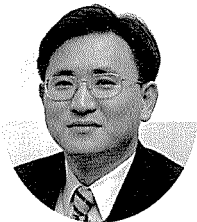


복장

“옷차림도 전략”이라는 광고 카피가 있다. 이 말이 의미하듯이
 고객을 접대할 때 단정하고 깨끗한 복장은 중요한 서비스의 일환이다.
 특히 복장에 있어 주의할 점은 철저히 고객 위주로 사고 전환이 필요하다는 것이다.
 따라서 화려한 옷보다는 세련되고 청결한 복장이 보기도 좋을 뿐 아니라
 점포 전체 분위기를 신선하게 연출할 수 있다.

〈편집자 주〉



글 / 홍성민
 서울힐튼 트레이닝센터
 서비스 매너 스쿨 원장

일을 하는데 옷을 잘 입는 것이 무슨 소용이 있겠느냐고 생각할 수 있지만 옷을 깨끗하고 맵시 있게 잘 차려 입은 사람은 미남 미녀가 아니더라도 자신 스스로 자신감과 긍정적인 사고를 갖게 된다. 더욱이 유니폼의 경우에는 우리 점포의 분위기와 음식 맛에도 영향을 주므로 항상 최상의 상태로 착용해야 함은 당연한 일이다. 정해진 유니폼이 없는 경우에는 기본적인 비즈니스 복장 기준에 근거, 세련되고 청결한 이미지를 심어주도록 하자. 사업상 사람을 만날 일이 있을 때 무슨 옷을 입고 갈 것인가를 염두에 두듯, 내일 아침 점포 문을 열 때는 무슨 옷을 입고 고객들을 맞이 할 것인지 준비하도록 하자.

작은 점포라도 복장에 신경 쓰자

비즈니스 복장에는 기본적인 요구 사항들이 있는데, 우선 드레스셔츠(일본식으로 와이셔츠) 속에는 내의를 입지 않도록 한다. 남성의 드레스셔츠는 속옷의 개념이므로 내의를 또 입으면 속 옷을 겹쳐 입게 되는 것이다. 고객을 맞이할 때는 반드시 양복의 상의를 입은 상태이어야 한다. 아무리 점포가 작아도 깨끗한 양복에 멋진 넥타이를 매었으면 한다. 이때 물론 상의의 단추는 채워져 있어야 한다. 단추가 두 개일 경우에는 윗 단추 하나를, 세 개일 경우에는 위로부터 두 개를 잠그도록 한다. 드레스셔츠는 상의의 뒷목부분에서 1~1.5센티미터가 나오게 하고 양팔 바깥으로도 소매 끝이 같은 정도 나오도록 입는다.

조끼는 상의와 같은 것으로 하고 니트 종류는 삼간다. 타이는 타이의 무늬 중 한가지 이상이 상의나 셔츠의 색상과 동일한 것으로 선택한다. 조끼를 입지 않은 경우에는 반드시 타이편을 하여 움직이지 않도록 한다. 양말은 구두 색과 같은 것으로 하고 걷거나 앉았을 때 속살이 보이지 않도록 당겨 신도록 한다. 남성의 복장 중에서 가장 눈에 띄는 것이 구두이다. 어떠한 경우에도 구두는 최상의 상태로 윤이 나도록 하고 닳은 뒷굽 모습이 보이지 않아야 한다.

이름표 착용으로 신뢰감 구축

남성들에게겐 양복이 있어 어느 것을 입어도 기본적으로 비즈니스맨다운 인상을 줄 수 있는 반면



여성의 경우엔 산뜻하고 깨끗한 비즈니스 복장을 연출하기가 쉽지 않을 것이다.

기본적으로 원피스보다는 투피스를 입는 것이 비즈니스 복장의 기본이니 집에서 입는 편한 옷을 입고 일하는 경우라 할 지라도 원피스나 특히 롱 스커트의 원피스는 절대로 삼가도록 하자. 여성들에게도 가장 적합한 비즈니스 차림은 역시 깔끔한 정장이다. 정장의 허리 라인이 너무 강조되어선 안되고, 항상 긴 소매를 입는 것이 좋다. 치마의 길이는 무릎 바로 밑으로 내려오는 것이 좋으며 미니스커트는 유니폼이라고 해도 피하는 것이 좋다.

목선이 너무 파이거나 어깨패드나 많이 들어가지 않도록 하고 베이커리의 색상에 어울리는 색상들을 선택하면 여러모로 좋을 것이다. 스카프로 멋지게 조화시키면 우리 점포의 분위기를 한껏 멋지게 연출할 수도 있다. 스타킹은 꼭 신어야 하고 어떠한 경우에도 구두를 꺾어 신지 않아야 한다. 깨끗하고 단정한 짙은 색 계통의 구두를 신고 고객을 맞도록 하자. 슬리퍼나 운동화 등을 신은 채로 고객을 맞는 것은 아직 장사할 준비가 안 돼 있는 모습이다.

일이 있는 반지나 귀걸이는 음식에 빠질 경우도 있으므로 착용하지 않도록 하고 시계도 너무 화려하지 않은 것으로 한다. 비즈니스를 하려면 철저히 고객 위주로 사고를 전환하여야 한다. 고객보다 화려한 모습은 고객의 자존심을 상하게 할 수도 있으니 지나친 장식이나 화장도 삼가도록 한다.

무엇보다도 중요한 것은 청결한 인상이다. 아무리 좋은 옷을 입어도 불결한 상태라면, 혹은 밀가루 자국 등이 묻어있다면 프로답게 보일 수 없다. 항상 옷을 다려 입고 상쾌한 냄새가 나도록 갈아입어야 한다. 오픈 주방의 경우, 주방장의 모자와 제복 일체는 항상 오물자국이 없는 하얀 상태로 노출되어야 하고 고객 앞으로 나올 경우에는 다시 한번 복장을 점검해 보도록 하자.

복장과 관련해 중요한 것이 이름표이다. 직원을 두고 경영하는 점포라면 모든 직원들이 이름표를 패용해야 한다. 이는 고객에게 신뢰감을 줄 수 있는 가장 좋은 방법이기 때문이다. 고객이 멀리서도 볼 수 있도록 가능하면 가장 큰 이름표를 달자. 우리 점포의 제품과 서비스에 대한 책임과 자신감의 표현이기 때문이다. **☞**