

1. 직장에서의 인사예절

1. 직장에서의 인사예절

1) 직장에서의 예절 중심



말에서 시작해 말로 끝나는 것이 비즈니스임

“

직장의 예절은
언어를 사용하는 인사 예절부터 시작됨

”

1. 직장에서의 인사예절

1) 직장에서의 예절 중심

인사법을 어떻게 배우고
실천해야 하지!?



인사성

인사하는 습관

직무 능력을 평가 받을 수 있음

1. 직장에서의 인사예절

1) 직장에서의 예절 중심

인사



예절의 기본

인간관계의 출발

애사심의 발로

직장상사에 대한 존경의 표현

동료간의 우정의 상징

고객 만족을 추구하는 상인정신의 표현

자신의 인격과 교양을 밖으로 나타내는 것

1. 직장에서의 인사예절

2) 인사와 악수



1. 직장에서의 인사예절

2) 인사와 악수

작업중인 일이
여유가 된다면



상황에 맞게 가볍게 목례를 하고 악수를 함

인사할 여유가
없는 경우



하지 않아도 됨

외부 인사가 나의 사무실을 방문하게 되었을 경우

“ 자리에서 일어나 악수를 청하며 ”
손님을 맞이하는 것이 예의

1. 직장에서의 인사예절

2) 인사와 악수

악수

자신의 전문성, 진실성 그리고 신뢰성을
느끼게 하는 **신체의 언어**

말을 시작하는 전 단계에서 강력한
비언어적 메시지를 전달함



1. 직장에서의 인사예절

2) 인사와 악수

- 악수를 하는 동안

상대에게 집중하는 의미로 반드시 눈을 맞추고
미소를 지음

- 악수를 통해서

친분 관계를 형성하고 긍정적인 작용을 일으키는
기회가 됨

사람들 간의 직접적인 유대감

- 손의 접촉으로부터 형성됨
- 생산적인 관계로 이끌 수 있음

1. 직장에서의 인사예절

2) 인사와 악수

악수를 할 때

- 서로 오른손을 잡고 밝은 태도로 악수 함
 - 너무 강하게 쥐어짜듯 잡거나 너무 약하게 잡아서는 안됨
 - 손끝만 내밀고 악수해서는 안됨
- 짧은 시간 안에 끝내야 함
 - 서로의 이름을 말하고 간단한 인사 몇 마디를 주고 받는 정도의 시간
- 상대방의 눈을 보면서 미소를 짓도록 함

1. 직장에서의 인사예절

2) 인사와 악수

악수를 할 때

- 아랫사람이 윗사람에게 먼저 손을 내미는 것은 실례가 될 수 있음
- 지나치게 허리를 굽히는 것은 삼가 하도록 함
 - 경우에 따라서 가벼운 목례 정도가 무방함
- 이성간의 악수는 여성의 요청에 따름
 - 가벼운 목례 정도도 무방함
- 여성은 남성과 악수할 때 남성이 악수한 손을 흔든다고 같이 따라 흔들지 않음

1. 직장에서의 인사예절

2) 인사와 악수



자신을 직접 소개할 때

모든 경우에 적절한 행동인 악수



타인에게 소개되었을 때



작별 인사를 할 때

1. 직장에서의 인사예절

3) 소개예절

소개

지금까지 알 지 못했던 사람들과 친해지고
서로 얘기를 나눌 기회가 생기는 것



소개자는 **공통의 화제를 찾아 얘기의 실마리를 엮어 나가도록**
마음의 배려를 하는 것이 필요

1. 직장에서의 인사예절

3) 소개예절

비즈니스상 소개를 할 때

- 직장 내에서의 서열과 나이를 고려함
 - 성별은 굳이 고려할 필요가 없음



1. 직장에서의 인사예절

3) 소개예절

소개할 때

연령이 다른 경우



나이 어린 사람을 연장자에게
먼저 소개함

사회적 지위가
다른 경우



지위가 낮은 편을 높은 편에게
먼저 소개함

연령과 사회적
지위가 다른 경우



사회적 지위를 우선하여 지위가
낮은 편을 높은 편에게 먼저 소개함

남성과 여성의 경우



남성을 여성에게 먼저 소개함

1. 직장에서의 인사예절

3) 소개예절

소개할 때

같은 나이, 같은
지위의 동성인 경우



소개하는 사람과 친한 쪽을
먼저 소개함

동료 직원과
손님의 경우



동료직원을 손님에게 소개함

- 자신이 속한 회사의 관계자를 타 회사의 관계자에게 먼저 소개함
- 반드시 성과 이름을 함께 말함

1. 직장에서의 인사예절

3) 소개예절

소개할 때

상대방이 항상
호칭을 사용하는 경우

➡ '박사' 등의 호칭을 함께 언급함

연령이 다른 경우

➡ 나이 어린 사람을 연장자에게 소개함

1. 직장에서의 인사예절

3) 소개예절

소개를 받을 때

- 소개되는 사람, 소개받는 사람 **쌍방이 모두 일어서서 인사함**
 - 앉은 채로 인사하는 것은 예의를 벗어남
- 소개되는 사람의 이름을 정확하게 기억함
 - 대화 중 상대방의 이름을 부르면 친근감을 줄 수 있음

1. 직장에서의 인사예절

3) 소개예절

소개를 받을 때

- 명함은 즉시 꺼내 쓸 수 있도록 준비함
 - 상대방에게 '처음 뵙겠습니다. 저는 ○○○라고 합니다.'라고 먼저 인사하면서 명함을 전달하는 것이 좋음
- 처음 소개받은 사람과는 날씨, 여행, 스포츠 등 가벼운 화제를 선택함
 - 프라이버시에 관련된 문제나 정치, 종교, 금전 등에 관한 화제는 가급적 피함

1. 직장에서의 인사예절

4) 명함 교환 예절

프랑스의 '루이 14세'부터 유래

- 당시 사교계에서 귀부인들이 자신의 이름을 카드에 손으로 써서 왕에게 올림

동판 인쇄의 명함 등장

오늘날의 명함

- 비즈니스맨에게는 없어서는 안 될 업무상의 소도구
- 비즈니스의 첫인상을 줌과 동시에 계속될 인상을 남김
- 뒤에 남기고 떠나는 악수와 같음

1. 직장에서의 인사예절

4) 명함 교환 예절

명함 교환 시 유의할 점

- 명함은 반드시 명함 지갑에서 꺼내고 상대방에게 받은 명함도 명함 지갑에 넣어야 함
- 상대방에게서 명함을 받으면 즉시 호주머니에 넣지 않음
- 대체로 아랫사람이 먼저 꺼냄
 - 윗사람에게 대해서는 왼손으로 가볍게 받쳐 명함을 내는 것이 예의임
 - 동료와 아랫사람에게는 오른손으로만 건넌

1. 직장에서의 인사예절

4) 명함 교환 예절

명함 교환 시 유의할 점

- 명함을 받으며 그대로 집어넣지 말고 명함에 관해서 한 두 마디 대화를 건넌
- 쌍방이 동시에 명함을 꺼낼 경우에는 왼손으로 교환하고 오른 손으로 옮김
- 명함을 내밀 때는 정중하게 인사한 후
‘○○회사의 ○○○이라고 합니다.’라고 회사명과 이름을 밝히면서 건넌
 - 사내에서 내방객을 맞이할 경우는 이름만 말해도 됨

1. 직장에서의 인사예절

4) 명함 교환 예절

명함 교환 시 유의할 점

- 상사와 함께 명함을 건넬 때는 상사가 건넨 다음에 건네도록 함
- 명함을 받았으면 날짜라든가 만난 장소, 간단한 용건 등을 뒷면에 메모해 두면 나중에 여러 가지로 참고가 됨

2. 직장에서의 의사소통 예절

2. 직장에서의 의사소통 예절

1) 직장에서의 전화예절



전화는 회사의 얼굴이다.

전화 응대방법에 따라
회사의 이미지가 좌우됨

2. 직장에서의 의사소통 예절

1) 직장에서의 전화예절

전화

전화를
거는 방법

고객이나 상대방의 기분을
상하게 하는 것은
회사의 손실과 직결될 수 있음

전화를 받는
태도

2. 직장에서의 의사소통 예절

1) 직장에서의 전화예절

장점

- 직접 대면하는 것보다
신속하고 경제적으로
용건을 마칠 수 있음

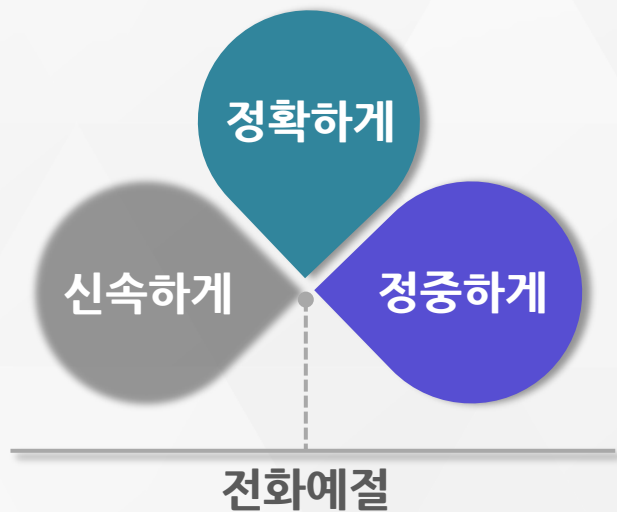
단점

- 얼굴을 대면하지 않으므로
오해를 할 여지가 있음

“ 전화예절은 매우 민감하며 더욱 주의를 기울여야 함 ”

2. 직장에서의 의사소통 예절

1) 직장에서의 전화예절



- 송화기 부분에 대고 **명확하게 말함**
- 상대방에게 **자신이 누구인지 먼저 밝힌** 다음 천천히 예의를 갖추고 말함
- 통화 중에 음식을 먹거나 마시지 않도록 함
- 미소를 띠면서 말하도록 함

2. 직장에서의 의사소통 예절

1) 직장에서의 전화예절

전화 걸기

- 상대방의 전화번호, 소속, 직급, 성명 등을 미리 확인함
- 정보를 얻기 위해 전화를 하는 경우
 - 얻고자 하는 내용을 미리 메모하여 모든 정보를 빠뜨리지 않도록 함
 - 용건은 육하원칙으로 정리하여 메모함
- 전화를 건 이유를 숙지하고 이와 관련하여 대화를 나눌 수 있도록 준비함



2. 직장에서의 의사소통 예절

1) 직장에서의 전화예절

전화 걸기

- 전화는 근무 시간에 걸도록 함
 - 업무 종료 5분전에 전화를 건다면 제대로 통화를 할 수 없을 것임
- 통화를 원하는 상대와 통화할 수 없을 경우를 대비함
 - 비서나 다른 사람에게 메시지를 남길 수 있도록 준비함



2. 직장에서의 의사소통 예절

1) 직장에서의 전화예절

전화 걸기

- 전화는 직접 걸도록 함
- 전화를 해달라는 메시지를 받았다면 가능한 한 48시간 안에 답해주도록 함
 - 하루 이상 자리를 비우게 되는 경우 다른 사람이 대신 전화를 받아 줄 수 없을 때는 자리를 비우게 되었다는 메시지를 남겨 놓는 것이 예의임



2. 직장에서의 의사소통 예절

1) 직장에서의 전화예절

전화 받기

“ 전화를 받는 속도와 목소리에서 ”
그 회사를 알 수 있음

내가 우리 회사의 대표라는
마음으로 받아야지...



2. 직장에서의 의사소통 예절

1) 직장에서의 전화예절

전화 받기

- 전화벨이 3~4번 울리기 전에 받음
- 자신이 누구인지를 즉시 말함
- 천천히, 명확하게 예의를 갖추고 말함
- 목소리에 미소를 지으며 말함



2. 직장에서의 의사소통 예절

1) 직장에서의 전화예절

전화 받기

- 말을 할 때 상대방의 이름을 함께 사용함
- 펜과 메모지를 곁에 두어 메시지를 받아 적을 수 있도록 함
- 주위의 소음을 최소화함
- 긍정적인 말로서 전화 통화를 마치도록 하고 전화를 건 상대방에게 감사의 표시를 함



2. 직장에서의 의사소통 예절

1) 직장에서의 전화예절

휴대전화

- 일상적인 비즈니스 거래를 유지
- 도움이 필요한 사람에게 신속한 연락 가능

- 편리성을 얻기 위해 치러야 할 대가나 고려 점이 많음



2. 직장에서의 의사소통 예절

1) 직장에서의 전화예절

휴대전화

- 전화번호를 알고 있는 모든 사람들이 원하는 때에 호출될 준비를 하고 있는 것임
 - 전화를 받아야 한다는 책임감을 느낌
 - 전화를 받고 하고 있는 일에 방해를 받을 수 있음
 - 밀폐된 공간에서 사용하는 것은 주위사람에게 피해를 주기 때문에 피하는 것이 에티켓임



2. 직장에서의 의사소통 예절

1) 직장에서의 전화예절

휴대전화 사용 시 유의사항

- 상대방에게 통화를 강요하지 않음
- 상대방이 장거리 요금을 지불하게 되는 휴대전화의 사용은 피함
- 운전하면서 휴대전화를 하지 않음
- 친구의 휴대전화를 빌려 달라고 부탁하지 않음
- 비상시에만 휴대전화를 사용하는 친구에게는 휴대전화로 전화하지 않도록 함

2. 직장에서의 의사소통 예절

2) 직장에서의 이메일 예절



이메일

정보를 공유하는 속도와
주고받는 능력 크게 증대시켜 줌

이메일, 장점만 있을까?

2. 직장에서의 의사소통 예절

2) 직장에서의 이메일 예절

1 이메일에는 인격이 없음



이메일 사용자

문자, 축약된 기호,
이들을 혼합한
감정 표현 방법 개발

과도하게 사용할 경우
메일을 받는 당사자가
이해할 수 없는 일이 발생함

2. 직장에서의 의사소통 예절

2) 직장에서의 이메일 예절

2 이메일 특유의 언어나 기호 사용을 최소화 하는 것이 좋음

다른 비즈니스 서신에서 사용하는 동일한 문법,
철자를 사용하는 것이 안전함

간단·간결한 작성을 통해 수신자가 빨리 읽고,
제대로 응답할 수 있도록 해야 함

2. 직장에서의 의사소통 예절

2) 직장에서의 이메일 예절

이메일 보내기

- 상단에 보내는 사람의 이름을 적음
- 메시지에는 언제나 제목을 넣도록 함
- 메시지는 간략하게 만들
- 요점을 빗나가지 않는 제목을 잡도록 함
- 올바른 철자와 문법을 사용함



2. 직장에서의 의사소통 예절

2) 직장에서의 이메일 예절

이메일 메시지에 답하기

- 자신이 받은 이메일의 내용과 관련된 일관성 있는 답을 하도록 함
- 화가 난 감정의 표현을 보내는 것은 피함
- 자신이 작성한 답장이 어디로, 누구에게로 보내는지 확인함
 - 자동답신이 원래 메일을 보낸 사람에게 도착하지 않을 수도 있음



3. 직장 안팎에서의 예절의 중요성

3. 직장 안팎에서의 예절의 중요성

.....●

1) 직장 안팎에서의 예절의 중요성

직장인 삶의 연장인 직장 밖에서의 예절에 대해서도
생각해 보는 것이 필요함

내가 속한 직장의 밖  또 다른 사람의 직장


“ 직장의 예절과 무관하다고 볼 수 없음 ”

3. 직장 안팎에서의 예절의 중요성

1) 직장 안팎에서의 예절의 중요성

요절복통 서울 지하철



[출처: '영국인 칼럼니스트 팀 알퍼의 기고' 조선일보, 2015. 12.1.]

3. 직장 안팎에서의 예절의 중요성

1) 직장 안팎에서의 예절의 중요성

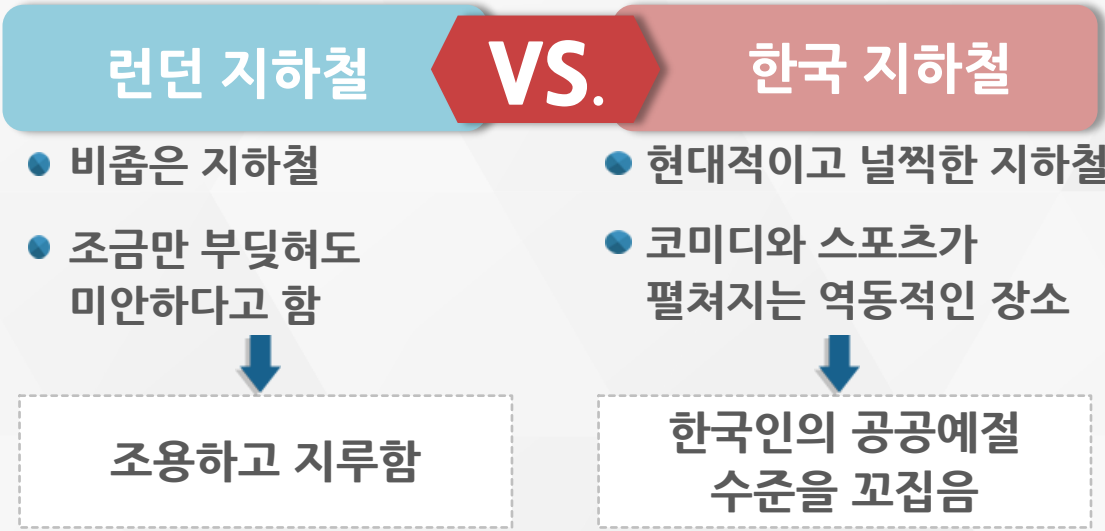
요절복통 서울 지하철



[출처: '영국인 칼럼니스트 팀 알퍼의 기고' 조선일보, 2015. 12.1.]

3. 직장 안팎에서의 예절의 중요성

1) 직장 안팎에서의 예절의 중요성



“ 지구촌의 글로벌화가 점차 심화되면서 ”
공중 예절이나 시민의식이 **국가경쟁력과 직결**됨

3. 직장 안팎에서의 예절의 중요성

1) 직장 안팎에서의 예절의 중요성

유커가 '다시' 찾고 싶지 않은 한국



[출처: 서울경제, 2015. 10.16.]

3. 직장 안팎에서의 예절의 중요성

1) 직장 안팎에서의 예절의 중요성

올해 국경일에 한국을 방문한 유커들이
내년에 다시 한국을 찾을 가능성 ?

20.2% = 10명 중 2명 정도만
다시 한국을 찾겠다고 함

3. 직장 안팎에서의 예절의 중요성

1) 직장 안팎에서의 예절의 중요성

방문객을
대할 때의 매너

윤리적인
직무 수행

“ 우리사회의 평판도에 영향을 미치고,
나아가 범국가적인 경제적 이익에도 영향을
미친다는 사실을 인식할 필요가 있음 ”