

# 점포를 살리는 서비스 사인

서비스 사인이란

점포쪽에서 손님을 위해 제공하는

POP류를 말한다.

그 중 '영업중', '화장실' 표시도 서비스를 제공할 수 있는 중요한 장(場)이기도 한다.

개성있고 매력있는 서비스 사인은

점포이미지를 살리고

한편으로는 매출과도 연결시킬 수 있다.

## 서비스 사인이란

매출에 직접 연결되는 POP광고외에 서비스업으로서 손님에게 제공해야 할 '서비스 사인'이 있다.

서비스라 하면 「점심 준비는 00시에 됩니다, 「오늘에 한해 00경품을 드리고 있습니다」 등 가격인하, 무료경품 증정 등으로 생각할 수 있지만 진정한 서비스 사인에 대해 정확한 정의를 내리기가 쉽지 않다.

여기서 말하는 서비스 사인이란, 방문손님이 점원에게 물어보지 않아도 알고자 하는 내용을 금방 알 수 있도록 점포쪽에서 미리 표시해 두는 POP류를 '서비스 사인'이라 부르고 있다.

서비스 사인으로 전해야 할 내용에는 점포내 시설 표시, 공공적으로 의무화 된 방화시설의 사인 등 여러가지가 있지만 여기서는 특히 '영업중'과 '화장실' 표시 사인에 예로 들어본다.

## '영업중', '영업시간'은 명확히

계과업의 영업시간은 일반 상점에 비해 아침 일찍부터 밤 늦게까지 실로 다양화되어 있다. 더구나 입구가 개방돼 있지 않거나 문을 닫고 영업하고 있을 경우, '영업중' 사인 하나로 손님은 입점 판단을 하지 않으면 안된다.

이 표시가 명확하지 않으면 손님을 놓치



1

게 되기도 한다. 또한 '영업중' 사인과 함께 '영업시간'도 분명히 명시해야 한다.

## '영업중' 사인의 실례

'영업중', '준비중' 표시는 관료적인 어투이므로 영업 점포에서는 좀더 친절한 언어를 사용하는 것이 좋다.

예를 들면 '영업하고 있습니다', '잠시만 기다려 주세요. 개점시간은 0시입니다' 등이 있을 수 있다.

또 여기서 가장 강조하고자 하는 목적인 '영업중'이란 문자는 눈에 띄게 크게 하고 그 문자 위에 '어서 오세요', 밑에 '000제

과점입니다'를 작게 써넣는 방법도 있다.

## '화장실'은 매력의 포인트

점포에 있어서 객석만이 서비스를 제공하는 장소는 아니다. 화장실도 관측이나 서비스의 중요한 장으로 생각해야 한다.

'외출했을 때 어느 화장실을 이용합니까?'로 일본 동경근교에 사는 주부 300명을 대상으로 조사한 결과에 의하면 백화점, 커피점, 레스토랑, 공중화장실, 극장, 기타 순으로 나타났다. 백화점이 1위로 나타난 것은 화장실이 깨끗하기 때문이다. 백화점과



2

화장실의 이미지가 중요한 관계를 갖고 있음을 알 수 있다.

여기서 2위 커피점, 3위 레스토랑이라는 점에 주목해야 한다. 여성과 음식업의 화장실은 깊은 관계가 있음을 알 수 있다. 여성에게 있어 화장실의 활용은 단순한 배설장이 아니라 휴식과 기분전환의 공간이며, 메이크업의 장소로서 다음 행동을 위한 준비태세를 갖추는 장소라고도 말할 수 있는 것이다.

이것으로 알 수 있듯이 음식점의 화장실은 그 점포의 매력과도 연결이 된다. 그런 만큼 화장실은 청결하고 개성있게 아이디어를 짜내 꾸며야 한다.

### ‘화장실’ 표시에도 개성을

손님으로부터 ‘화장실은 어디 있습니까?’라는 질문을 많이 받는다. 그 질문에는 반드시 친절하게 대답을 해야 하며, 또 점내에 서비스 사인으로 표시를 해 둘 필요가 있다. 또 화장실 앞에 서 있을 때, 화장실 표시가 눈에 띄면서 아름답고 재미있게 도안이 되어 있으면 기다리는 즐거움이 생기게 될 것이다.

화장실을 나타내는 말도 여러가지다.

예를 들면, ‘TOILET’, ‘화장실’, ‘Rest Room’, ‘男·女’ 등이 있는데, 최근에는 문자보다 남녀를 실루엣 형태로 표시한다거나 남과 여의 이미지를 일러스트로 나타내 각각의 장소에 어울리는 표현을 하고 있는 곳이 늘고 있다.

해외에 나가봐도 그 나라 언어는 몰라도 그림표시는 세계 공통어로 이해할 수 있어

매우 편리하다.

독일에서는 지금도 ‘W·C’라는 표시를 볼 수 있다.

W·C란 워터크라지트(Water Closet)의 약어다. 물가, 연못 또는 물을 흘린다는 말과 밀실, 작은 방, 옷장, 다용도실이라는 2가지 의미의 합성어로 이것은 물의 오두막이라는 의미도 된다고 한다.

화장실은 의외로 화제거리가 될 때도 있다. 그러므로 화장실은 다음과 같은 점을 유의해 꾸며야 한다.

- 확실히 손님을 유도할 수 있도록 한다.
- 그림을 표시하는 등 개성있게 한다.
- 청결함, 패션감이 있게 한다.
- 거울은 넓고 보기 편한 곳에 설치한다.
- 세면대, 비누, 타올, 방향제 등에 특히 신경을 쓴다.
- 때로는 자사의 광고선전 POP를 부착한다.
- 꽃을 장식한다.

1. 서비스 사인이란 고객이 점원에게 묻지 않아도 즉각적인 상황판단이 가능하게 하는 표시이다. 개점과 폐점시간을 점포입구 유리에 써놓아 손님에게 영업시간을 알리고 있다.
2. 손님이 백화점화장실을 가장 자주 이용하는 것은 ‘청결’ 때문이다. 화장실은 특히 여성에게는 화장을 고치고 옷을 다듬을 수 있는 중요한 곳이다.
3. 제과점에서 자신들이 취급하는 제품의 출고시간을 알려주는 것은 고객에게 신뢰를 줄 수 있는 가장 좋은 방법이다. 조금만 신경을 쓰면 고객은 금방 그 시간들을 기억해 제품출고 시간에 맞춰 찾아오게 된다.

분류제리 즉석식빵 출고

품명	출고시간
버터식빵	16:50
견포도식빵	17:55
커피빵	17:20
분류제리식빵	17:00
옥수수콘식빵	금일빵종료
영양빵	금일빵종료

3