

제 12 강

직장 예절



제 12 강

직장 예절

■ 학습목표를 확인합시다 !

1. (인사예절)에 대해 생각해 보기
2. (전화예절)에 대해 생각해 보기
3. (악수예절)에 대해 생각해 보기
4. (명함예절)에 대해 생각해 보기





예절과 에티켓

1. 예절과 에티켓의 중요성

- 예절(節)이란 예의와 범절의 준말로써 일상생활이나 직장생활에서 서로 마찰을 없애고 불편을 덜기 위한 마음가짐이며, 나를 낮추고 상대방을 존중하는 마음자세이자 행동규범.
- 에티켓(etiquette)은 예절과 같은 의미로 사용되고 있는 서양의 외래어로서 다른 사람을 대할 때의 마음가짐이나 태도를 말하며, 실내·외에서의 에티켓, 남녀 간의 예의, 복장, 길흉사, 식사예법 등 생활 전반에 걸친 예절을 포함하는 것.



예절을 실천하는 방법

1. 자기관리를 철저히 한다.
2. 인간관계를 원만히 한다.
3. 공중질서를 지킨다.
4. 내 몸 아끼듯이 남을 아끼고 배려한다.
5. 나의 언행에 책임을 진다.
6. 잘못이 있으면 상대방에게 사과하고 용서를 구한다.



인사예절



Tip 8-1

올바른 인사매너

- 환영하는 마음 → “어서 오십시오.”
- 밝은 마음 → “안녕하십니까?”
- 긍정의 마음 → “네, 그렇습니다.”
- 감사의 마음 → “고맙습니다.”
- 위로하는 마음 → “수고하셨습니다.”
- 사과하는 마음 → “미안합니다.”
- 겸허한 마음 → “OO님 덕택으로”



인사요령

1. 인사는 항상 명랑하고 활기차게 먼저한다.
2. 곧은 자세를 취하고, 인사 전후에 상대방의 눈을 보며 미소를 짓는다.
3. 목례는 15도, 보통례는 30도, 정중례는 45도 정도로 상체를 숙인다.
4. 목과 허리를 곧게 한 상태에서 상반신 전체를 동시에 숙인다.
5. 숙일 때보다는 조금 빠른 속도록 몸을 일으킨다.
6. 다리를 가지런히 하고 무릎 사이는 붙인다.





전화예절-전화를 걸 때

1. 전화를 걸기 전에 전할 메시지와 메모지를 준비한다.
2. 상대방이 나온 후 자기 이름과 소속을 밝힌다.
3. "안녕하십니까? OO회사 OOO입니다." 또는 "안녕하십니까? OOO님을 바꾸어 주시겠습니까?"
4. 상대방을 확인하고, 인사를 교환한다.
5. 용건은 메모를 보면서 전화를 한다.
6. 결론이나 약속사항을 서로 확인한다
7. 마무리 인사를 교환한다. " ~ 감사합니다."
8. 상대방이 전화를 끊고 난 후에 조용히 끊는다.



전화예절-전화를 받을 때

1. 벨이 두 번째 울릴 때 받는 것이 좋다.
 - 첫 번째 울릴 때 받으면 너무 성급하고,
 - 세 번 이상 울리면 너무 늦게 받는 느낌을 주기 때문이다.
2. 평소때 보다 더욱 명랑하고 친절한 목소리로 응한다.
3. 수화자 소개를 여유있게 한다.
 - " 감사합니다. 총무과 000입니다."
4. 상대방을 확인하고 용건을 묻는다.



전화예절-전화를 받을 때

5. 화가 끝나면, 마무리 인사를 나누고 전화를 끊는다.

- 이때, 전화를 건 사람이 먼저 끊는다. 용건이 끝났는지 여부를 모르기 때문이다.

6. 잘못 걸려온 전화도 친절하게 맞아 안내한다.

- "여기는 OO회사 OOO과 입니다. 전화를잘못 거신 것 같습니다. 다시 한번 확인해 주십시오."

7. 다른 직원에게 바꾸어 주어야 할 때,

- "잠시만 기다려 주십시오. OOO님을 바꾸어 드리겠습니다."





악수예절

1. 악수는 상급자가 하급자에게, 연장자가 연하자에게, 선배가 후배에게, 여성이 남성에게 손을 먼저 내민다.
2. 오른손을 잡고 밝고 부드러운 표정으로 상대방의 눈을 보고 한다.
3. 악수를 할 때 껴안거나 과장된 행동은 삼간다.
4. 너무 세게 쥐거나 약하게 잡아서는 안되며, 손끝만 내밀어서는 안된다.
5. 손을 잡은 채로 말을 오래해서는 안되며, 인사가 끝나면 곧 손을 놓는다.
6. 예식용 장갑은 벗지 않아도 되며, 방한용 장갑은 벗어야 한다.
7. 남녀 간의 악수도 상하 구별이 있을 때에는 상급자가 먼저 청한다.
8. 악수를 하면서 왼손으로 상의 손등을 덮어 쥐는 것은 실례가 된다. 단, 상급자가 하급자에게 그렇게 하는 것은 깊은 정의 표시로 양해된다.





명함예절

1. 명함은 손아래사람이 손윗사람에게 먼저 건네는 것이 예의이다.
2. 명함은 소개받은 사람이 먼저 건넨다. 방문한 곳에서는 방문자가 먼저 상 방에게 명함은 건넨다.
3. 명함을 내 때는 정중하게 인사를 하고 나서“OO회사 OOO라고 합니다.”라고 회사명과 이름을 밝히면서 두 손으로 건넨다.
4. 명함은 상대방 쪽에서 자신의 성명이 바르게 보이도록 건넨다.
5. 명함을 받은 사람은 두 손으로 명함의 아래쪽을 잡아서 받는다.
6. 상사와 함께 명함을 건넬 때는 상사가 먼저 건넨 다음에 건넨다.
7. 한 손으로 자기 명함을 주면서 다른 손으로 상 의 명함을 받는 동시 교환은 실례가 된다.
8. 받은 명함은 손으로 만지작거리지 말고 명함내용을 확인한 후 상의 윗주머니에 넣는다.
9. 명함 교환이 끝나면 자리를 권하여 앉도록 한다.



과제

1. 설명한 예절을 직접 가족이나 친구들에게 실습해 보세요.
2. 별도의 과제물 제출은 없습니다



한학기 동안 강의 듣느라 고생 많았고
수고 하셨습니다

