

SERVICE MANUAL

서비스 매뉴얼 **식당**



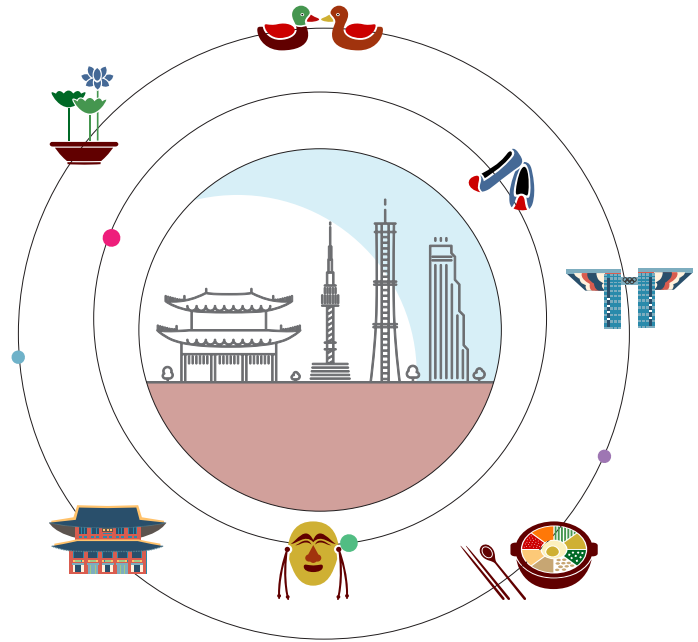


K스마일 캠페인이란?

친절과 미소로 외국인 관광객을 맞이하여 다시 찾고 싶은 대한민국을 만들기 위한 국민 참여형 친절 캠페인입니다.



(재)한국방문위원회에서는 '2016~2018 한국 방문의 해'와 '2018 평창동계올림픽'을 대비하여 K스마일 캠페인을 전개하고 있습니다.



왜 우리는 친절해야 할까요?

해마다 천만명이 넘는 관광객이 우리나라를 찾고 있습니다. 하지만 관광객을 많이 유치하는 것보다 더욱 중요한 것은 다시 찾고 싶은 대한민국을 만드는 일입니다.

그들에게 한국의 첫인상이자 이미지가 될 당신의 미소가 무엇보다 중요한 때입니다.

환한 미소로 건네는 인사만으로도 관광객은 물론 우리 모두가 행복하고 친절한 대한민국을 만들 수 있습니다.

‘다시 찾고 싶은 대한민국’을 만들기 위해
우리 함께 준비합시다.

서비스 매뉴얼

식당



식당 서비스의 포인트

I

STEP 01

성공 키워드



청결하고 편안한 분위기에서 정갈하고 맛있는 음식을 세심한 배려와 정확한 서비스로 제공하는 것입니다.

STEP 02

사전 점검



고객과 만나기 5분전 단정한 차림새를 갖추는 것은 전문가다운 모습과 신뢰를 줄 수 있는 중요한 수단입니다.

CHECK LIST



청결성



음식의 조리 과정이나 식탁에서 주변 환경에 이르기까지 청결과 위생이 가장 중요한 요소입니다.

신속성



주문 및 식사 제공에서 신속한 서비스가 제공되어야 하며, 합리적인 대기 시간 관리가 필요합니다.

정확성



예약 및 주문, 지불 과정에서 정확한 서비스를 제공해야 하며, 불만 요구에 대하여 신속하고 정확한 대응이 필요합니다.

친절함



음식에 대한 충분한 설명과 따뜻하고 진심 어린 한국 고유의 예의범절을 보여주는 글로벌 수준의 서비스가 필요합니다.

구분	성별	체크사항	Y/N
얼굴	공통	면도 및 메이크업은 깔끔하게 되었습니까?	○○
머리	공통	머리는 단정하게 손질이 되어 있습니까?	○○
위생	공통	식사 및 흡연 뒤에 양치질을 했습니까?	○○
	공통	향수 등의 냄새가 너무 강하지 않습니까?	○○
	공통	귀, 콧속 상태가 깨끗이 정리되어 있습니까?	○○
	공통	손과 손톱은 청결한니까?	○○
	여성	매니큐어가 너무 화려하지 않습니까?	○○
차림새	공통	입고 있는 복장은 깨끗하고 구김이 없습니까?	○○
	공통	시계, 팔찌 등 액세서리가 너무 화려하지 않습니까?	○○
	공통	물건이 주머니가 볼록할 정도로 많이 들어있지 않습니까?	○○
	여성	스타킹의 울이 풀리거나 느슨하지 않습니까?	○○
	공통	신발이 너무 넓고 지저분하거나 또는 화려하지 않습니까?	○○

STEP 03

표정



관광객들은 우리의 표정을 보고
친절과 상냥한 마음을 판단하게 됩니다.
따라서 관광객이 편안한 마음을 가질 수 있도록
밝은 표정을 갖는 것이 중요합니다.

예쁜 미소
만들기



- 거울을 보며 다양한 웃는 표정을 지어보고
그 중 가장 멋진 표정을 찾아냅니다.
- 항상 의식적으로 양볼 입 꼬리를 살짝 올려
'긍정적 마음'이라는 표현의 메시지를 보냅니다.
- 눈과 입이 동시에 웃고 있는지 등을 확인합니다.
- 가장 멋진 표정일 때의 느낌을 떠올리며
매일 연습합니다.

상대방과의
눈 맞추기



- 상대방에게 관심을 갖고 있으며,
상대방의 말에 귀를 기울이고 있다는
표현 방법입니다.

상대방을
바라보는
시선과 상체의
방향 맞추기



- 상대방을 향하고 어깨 높이를 맞추으로써
적극적인 마음 자세를 표현할 수 있습니다.

우리의 미소가 대한민국의 가치를 높입니다.
우리는 대한민국 미소국가대표입니다.

STEP 04

인사



눈을 맞추며 인사를 먼저 건네는 것은
인간적인 정을 나누고 호감을 표현하는데
중요한 역할을 합니다.

인사 요령

- 관광객보다 먼저 인사합니다.
 - 관광객의 눈을 바라보며 인사를 합니다.
 - 인사말은 빠르지 않고 분명하게 합니다.
 - 시간, 장소, 상황에 맞게 인사합니다.
- * 앉아 있을 때 관광객이 다가오면 자리에서 일어나 인사합니다.



올바른 인사 연출

인사말을 건넨다	인사는 바로 선 자세에서 시작합니다. 인사말을 먼저 건네고 허리를 숙입니다.
상체를 굽힌다	상체를 가볍게 숙입니다. 목례는 15도 보통례는 30도가 적절합니다.
천천히 든다	숙였을 때 1초 정도의 여유를 주고 천천히 듭니다.
바로 선다	바로 서서 미소로 응대합니다.

STEP 05

태도



관광객에게 세심한 배려를
적극적으로 표현하며 친절감을 형성합니다.

식당 직원의 태도

- 미소를 유지하며 밝고 명랑하게 대화하기
- 업무에 대한 정확한 지식을 보유하기
- 고객에 대한 관심을 갖고, 배려하기
- 긍정적이고 적극적인 사고를 가지기
- 고객의 요청에는 신속 정확하게 대응하기

올바른 태도 연출

요소	연출
걸음	걸음은 우측 보행입니다. 안내 시 고객의 걸음 속도에 맞춰서 걷습니다. 고객을 앞지를 때는 실례 표시를 합니다.
대화	상냥하게 적당한 속도로 대화합니다. 고객의 요청 사항에 반응합니다. 고객의 눈을 마주치며 대화합니다. 손가락질은 하지 않습니다. 고객과의 대화 중에는 시계나 휴대폰을 자주 보지 않습니다.
마음가짐	상황과 상대에 맞는 정중하고 세심한 서비스를 제공합니다.

STEP 06

자세

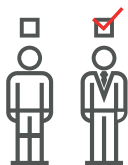


어떤 상황에서도 관광객들이
배려와 정중함을 느낄 수 있도록 행동합니다.

- 대기 중**
 - 등과 허리는 곧게, 가슴은 쪽 펴니다.
 - 시선은 정면을 바라봅니다.
 - 손은 앞 또는 옆으로 바르게 정리합니다.
- 환영 시**
 - 상체는 10도 정도 숙여서 인사합니다.
- 환송 시**
 - 되도록 문 밖까지 동행하는 자세도 중요합니다.
- 안내할 때**
 - 방향 등을 안내할 때는 손바닥을 펴서 적당한 속도로 가리키는 것이 중요합니다.
- 전화 받을 때 (카운터)**
 - 메모지와 필기구를 준비합니다.
 - 전화벨은 가급적 3번 울리기 전에 받습니다.
 - 예약 사항에 관한 내용은 두 번 확인합니다.
- 통화 중에 고객이 와서 기다릴 경우**
 - 눈 인사나 제스처로 양해를 구합니다.
 - * 외면하거나 무응대를 해서는 안돼요~
 - 통화가 길어져 고객이 오래 기다리지 않도록 합니다. 통화가 길어질 경우는 양해를 구하고 다시 전화를 드리도록 합니다.
- 고객 응대 중에 전화가 왔을 경우**
 - 응대 중에는 되도록 통화를 자제하는 것이 좋습니다.
 - 급한 전화의 경우는 고객에게 양해를 구하고 전화를 받습니다.
 - 전화를 끊게 되면 기다린 고객에게 감사를 표현합니다.

STEP 07

자가 점검



.....

.....

.....

.....

CHECK POINT



접점		체크사항	Y/N
입구	예약 접수	예약 확인을 신속하게 마쳤습니까?	○○
		필요 사항을 메모해 두었습니까?	○○
	환영	외국인 관광객이 들어올 때 눈을 마주치고 인사를 했습니까?	○○
식당 내부	예약 확인	예약에 대해 정확히 확인했습니까?	○○
	테이블 안내	불편함 없이 식사할 수 있는 자리를 제공했습니까?	○○
	주문	불편함 없이 주문할 수 있도록 했습니까?	○○
	음식 제공	신속하고 정확하게 메뉴를 제공했습니까?	○○
	식사 중 서비스	필요 사항에 대해 자발적으로 확인하고 서비스했습니까?	○○
출구		식사 중의 불편이 없었는지 확인했습니까?	○○
	계산	신용카드나 돈을 받았을 때 복창을 했습니까?	○○
	환송	감사의 인사를 전하고 따뜻한 배웅을 했습니까?	○○

서비스 매뉴얼

식당



식당 서비스 기본예절

II

STEP 01

예약 접수



- 정확한 예약을 돕습니다.
- 예약 시간 및 인원을 확인하고, 한 번 더 고객에게 확인합니다.
- 예약이 불가능할 경우 시간대 조정이 가능한가 여쭙어보고, 다른 시간대로 예약을 유도합니다.

응대 행동

“안녕하세요, 00입니다. 무엇을 도와드릴까요?”

응대 멘트

“아~네, 예약 말씀이십니까? 예약 원하시는 날짜, 시간, 인원을 말씀해주시겠습니까?”

“네, 00일 00시 가능하십니다. 00일 00시에 예약되었습니다. 그럼 00일에 뵙겠습니다.”

“예약해주셔서 대단히 감사합니다.”

“대단히 죄송합니다만 지금 빈 좌석이 없습니다.”



상황별 회화 한마디

무엇을 도와드릴까요?

How may I help you? (하우 메이 아이 헬프 유?)

何をお手伝いしましょうか? (나니오 오테츠다이 시마쇼우카?)

중(간) - 有什么需要帮忙的吗? (요우선머 쉼야오 뽕망더마?)

중(번) - 有什麼需要幫忙的嗎? (요우선머 쉼야오 뽕망더마?)

STEP 02

환영·예약 확인



환영

응대 행동

- 밝은 표정으로 인사합니다.

응대 멘트

- “안녕하세요, 00입니다. 어서오십시오.”

예약 확인

응대 행동

- 예약 확인 및 인원수 확인을 합니다.

응대 멘트

- “예약하셨습니다? 예약자분 성함이 어떻게 되십니까?”
“네~00분 맞으시죠?”



상황별 회화 한마디

어서오세요.(환영합니다.)

Welcome. (웰컴.)

いらっしゃいませ. (이랏샤이마세.)

중(간) - 欢迎光临. (환영광린.)

중(번) - 歡迎光臨. (환영광린.)

STEP 03

테이블 안내



- 인원 수에 맞는 테이블로 안내를 하고, 메뉴판을 제공합니다.
- 손님이 모두 착석하고 나면
고객의 우측에서 메뉴북을 드립니다.
- 고객의 물품이 있을 경우 보관하여 드릴 것을 여쭙어 봅니다.

응대 행동

응대 멘트

“고객님 제가 모시겠습니다.”
 “네, 이쪽으로 안내해드리겠습니다.”
 “실례합니다. 메뉴를 보여드리겠습니다.”
 “어떤 음식으로 준비해드릴까요?”
 “고객님 우산 / 외투 / 가방은 저희가 보관해 드리겠습니다.”



상황별 회화 한마디

고객님 제가 모시겠습니다.

Please come with me. (플리즈 컴 위드 미.)

お客様私がご案内致します。

(오카쿠사마 와타쿠시가 고안나이타시마스.)

중(간) - 我来给您带路。(워라이 게이닌 타이루.)

중(번) - 我来為您帶路。(워라이 웨이닌 타이루.)

STEP 04

주문



응대 행동

- 항상 주문서와 필기구를 지참하여 즉시 주문을 받아 적습니다.
- 주문 기록은 통일된 약자로 정확히 기재하여,
반드시 반복하여 확인합니다.
- 메뉴를 고를 수 있는 시간을 충분히 배려합니다.
- 쉽게 메뉴를 선택하지 못 할 경우, 관광객 선호도를
고려한 메뉴를 추천해 주거나, 식당에서 추천하는
메뉴를 안내합니다.
- 메뉴를 주문하면 음식 이름과 수량을 확인하고,
추가 주문 사항이 없는지 확인합니다.

응대 멘트

“식사 주문받겠습니다.”
 “000메뉴 0개를 주문하셨습니다.”
 “음료 등 더 필요한 것은 없으십니까?”
 “오늘은 아주 맛있는 런치 스페셜이 있습니다.
 한 번 드셔보시겠습니까?”



상황별 회화 한마디

주문하시겠습니까?

May I take your order? (메이 아이 테이크 유어 오더?)

ご注文なさいますか?(고쥬-몬나사이마스까?)

중(간) - 您要点菜吗?(닌야오디엔차이마?)

중(번) - 您要點菜嗎?(닌야오디엔차이마?)

STEP 05

식사 중 서비스



- 물, 반찬이 부족하지 체크를 하고 부족한 경우 식사에 피해가 가지 않도록 주의하여 보충해드립니다.
- 추가 주문을 원할 경우, 주문을 돕습니다.
- 후식이 있는 경우에는 후식을 제공합니다.
- 빈 그릇이나 불필요한 이물질 등은 치워드립니다.

응대 행동

- “더 필요하신 사항은 없으십니까?
다 드신 접시는 치워드려도 될까요?”
- “식사 맛있게 드셨습니까?”
- “실례합니다. 후식으로 제공되는 0000입니다.”
- 커피의 경우
“설탕이나 프림은 어떻게 드릴까요?”
- “커피를 조금 더 드시겠습니까?”

응대 멘트



상황별 회화 한마디

더 필요한 것은 없으시나요?

Is there anything else you need? (이즈 데얼 애니띵 엘스 유 니드?)

他に必要なものはございませんか?

(호카니 히츠요오나 모노와 고자이마스까?)

중(간) - 还要别的吗? (하이야오비에더 마?)

중(번) - 還需要其他服务嗎? (하이쉬야오치타푸우마?)

STEP 06

계산



응대 행동

- 식사가 끝나면 테이블에 계산서를 가져다 드립니다.
- 감사 인사와 식사에 대한 만족도를 확인합니다.
- 식사하신 메뉴에 대한 확인 후에 계산을 돕습니다.

응대 멘트

- “감사합니다. 즐거운 식사 시간이 되셨는지요?”
- “음식은 입에 잘 맞으셨나요?”
- “불편하신 점은 없으셨나요?”
- “지금 계산해 드릴까요?”
- “오늘 0000메뉴를 드셔서 0000입니다.”
- “카드 받았습니다.”(현금 000원 받았습니다.)
- “서명 부탁드립니다. 카드와 영수증은 여기 있습니다.”
- (거스름돈은 000원입니다.)



상황별 회화 한마디

감사합니다.

Thank you. (땡큐.)

ありがとうございます。(아리카토 고자이마스.)

중(간) - 谢谢。(세세.)

중(번) - 謝謝。(세세.)



이럴 땐 이렇게

POINT 1

테이블 안내받을 때까지
오래 대기할 경우

“죄송하지만 잠시만 기다려주시기 바랍니다.”

“기다려주셔서 감사합니다.”

- 미소 띤 얼굴로 양해의 말씀을 드립니다.
- 대기석을 마련해 드리고, 필요시에는 물 등의 음료를 제공합니다.

신용카드가 승인이
안되는 경우

“죄송합니다만, 이카드가 승인이 안되고 있는데
다른 카드를 가지고 계시면 다시 확인해 보겠습니다.”

- 한도 초과일 때는 고객이 당황하지 않도록 부드럽게 이야기합니다.
- 다른 카드도 승인이 안 될 경우는 고객이 불안하지 않도록 거듭 양해를 구하고, 이유를 분명하게 밝히는 것이 좋습니다.

“고객님 죄송합니다. 승인이 안되어서 처리가
불가능합니다. 어떻게 해드릴까요?”

컴플레인 대응요령



고객이 화가 난 경우

- 고객의 불편사항을 경청합니다 ▶ 사과합니다
- ▶ 원인을 설명합니다 ▶ 해결 대안을 제시합니다
- ▶ 책임을 지겠다는 약속을 합니다



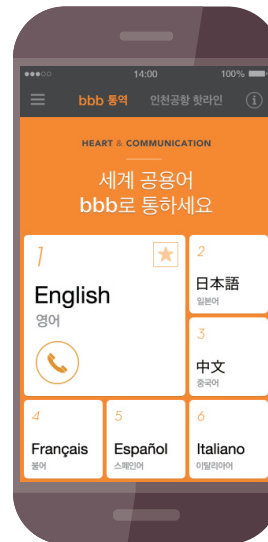
고객의 요구가 과다한 경우

- 경청합니다 ▶ 요구 내용을 파악합니다
- ▶ 규정 및 방침을 설명합니다
- ▶ 양해를 구하며 업무과정을 조정하려고 노력합니다



문제 고객을 대면한 경우

- 경청합니다 ▶ 정중하게 이해시킵니다 ▶ 규정 및 방침을 설명합니다
- ▶ 과정에 문제가 없는지 되돌아봅니다



외국인과 의사소통이 필요할 때
bbb 통역 자원봉사와 함께 하세요!

bbb 코리아
1588-5644!



4,300 자원봉사자 /
19개 언어 / 24시간

bbb korea
bbb 비비비코리아
www.bbbkorea.org

외국인에게
국내 관광안내가 필요할 때

您好

한국관광공사
1330



24시간, 한 / 영 / 일 / 중



한국관광공사
www.visitkorea.or.kr





VKC (재)한국방문위원회
VISIT KOREA COMMITTEE

www.vkc.or.kr