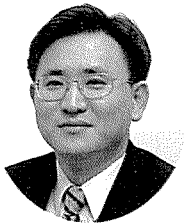


# 인사와 인사말 II

## 인사는 가장 중요한 커뮤니케이션이다

지난호에는 기본적인 인사의 개념과 고객감동의 인사말에 대해 알아보았다.

이번 차례는 구체적인 인사 방법을 소개하는 시간으로 신체 각 부위의 자세와 순차적인 동작을 기술했다.



글 / 홍성민  
서울힐튼 트레이닝센터  
서비스 매너 스쿨 원장

상대방에 대한 성의나 배려도 어떠한 형태로든 표현되지 않으면 전달되지 않는다. 이런 표현 수단 에 가장 큰 역할을 담당하는 것이 바로 보이는(Visual) 모습을 통한 커뮤니케이션 방법이다. 만약 제과점을 방문했을 때 두 직원이 있었다고 하자. 한 사람은 웬지 피곤한 표정으로 꾸부정하게 앉아 있고, 다른 한 사람은 바른 자세로 서서 기다리고 있었다는 듯 반가운 표정으로 인사하며 맞이한다면, 어느 직원에게 다가가고 싶은가? 우리 점포가 다른 점포와 달리 전자의 모습이라면 결국 고객을 다른 점포로 내쫓는 격이 되는 것이다.

우리 식구는 아파트 단지 내의 제과점을 이용하지 않는다. 벌써 주인이 두 번째 바뀌었다. 그 주인 들은 고객들에게 인사하지 않는다. 열심히 빵이나 케이크만을 진열하기에 바쁘다. 물어보는 질문 외 에는 아는 척 하는 것도 부담스러워 한다. 빵 봉지에 가격표를 다 붙여놓았으니 슈퍼마켓 입구 계산 대에서 다른 품목들과 일괄 정산만 하면 될 거 아니냐는 태도다.

그렇지만 고객은 항상 우리의 자세와 표정을 읽고 있으며, 고객으로서 환대 받기를 기대하고 있다. 이러한 것을 생각한다면 한시라도 고객맞이에 소홀함이 없어야 될 것이다.

### I. 바르게 선 자세

바른 인사를 위해선 바른 자세가 우선이다.

▲ 손 : 양전혀 앞으로 모아서 잡는다.

손가락을 벌리지 말고 붙인다.

오른손이 위로 오도록 포개어 잡고,

아랫배 부분에 자연스럽게 놓는다.

남자의 경우에는 왼손이 위로 온다.

여성의 경우에 엄지 손가락이 보이

지 않으면 더욱 세련되어 보인다.

▲ 팔 : 자연스럽게 내린다.

▲ 시선 : 정면을 향한다.

▲ 머리 : 한 쪽으로 기울지 않도록 주의한다. 머리카락은 헤어네트핀 등으로 잘 묶어 정돈하거나 젤리나 무스 등으로 잘 정돈한다.

▲ 턱 : 지면과 평행을 유지하여야 한다.

▲ 어깨 : 양쪽이 수평이어야 한다.

▲ 무릎 : 양쪽 무릎을 붙인다.



- ▲ 배 : 배에 힘을 주어 배가 나오지 않도록 한다.
- ▲ 허리 : 몸의 중심을 허리부분에 둔다.
- ▲ 발 : 양쪽 발의 구두 앞굽이 V자를 만들도록 한다. 남자의 경우는 가볍게 허리 폭 만큼 벌려 구두 앞 굽이 정면을 향하도록 한다.

## II. 인사 연습

위의 바르게 선 자세로 대기한 후, 밝은 목소리와 웃는 얼굴로 허리를 이용 상체를 구부려 인사한 후, 잠시 정지 했다가 서서히 머리와 상체를 같이 들어 올리면 된다.

인사는 통상 상체가 숙여지는 각도의 정도차에 따라 세 가지로 나누어 진다. 가벼운 목례에는 15도, 일반적인 정중한 인사에는 30도, 깊은 감사와 사죄의 인사는 45도로 한다. 그러나 이 각도는 인사할 때와 장소 그리고 상황에 따라 달라질 수 있다.

### ‘열’ 동작에 맞추어 인사 연습을 할 경우

- ▲ 준비동작 : 정면을 본다. 바르게 선 자세로 준비한다. 남자의 경우 두발과 양쪽 손을 차렷자세 때와 같이 바꾼다.
- ▲ 하나>>>넷 : 허리를 15도까지 앞으로 구부린다.  
 눈은 자신의 신발이 보이지 않아야 한다.  
 고개가 아래로 떨어어져 있거나, 위로 들고 있으면 안 된다.  
 즉, 등과 머리끝까지가 일직선이어야 한다.
- ▲ 다섯 : 상체를 구부린 상태에서 잠시 정지한다.
- ▲ 여섯>>>열 : 상체를 숙일 때보다 천천히 들어올린다. 준비 동작 때와 같은 모습으로 바르게 선다. 머리카락을 정리하느라고 머리를 흔들지 않도록 주의한다.
- ▲ 마무리동작 : 눈꼬리는 밑으로, 입꼬리는 위로 올라가 있어야 하며 환하게 웃는 표정이어야 한다

## III. 좁은 공간에서의 인사

좁은 공간에서는 위와 같은 큰 동작이 부적합하므로 눈인사로 대신할 수 있다. 고개를 가볍게 끄덕이며 인사말을 담은 눈웃음으로 대신한다.

종이로 얼굴의 눈 밑 부분을 가리고 거울을 보며 웃는 연습을 해 본다. 양쪽 입꼬리가 귀에 닿도록 당기며 소리내지 않고 웃어본다. 하얀 치아가 아래 위 네 개씩 보이도록 한다. 한 번 웃을 때마다 10초씩 지속시켜 가며 훈련한다. 하루에 열 번씩만 해 보자. 아름다운 눈 주름이 눈가에 자리잡을 것이다. 돈 주고도 살 수 없는 귀한 장사 밑천이 될 것이다.

## IV. 앉아서 하는 인사?

필자는 은행의 창구 직원들도 서서 일해야 한다고 늘 주창한다. 앉아서 아무리 애써도 서 있는 고객에게 좋은 인사를 할 재간이 없기 때문이다. 서비스의 기본은 환대이다. 환대의 기본은 바른 자세로 반갑게 맞이하는 것이다. 점포에 들어갔을 때, 직원이나 주인이 앉아서 TV를 보고 있거나, 고객의 테이블 위에서 꾸러미 작업 등을 하고 있다면, 아직 서비스의 기본이 부족한 것이다.

중국 속담에 ‘웃지 않으려면 장사하지 말라’ 고 했다. 고객의 방문을 손꼽아 기다린다면, 바른 자세로 대기하여야 한다. 고객이 앉을 자리는 어떠한 경우에도 항상 최상의 청결상태로 보전되어 있어야 하고 직원이나 주인이 앉아서 쉬거나 영업을 준비하는 장소가 되어서는 안된다. **121**