

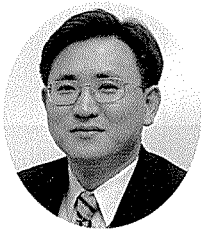
인사와 인사말 I

인사는 매너의 기본 자세

이번 호에서는 사람들 사이의 가장 기본적 매너인 인사와 인사말에 대해 다루었다.

인사는 인간관계를 형성시키는 중요한 수단으로 자기 자신뿐만 아니라 타인을 배려하는 적극적인 마음의 표현이라고 할 수 있다. 여기 실린 내용은 인사의 포괄적인 면을 다루었고 다음 호에는 구체적인 인사 방법 등에 대해 연재할 예정이다.

〈편집자 주〉



글 / 홍성민
서울힐튼 트레이닝센터
서비스 매너 스쿨 원장

매너가 좋다는 것은 좋은 습관을 갖고 있다는 뜻으로, 좋은 인사습관을 갖추는 것은 개인적으로나 사업적으로 훌륭한 비즈니스 매너를 갖춘 것이라 하겠다. 밝은 인사성 하나로 직장에서 우호적인 인간관계를 형성시켜가고 친절한 인사로 고객의 마음을 사로잡을 수 있다.

인사는 상대방 및 고객에 대한 존경심의 외적 표현이자 나 자신을 알리는 방법이기도 하다. 상대방을 위해 하는 인사인 것 같지만 결국은 나를 위한, 바로 우리 비즈니스의 번영을 위한 것이다. 그러나 인사란 다음의 요소들을 갖추어야만 진정한 가치를 발휘하게 되는 것이다.

인사는 내가 먼저 하여야 한다

인사를 한다는 것은 고객에 대한 인정과 영업장 방문에 대한 감사의 표시를 전한다는 의미이다. 더욱이 우리가 고객에게 먼저 인사를 해야 하는 이유는 대화의 주도권을 잡고 매출 증진에 도움을 주도록 하기 위함이다.

아침 출근길에 택시를 탔다. “아침 일찍 출근하시네요, 어디로 모실까요?” 친절한 인사에 놀라 기사의 얼굴을 쳐다보지 않을 수가 없었다. 필자는 기사의 이어지는 질문에 술술 답할 수밖에 없었다. 차에서 내려 차량번호와 회사이름을 열심히 외었다. 내릴 때 그 기사 분의 인사가 일상의 아침에 충격을 주었기 때문이다. “열심히 일하시고, 일찍 들어 오십시오.”

우리의 상품판매와 그 가치확대를 더욱 용이하게 할 수 있는 강력한 스킬 중의 하나가 바로 먼저 인사하는 것이다. 이 작은 스킬 하나로 고객이 떠날 때까지 고객과의 모든 교류를 우리가 주도할 수 있게 되는 것이다. 애용하는 편의점이나 패스트푸드점이 있다고 하자. 그곳 직원의 얼굴을 기억하는 소비자는 거의 없을 것이다. 그 비즈니스는 특성상 첫 인사의 가공할 만한 효력을 전달할 시간이 없기 때문이다. 결국 점포의 매출액은 고객의 선택에 의해서만 전적으로 좌우되는 것이다.

고객감동의 인사말을 하자

고객의 입장을 배려한 인사말을 담아야 한다. 진정한 의미에서의 고객감동은 서비스 제공자가 고객의 감성세계까지 다가섰을 때 가능해지며 결코 일상적이고 규범적인 서비스만으론 쉽지 않다. 백화점이나 큰 행사장의 요란한 인사를 받고, 진심으로 환영받고 있다고 느끼는 고객은 별로 없을 것이다.

“어서 들어 오십시오, 추우신데……”

“오늘은 아주 특별한 날이신 것 같습니다.”

“따뜻한 자리를 준비해 두었습니다.”

시간과 장소 그리고 여러 상황을 고려한, 고객의 입장을 배려한 인사말은 우리 점포 번영에 분명 도움이 될 것이다. 한 달에 한두 번도 가지 않는 사무실 근처 카페에 손님을 찾으러 들었다.

“오랜만에 오셨네요, 항상 바쁘신 거 같아요.” 필자는 정말 눈코 뜰 새 없이 바쁘게 지내고 있던 차였다. 그곳의 주인은 필자의 얼굴을 기억하고 있었다. 어느 때와 같이 차도 안마시고 나오는데 그날은 죄라도 진 듯 미안한 마음으로 조급히 문을 나섰다.

눈을 맞추는 인사

동공이 커지는 인사, 눈은 마음의 창문이라 하였다. 오랜만에 그리던 가족이나 친구를 찾아가면, 자리에서 벌떡 일어나 맨발로 달려나오는 기쁜 만남의 순간들을 한 번쯤은 경험해 보았을 것이다. 눈을 크게 뜨고 내 눈만 바라보며 환한 웃음으로 다가오는 상대를 보면, 오는 길이 힘들어도 오길 잘 했구나 하는 생각이 든다. 고객은 우리를 귀찮게 하는 것이 아니라 우리 비즈니스의 원천이다. 우리의 점포 문을 열고 들어오는 고객을 반갑게 맞이하지 않는다면, 누구를 위해 비즈니스를 시작했던 말인가?

줄서서 기다리는 고객에게 ‘이제 곧 손님을 도와드리겠습니다. 잠시만...’ 이라는 뜻의 눈 맞춤을 한 번만 주어도 그 손님은 불평하지 않는다고 한다. 보체는 아기를 “까꿍까꿍” 달래는 어머니의 동공을 보았는가? 동공이 커지는 인사, 그리고 눈 맞추는 인사의 위력은 대단하다.



플러스 자극을 주는 인사

슈퍼마켓을 갈 때 구매할 품

목을 종이에 미리 써서 가지만 적은 대로만 사오기는 쉽지 않다. 충동구매는 어느 정도 자제되겠지만 특별한 진열이나 행사 또는 가격 등에 의해 고객의 구매가 확대되는 것처럼 인사말을 통해서도 우리의 매출이 증진될 수 있도록 하여야 할 것이다.

“루즈 색깔이 참 좋네요, 손님.”

“손님을 위해서 갓 구워낸 빵들입니다.”

“손님의 특별한 모임을 위해 여러 가지를 준비해 보았습니다.”

“따님의 생일을 위해 특별히 주문한 케이크가 있습니다.”

좋은 인사 방법은 우리의 비즈니스를 윤택하게 해 줄 것이다. 단순한 인사로 끝나지 않고 몸에 붙은 좋은 습관이 되도록 부단한 노력과 연습을 하여야 한다. 특히 고객과의 접촉을 담당하는 최일선 직원들의 자세와 자질은 더없이 중요하다 하겠다. 밝은 표정을 담은 인사, 바른 자세의 인사, 명랑한 목소리의 인사도 기본으로 갖추어야 함은 물론이다. 