

# 1. 서비스의 의미

# 1. 서비스의 의미

## 1) 서비스의 개념

- 사전적 의미



나라나 사회 또는 남을 위하여  
자신의 이해를 돌보지 아니하고  
몸과 마음을 다하여 일하는 것

# 1. 서비스의 의미

## 1) 서비스의 개념

- 직장인에게 서비스란?



고객을 포함한 이해관계자의 가치를  
최우선으로 하는 의식과 행동

- 고객은 회사의 지속적인 발전을 도와주는 기반

# 1. 서비스의 의미

## 1) 서비스의 개념



# 1. 서비스의 의미

---

## 1) 서비스의 개념: 회사의 노력

- 고객의 입장에서 생각
  - ▣ 고객이 무엇을 필요로 하는가?
  - ▣ 고객이 만족하는 품질수준은 어느 정도인가?
- 좋은 설계, 철저한 생산관리, 만족스러운 서비스를 제공하기 위하여 모든 **역량 발휘**



# 1. 서비스의 의미

## 1) 서비스의 개념



### 고객의 소리 경청

고객이 원하는 것을  
파악하여 좋은 상품을  
만드는 바탕

좋은 서비스 제공을 위한  
시발점

# 1. 서비스의 의미

## 1) 서비스의 개념

“

고객만족의 성패는  
상품과 함께 제공되는 서비스

”

상품



서비스



# 1. 서비스의 의미

---

## 2) 'SERVICE'의 7가지 의미

**SERVICE**



# 1. 서비스의 의미

.....●

## 2) 'SERVICE'의 7가지 의미

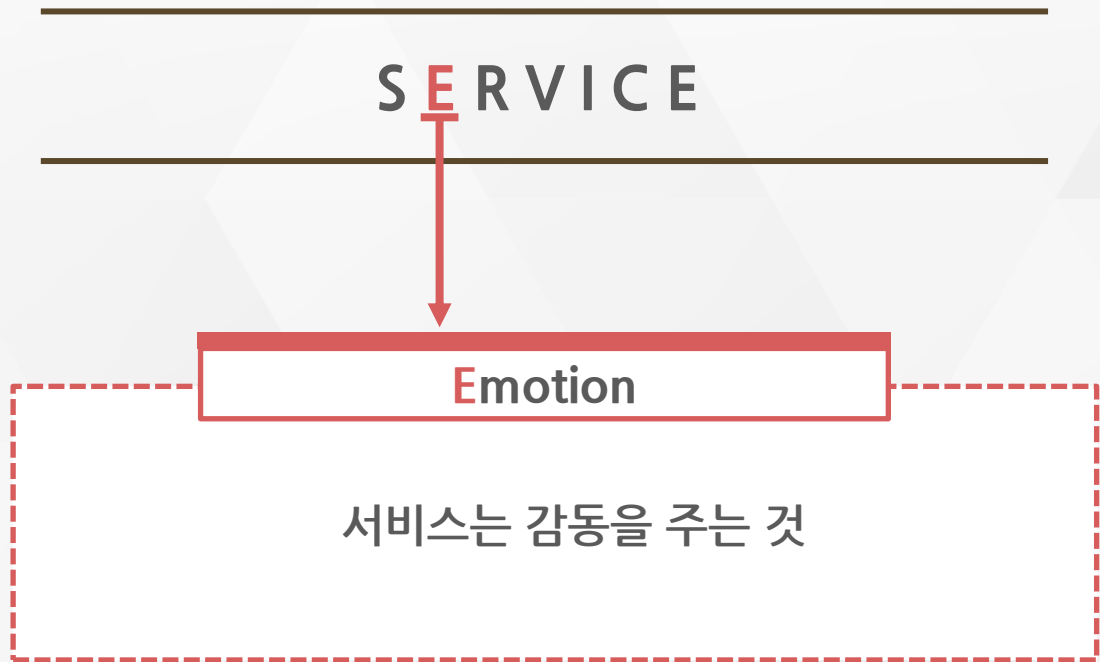
SERVICE

Speed & Smile

미소를 지으며 신속하게 일을 처리하는 것

# 1. 서비스의 의미

## 2) 'SERVICE'의 7가지 의미



# 1. 서비스의 의미

## 2) 'SERVICE'의 7가지 의미



# 1. 서비스의 의미

## 2) 'SERVICE'의 7가지 의미

S E R V I C E



Value

서비스는 고객에게 가치를 제공하는 것

# 1. 서비스의 의미

## 2) 'SERVICE'의 7가지 의미

S E R V I C E

Image

서비스는 고객에게 좋은 이미지를 심어 주는 것

# 1. 서비스의 의미

## 2) 'SERVICE'의 7가지 의미

S E R V I C E

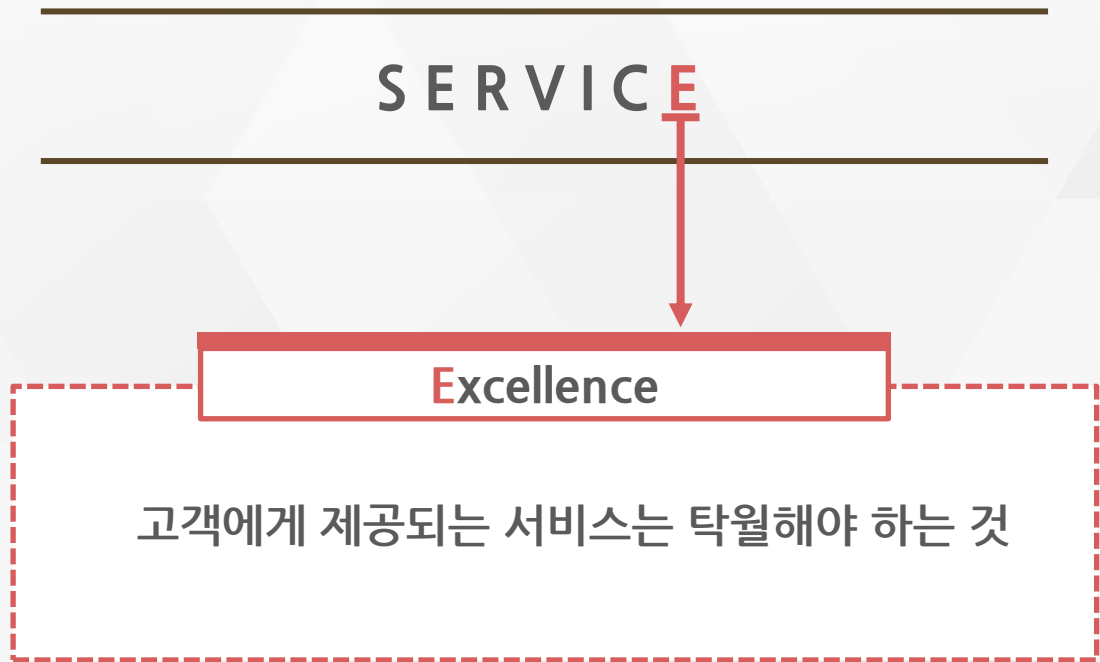


Courtesy

서비스는 예의를 갖추고 정중하게 하는 것

# 1. 서비스의 의미

## 2) 'SERVICE'의 7가지 의미



# 1. 서비스의 의미

## 2) 'SERVICE'의 7가지 의미



미소(**S**mile)를 지으며 고객의  
필요를 신속(**S**peed)하게 해결

자신의 방을 내주는 직원에게  
고객이 감동(**E**motion)

고객은 자신들이 존중(**R**espect)  
받고 있다는 느낌을 받았을 것



# 1. 서비스의 의미

## 2) 'SERVICE'의 7가지 의미



직원은 어떤 가치(Value)를  
노부부에게 제공

노부부는 호텔에 대해 좋은  
이미지(Image)를 받았을 것

호텔 직원의 말과 행동이  
예의에 맞고 정중(Courtesy)함

# 1. 서비스의 의미

## 2) 'SERVICE'의 7가지 의미



서비스의 탁월함(Excellence)

노부부를 비 오는 밤에  
돌려 보낼 수 없다고 판단

그에 따른 해결방안 제시

## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

### 1) 고객접점 서비스

서비스의 품질을 좌우하는 관건

# 타이밍

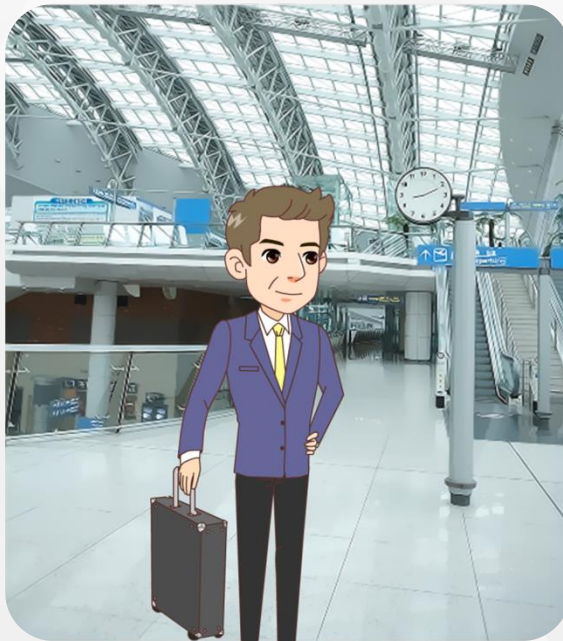


고객과 서비스 직원이 부딪히는 짧은 순간,  
즉 ‘고객접점 서비스’가 모든 것을 결정

## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

### 1) 고객접점 서비스

**예** 스칸디나비아 항공(SAS) 직원 사례



## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

### 1) 고객접점 서비스

**예** 스칸디나비아 항공(SAS) 직원 사례



## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

### 1) 고객접점 서비스

**예** 스칸디나비아 항공(SAS) 직원 사례



## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

### 1) 고객접점 서비스



기업이 흥하고 망하는 것은  
기업이 고객을 접했을 때  
감동을 주는

**‘진실의 순간’**에 의해 결정

[스칸디나비아 항공(SAS) 사장 얀 칼슨]



## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

### 1) 고객접점 서비스

진실의 순간에 직원의 서비스가 불친절한 경우

“ 구맹주산(拘猛酒酸) ”

- 주인에겐 늘 꼬리치는 개가 마을 사람들에게 두려움의 대상이 된다는 말
- 직원의 서비스가 부족하면 아무리 좋은 기업의 제품이라도 소비자들이 사지 않는다는 뜻

## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

---

### 2) 진실의 순간



“ 사람과 사람이 만나는 접점 ”

## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

### 2) 진실의 순간



## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

### 2) 진실의 순간

기업에서 진실의 순간은



“

서비스의 품질에 대한  
고객의 인식에 결정적인 영향을 미치는 상황

”

## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

### 2) 진실의 순간



“승객들이 기내식 식반을 받아 드는  
그 순간이 가장 중요하다.”



접시가  
지저분하잖아!

비행기도 왠지  
불결하게 느껴져!

[스칸디나비아 항공(SAS) 사장 얀 칼슨]

## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

### 2) 진실의 순간

**진실의  
순간**

회사에 대한  
평가가 이루어짐



고객과 접촉하는  
모든 순간 발생함

## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

### 2) 진실의 순간



스칸디나비아 항공에서는  
대략 한 해에 **1,000만 명의** 고객이  
각각 **5명의** 직원들과 접촉했으며,  
1회 응대 시간은 **평균 15초**

[‘진실의 순간’ 중에서, 1987]

고객의 마음 속에 1년에 5,000만 번  
회사의 인상을 새겨 놓게 된다는 것

[스칸디나비아 항공(SAS) 사장 얀 칼슨]

## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

---

### 2) 진실의 순간

15초

스칸디나비아 항공의 전체 이미지 좌우

사업의 성공 좌우



## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

### 2) 진실의 순간

- '진실의 순간' 개념 도입 결과



## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

### 2) 진실의 순간

기대한  
서비스

VS.

경험한  
서비스

=

만족

기대 = 경험

고객은 긍정적이지도 부정적이지도  
않은 경험을 갖게 됨

기대 < 경험

고객은 감동을 받게 될 것이고  
훨씬 높은 등급의 점수를 매길 것임

## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

### 2) 진실의 순간



항공권을 놓고 왔으니  
비행기를 못 타는 건 당연한 일입니다.

비행기를 탈 수 있으리라는 기대는  
하지도 않았죠.

기대를 뛰어넘는 서비스를 받았을 때의  
**감동**

## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

### 2) 진실의 순간

- 진실의 순간에 고객에게 감동을 제공할 수 있었던 이유



SAS 항공사 직원

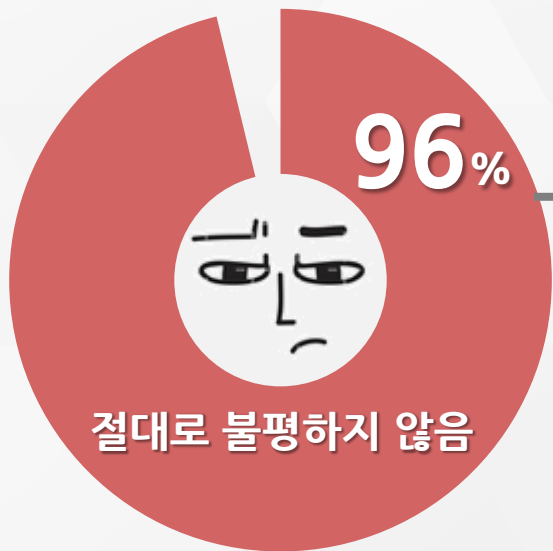
CEO인 얀 칼슨이 현장 직원들에게  
기업의 입장이 아닌 **고객의 입장**에 입각한  
서비스를 제공할 수 있도록 **권한 위임**

- 직원들에게 상부의 지침을 따르거나 매뉴얼에 충실하도록 지시했다면 불가능했을 것

## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

### 2) 진실의 순간

- 카셋 인터내셔널(Kaset International)의 조사 결과



이 중 **91%**

아무 말 없이 당신 회사의  
서비스를 구매하지 않음

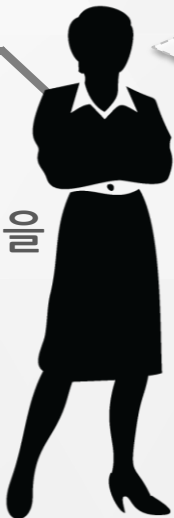
## 2. 고객접점 서비스와 진실의 순간

### 2) 진실의 순간

- 카셋 인터내셔널(Kaset International)의 조사 결과

이 중 **13%**

20명 혹은 그 이상의  
사람들에게 자신의 불평을  
퍼뜨림



평균 **9명**에게  
자신이 경험한 부정적인  
'진실의 순간'에 대해 말함

# 3. 웨이터 법칙

### 3. 웨이터 법칙

#### 1) 친절과 서비스의 중요성을 보여주는 반면교사 사례



직장에서의 ‘갑과 을’의 문제



### 3. 웨이터 법칙

#### 2) 웨이터 법칙

누군가가 당신에겐 친절하지만  
웨이터에겐 거만하다면  
그는 절대로 좋은 사람이 아니다.

“ 이 법칙은 틀린 적이 없다. ”

[USA today(2006.4.17.)]

### 3. 웨이터 법칙

#### 2) 웨이터 법칙



33개의 리더십에 대한 규칙 중  
세계 어디서나 유일하게 공통적으로  
들어맞는 규칙이 바로,  
**웨이터 법칙**이다.

[‘스완슨의 경영비망록’중에서]

[레이theon(Raytheon) CEO 빌 스완슨]

# 3. 웨이터 법칙

## 2) 웨이터 법칙



### 3. 웨이터 법칙

#### 2) 웨이터 법칙



### 3. 웨이터 법칙

#### 2) 웨이터 법칙



### 3. 웨이터 법칙

#### 2) 웨이터 법칙



### 3. 웨이터 법칙

#### 2) 웨이터 법칙

- 웨이터 법칙은 갑과 을 모두에게 공통된 특징이 있음을 의미함



타인으로부터 존경과 인정을 받으려는 욕구  
(유전적 욕구)

사회적 지위나 조건을 이용해 억압하는 것에  
대한 분노(보편적 욕구)