 걸었습니까?		
2	말할 내용을 미리 메모하고 걸었습니까?		
3	다이얼이나 버튼을 펜끝 등으로 누르지는 않았습니까?		
4	바르게 자신의 이름을 말했습니까?		
5	상대방을 확인했습니까?		
6	처음 인사는 완전하게 할 수 있었습니까?		
7	용건은 요령있게 말할 수 있었습니까?		
8	요점은 서로 확인했습니까?		
9	알기 쉬운 말로 했습니까?		
10	확실하고 밝은 목소리였습니까?		
11	경어는 적합했습니까?		
12	끝맺는 인사말을 했습니까?		
13	조용히 끊었습니까?		
14	장거리의 경우 시간에 유의했습니까?		

전화를 받는 법 CHECK LIST

	체 크 항 목	YES	NO
1	벨이 2~3회 울릴 때 받았습니까?		
2	메모 준비는 되어 있었습니까?		
3	바르게 자신의 이름을 말했습니까?		
4	상대방을 확인했습니까?		
5	전화를 신속하게 연결해 주었습니까?		
6	찾는 사람이 없을 때 적절히 대응했습니까?		
7	용건을 들으며 메모를 했습니까?		
8	요점을 복창했습니까?		
9	전언을 부탁 받았을 때 상대에게 자신의 이름을 알렸습니까?		
10	전문용어를 쓰지 않았습니까?		
11	너무 기다리게 하지는 않았습니까?		
12	확실하고 밝은 목소리였습니까?		
13	경어는 적절했습니까?		
14	끝맺음의 인사를 했습니까?		
15	상대방이 끊고나서 전화를 끊었습니까?		