

# 남만항구목포 관광객환대서비스 매뉴얼



# Contents



## I . 고객만족경영 ..... 04P

1. 고객의 정의
2. 고객만족(CS)의 이해
3. 서비스 트렌드의 변화

## II . 서비스의 이해 ..... 14P

1. 관광객 환대서비스의 이해
2. 관광 서비스의 특징
3. 서비스의 3단계
4. 서비스 화법

## III . 고객응대 기본 ..... 24P

1. 기본 매너
2. 고객 접점(MOT)
3. MOT 3요소
4. 고객응대 기본 원칙

#### IV. 고객 응대 매뉴얼 ..... 35P

1. 전화고객 응대기법
2. 내방고객 응대기법
3. 불만고객 응대기법
4. 블랙컨슈머 응대기법
5. 응급상황 대처 요령

#### V. 고객 접점 매뉴얼 ..... 58P

1. 관광안내
2. 음식점
3. 숙박업소
4. 교통(택시)
5. 쇼핑

#### VI. 목포 관광 가이드 ..... 106P

1. 목포 관광자원
2. 목포 스마트관광안내앱 소개
3. 외국인 관광통역 안내전화(1330)

# I. 고객만족경영

## 1. 고객의 정의

### ① 고객이란

고객은 ‘顧(돌아볼 고) 客(손 객)’으로 다시 돌아온다. 라는 뜻을 가지고 있다.

기업의 상품 및 서비스를 구매하는 소비자 뿐만 아니라, 기업과 직간접적으로 거래하고 관계를 맺는 모든 사람들을 의미한다.

- ◎ 이미 그 상품 및 서비스를 구입, 사용하는 사람
- ◎ 앞으로 상품 및 서비스를 구입, 사용할 가능성이 있는 사람
- ◎ 거래처, 하청업자, 주주, 종사원

### ② 목포시 관광 환대서비스에서의 고객이란

관광 환대서비스와 관련된 주요 사업(관광안내, 음식점, 숙박업소, 교통, 쇼핑 등)을 유지/관리하는 내부고객(직원), 이를 통해 최종적으로 서비스를 제공받는 외부고객(관광객), 그 밖에 사업과 관계를 맺는 모든 주변인을 의미한다.

- ◎ 관광 환대서비스와 관련된 주요 사업을 유지/관리하는 내부 직원
- ◎ 관광 환대서비스의 상품 및 서비스를 이용하는 고객
- ◎ 관광 환대서비스를 제공하는 일련의 과정에서 관계된 사람
- ◎ 그 외 이해관계가 있는 사람

# 1. 고객의 정의



## 3 고객의 일반적인 특징

- ◎ 고객은 요구 사항이 많다.
- ◎ 고객은 신속하며 정확한 서비스를 좋아한다.
- ◎ 고객은 자신이 지불한 금액에 합당한 서비스를 받기를 원한다.
- ◎ 직원의 입장에서 1%의 실수일지라도 고객의 입장에서서는 100%의 실수이다.
- ◎ 고객의 성향은 모두 다르며 원하는 것 또한 다를 수 있다.
- ◎ 고객은 불만이 있어도 말하지 않을 때가 많다.

## 4 목포시의 고객(관광객)의 대표적인 특징

- ◎ 관광지에 대한 기대치가 높다.
- ◎ 관광지에서 의미 있고 즐거운 경험을 하고자 하는 욕구가 강하다.
- ◎ 관광객은 낯선 환경에서 구체적이고 정확한 안내를 받고자 한다.
- ◎ 관광객은 자신이 지불한 금액에 합당한 서비스를 받기를 원한다.
- ◎ 관광객이 만난 일부 응대자와 관광지를 통해 목포시에 대한 인상이 결정되기도 한다.

# I. 고객만족경영

## 1. 고객의 정의

### 5 고객의 분류

잠재 고객	목포시를 아직 방문하지 않은 사람들 중에서 향후 관광객이 될 수 있는 잠재력을 가진 집단이나 아직 목포시 관광에 관심이 없는 고객
가망 고객	목포시에 관심을 보여 방문하게 될 가능성이 있는 관광객
신규 고객	처음 목포에 방문하여 관광 환대서비스를 경험해본 고객
기존 고객	2회 이상 반복해서 목포시를 방문한 고객으로 안정화에 들어간 관광객
충성 고객	목포시를 반복적으로 방문하고 목포시의 관광 환대서비스와 강한 유대 관계를 만들어 긍정적 입소문을 내는 고객





# 1. 고객의 정의

## 6 고객의 기본 심리

환경기대심리	고객은 언제나 환영 받기를 원하기 때문에 환영하는 마음을 담아 밝은 맞이인사를 해야 한다.
모방심리	고객은 다른 고객을 닮고 싶은 심리가 있다. 공정한 서비스를 제공해야 한다.
보상심리	고객은 자신의 비용을 들인 만큼 서비스를 받고자 한다.
존중기대심리	고객은 언제나 인정받고 싶어하며 중요한 사람으로 인식되고자 한다.
자기본위적심리	고객은 사업장의 기준이 아닌 자신만의 가치기준을 정하고 자기 위주로 상황을 판단한다.
독점심리	고객은 모든 서비스에 대해 독점하고자 하는 심리가 있다.
우월심리	고객은 서비스를 받는 상황이 되었을 때 사업자나 직원보다 우월하다고 생각한다.

# I. 고객만족경영

## 2. 고객만족(CS)의 이해

### 1 고객만족(CS)이란

- ◎ 고객만족(Customer Satisfaction)은 1970년대 이후부터 관심을 많이 받게 되었으며, 갈수록 경쟁이 심화되는 경영환경에서 성공을 위한 중요한 요소로 주목 받고있다.
- ◎ 고객의 요구에 대응하는 일련의 기업활동에 대한 결과로써 상품 및 서비스의 재구매가 이루어지고 또한 고객의 신뢰가 계속되는 상태를 말한다.

고객만족은 개인이 느끼는 즐거움이나 실망감으로서, 만족 수준은 지극히 주관적인 경험으로 고객의 기대에 얼마나 잘 부합하는 서비스를 하느냐에 달려 있다.

### 고객 만족의 역사

1980년대 CS무관심단계 (기업중심경영)	1990년대 CS도입 및 침체기 (고객중심경영)	2000년대 CS시대 (고객감동경영)	2010년대 CX시대 (고객경험경영)
· 스칸디나비아 항공사가 1981년 MOT 도입으로 CS경영 성공 이후 미국, 일본도 CS경영 도입	· 90년대 초반 한국 도입 (LG,삼성) · 90년대 중반 민간기업, 공기업 CS도입 본격화 · 90년대 후반 IMF로 인하여 침체	· 2000년대 이후 업종 불문 CS도입 · 상품보다 서비스가 더욱 중요한 시대 · 고객감동과 더불어 내부 직원의 만족도 향상에도 힘쓰고 있음	· 2010년대 이후 고객 경험 중시 · 결과가 아닌 과정 중심 · 기업의 전반적인 시스템 최적화 · 전사차원

## 2. 고객만족(CS)의 이해

### ② 목포시 관광 환대서비스의 고객만족의의

- ◎ 목포시의 관광 환대 서비스를 필요로 하는 관광객을 대상으로 최상의 서비스를 제공하며 서비스 품질향상에 노력을 기울인다.
- ◎ 모든 관광객에게 항상 감사한 마음으로 감동의 서비스를 제공하여 고객(관광객) 삶의 가치를 높인다.
- ◎ 관광객 만족을 통해 2020년 관광거점도시로 선정된 목포시를 서남권을 넘어 대한민국을 대표하는 관광도시로 성장하는데 기여한다.



# 1. 고객만족경영

## 2. 고객만족(CS)의 이해

### ③ 고객만족의 효과

#### 재방문과 목포시(관광 환대서비스)에 대한 애호도

목포시 관광 환대서비스에 만족한 고객의 다음 행동은 재 방문으로 이어지며, 이와 같은 행동이 반복되면 브랜드 애호도가 생기는데 이는 목포시 관광 환대서비스에 대한 충성도를 의미한다. 또한 목포시와 소상공인에 대한 호의적인 이미지가 생겨 고객(관광객)이 이탈하는 현상이 줄어든다.

#### 긍정적 구전

목포시 관광 환대서비스에 만족한 고객은 가족, 친구, 동료 등에 긍정적인 구전을 퍼뜨리게 된다. 이러한 긍정적 구전이 중요한 이유는 고객은 목포시나 소상공인이 상업적 의도를 가지고 정보를 제공하는 것(홍보영상 등)보다 비상업적 정보인 주변 지인을 통해 들은 이야기를 훨씬 신뢰하기 때문이다.

#### 비용 절감

고객만족은 재방문 행동으로 인해 목포시와 소상공인의 이윤증대와 구전효과에 의한 목포시와 소상공인의 광고비 및 유치비용절감 효과를 가져와 불필요한 지출을 줄여준다. 또한 만족한 고객은 가격에 민감하게 반응하지 않는 충성고객이 된다는 이점도 있다.

질 높은 서비스 제공을 통해 관광객이 만족하는 사례가 많아지면  
환대 서비스를 제공하는 응대자의 만족도도 함께 올라간다.

고객이 만족하는 모습을 보며 성취감, 보람, 자부심 등을 자주 느끼게 되기 때문에  
업무 만족도 향상과 더불어 스스로 동기부여가 되는 효과를 누릴 수 있다.

즉, 목포시, 소상공인, 관광객 모두에게  
고객만족은 큰 의미를 가진다는 것을 명심해야 한다.

## 3. 서비스 트렌드의 변화

### 1 고객 요구의 빠른 변화

2021년 10대 트렌드로 지목된 ‘거침없이 피보팅’과 ‘롤코라이프’는 고객요구의 변화가 얼마나 빠른 지를 잘 알려주고 있다.

먼저 거침없이 피보팅에서 ‘피보팅’은 축을 옮긴다는 스포츠 용어지만, 최근에는 사업 전환을 뜻하는 경제 용어로 자주 쓰이고 있다. 제품, 전략, 마케팅 등 경영의 모든 측면에서 다양한 가설을 세우고 끊임 없이 테스트하면서 방향성을 상시적으로 수정해 나가는 것을 이야기 한다.

다음으로 롤코라이프는 이제 소수 젊은이들의 변덕이 아니라 항상 대응해야 하는 시장의 일반적인 변화가 되었다는 뜻으로 제품과 마케팅에서 진솔하고 발빠른 대응으로 고객의 변화에 맞춰 나갈 수 있는 ‘빠른 생애사 전략’이 필요하다는 전망이다.

갈수록 **고객의 요구가 다양화 되고 빠르게 변화하면서 그에 맞춰 대응해야 함의 중요성**을 알 수 있다.



관광객들의 요구 또한 다양화 되고 빠르게 변화하고 있다.  
이에 발맞춰 대응할 수 있도록 시장의 변화에 민감하게 반응하며,  
관광객 환대 서비스에 적용시킬 수 있는 방법을 고민해 보자.

# 1. 고객만족경영

## 3. 서비스 트렌드의 변화

### ② 나심비의 시대



가성비는 “가격대비 성능이 좋음.”이라는 뜻으로 비슷한 성능의 제품이나, 음식, 서비스 중에서 가장 가격이 저렴할 때 사용하는 용어이다. 같은 가격대라면 평균 이상의 성능, 품질, 양을 보여줄 때, 가성비라는 말을 쓴다.

가심비는 “가성비에 마음 심(心)자가 들어간 것”으로 어떤 제품이나 서비스를 이용했는데, 가성비 뿐만 아니라 심리적인 만족감 까지 얻었을 때, 사용하는 용어이다. 어떻게 보면 가성비 보다는 마음의 만족에 좀 더 초점을 둔 의미가 담겨 있다고 할 수 있으며, 조금 비싸더라도 충분히 구매할 이유가 되는 것이 가심비이다.

나심비는 “나의 심리가 포함된 개념”으로 나를 위한 소비에 좀 더 초점이 맞춰져 있다. “나를 위해서라면 얼마든지 투자할 수 있다.” 라는 의미로 내가 만족할 수 있다면 가격이나 품질은 상관없고 자기 자신의 만족을 중요시 하는 최근의 트렌드를 담고 있다.

‘관광’은 대표적인 가심비와 나심비를 만족시켜주는 경험위주의 상품으로  
해마다 관광객은 점점 늘어날 것이다.  
관광객이 목포시의 관광 환대서비스를 받고 마음의 만족감을  
충분히 느끼고 돌아갈 수 있도록 노력하자.

## 3. 서비스 트렌드의 변화

### ③ 나노사회에 따른 초개인화 전략

2022년 10대 트렌드 중 가장 대표 키워드로 선정된 ‘나노 사회’는 코로나19로 인해 매우 빠르게 개인화되고 있는 현상을 의미한다. 또한 2020년 10대 트렌드로 선정된 초개인화 기술과 더불어 개인 맞춤형 서비스가 중요해 지고 있다는 것을 의미한다.

관광 환대서비스에서 개인의 맞춤형 서비스의 핵심은 **고객의 요구와 성향을 정확히 이해하여 그에 맞는 응대 기술을 제공하는 것이다.**

### ④ 뉴 디멘드 전략과 선제적 대응기술

2023년 트렌드 키워드 중 하나인 ‘뉴디멘드 전략’(The ‘New Demand Strategy’)은 지속적으로 상향 표준화되는 시장 상황에서 신규 및 업그레이드 제품을 시장에 내놓으면 구매할 수밖에 없는 수요를 만들어내는 전략이다. 쉽게 말해 사지 않고는 배길 수 없는 상품을 만들어 새로운 수요를 창출하는 것이다.

2023년 두 번째 소개할 트렌드 키워드는 ‘선제적 대응기술’이다. 고객이 필요하다고 표현하기 전에 먼저 고객을 위한 서비스를 제공하는 것으로 궁극적으로는 고객이 필요를 깨닫기도 전에 먼저 해결방법을 제공하여 불편함을 해소해주는 기술을 이야기 한다.

우리에게 필요한 것은 ‘고객(관광객)에게 최상의 관광 환대서비스를 제공하기 위한 고민을 하고 있는가?’이다. 변화하는 시대의 흐름에 맞춰 서비스 또한 변화한다는 것을 유념해야 한다. 아울러 목포시를 방문한 관광객이 필요한 서비스를 요청하기 전 먼저 제공하는 “선제적 서비스”를 제공하기 위해서는 사소한 부분이라도 고객(관광객)에서 관심을 가지고, 고객의 입장에서 생각해보며 개선하는 노력이 필요하다.

## II. 서비스의 이해

### 1. 관광객 환대서비스의 이해

#### ① 서비스 마인드

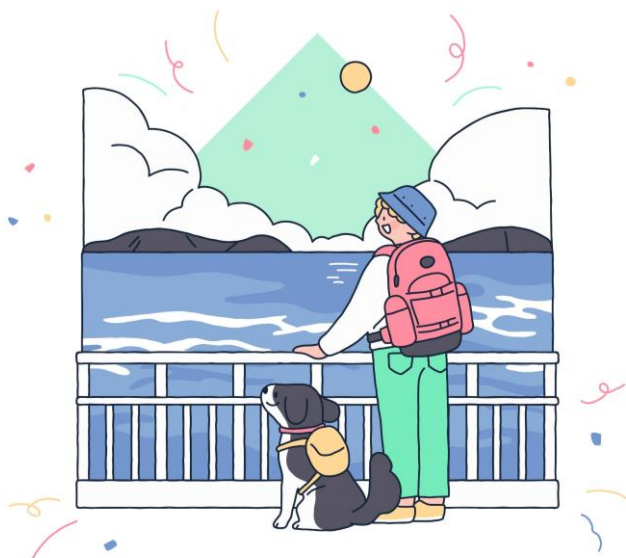
- ◎ 서비스는 라틴어의 노예를 뜻하는 ‘세르부스(Servus)’라는 단어에서 유래된 것으로 ‘남의 시종을 듣다.’라는 의미를 가지고 있지만 현재에는 그 의미가 크게 달라져 나의 능력을 발휘해 타인을 도와주고 배려하는 행위로 변화하였다.
- ◎ 앞으로 서비스의 방향은 고객과 직원이 함께 Win-win하는 관계가 되어야 하며, 서로가 감사하는 마음을 가지는 것부터 출발해야 한다.



# 1. 관광객 환대서비스의 이해

## ② 관광객 환대서비스 마인드

1. 관광객의 요구와 성향을 고려한 맞춤형 고객관리전략을 실행한다.
2. 관광객의 의견을 적극적으로 수렴하여 관광 경험을 긍정적으로 개선해 나간다.
3. 목포시를 방문하는 관광객에게 감사한 마음을 가지며, 나의 태도가 곧 목포시의 이미지가 된다는 사실을 유념한다.
4. 내부직원이 고품질의 관광 환대서비스를 제공할 수 있도록 적극 지원한다.



관광객을 적극적으로 맞이하고, 관광객의 입장에서 생각하여 불편한 점은 없는지, 나아가 기분 좋은 경험을 선사하기 위해 어떤 부분을 개선해야 하는지를 고민할 때, 목포시는 모두가 사랑하는 관광도시로 성장할 수 있을 것이다.

## II. 서비스의 이해

### 1. 관광객 환대서비스의 이해

#### ③ 기본 준수 사항

**올바른 서비스 마인드를 갖춘다.**

고객만족을 위해 최선을 다하는 자세를 갖추고 고객만족활동을 통해 스스로의 자부심 또한 올라간다는 것을 명심한다.

**고객의 개인 정보 보안을 철저히 한다.**

고객의 개인 정보를 소중히 다루며, 업무 외적으로 절대 이용하지 않는다.

**외부 고객 뿐만 아니라 내부 직원에게도 예의를 갖춘다.**

함께 일하는 동료와 이해관계자들에게도 예의를 갖추어 행동한다.

**사명감을 갖고 임한다.**

내가 곧 목포시의 이미지가 된다는 것을 유념하고, 목포시를 대표하는 마음으로 업무에 임한다.

**단정한 용모 복장과 고객 응대 시 필요한 기본 매너 등을 갖춘다.**

고객만족을 위해 최선을 다하는 자세를 갖추고 고객만족활동을 통해 스스로의 자부심 또한 올라간다는 것을 명심한다.

## 2. 관광 서비스의 특징

### ① 서비스와 제품의 차이점

#### 제품

유형성, 동질성 유지, 표준화 가능  
분리성, 재고, 보관가능



#### 서비스

무형성, 이질성,  
비분리성, 소멸성



### ② 관광 서비스의 특징

무형성	이질성
<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 관광 서비스는 저장할 수 없으며, 이용하기 전에는 듣거나 보거나 만질 수 없다.</li> <li>◎ 직접 경험하기 전에는 눈에 보이지 않기 때문에 품질평가가 어렵다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 관광 서비스는 누가, 언제, 어디서 제공하는가에 따라 달라질 가능성이 크다.</li> <li>◎ 이러한 점 때문에 관광 서비스의 표준화가 어려워 매뉴얼 제작 및 관리가 필요하다.</li> </ul>
비분리성	소멸성
<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 관광 서비스는 생산과 소비가 동시에 일어난다.</li> <li>◎ 관광 서비스 품질은 현장에서 직접 관광객을 응대하는 접점 직원에 의해 서비스가 실행되는 순간 평가된다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 관광 서비스는 공급과 동시에 소멸되어 상품처럼 재고로 보관할 수 없다.</li> <li>◎ 관광 서비스는 소멸하기 때문에 종료된 후 수습이 어렵다.</li> </ul>

## II. 서비스의 이해

### 3. 서비스의 3단계

#### ① 서비스의 3단계

##### 거래 전 또는 사전 서비스 (Before Service)

- ◎ 판매 전 제공되는 서비스
- ◎ 관광 서비스 또는 목포시에 대한 고객의 평가, 광고지, DM, 목포시 또는 서비스 이미지, 관광지 주차 안내원 등

##### 거래 또는 현장 서비스 (On Service)

- ◎ 고객과 응대 직원 사이에 직접적으로 거래가 이루어지는 단계
- ◎ 서비스 품질 수준, 응대자의 태도, 시스템의 편리성, 정확도, 신속성, 대기 시간, 구매 시간 등

##### 거래 후 또는 사후 서비스 (After Service)

- ◎ 관광 서비스가 종료된 시점 이후의 단계
- ◎ 사후 서비스의 처리 속도, 응대자의 태도, 서비스 보증 제도, 유지 보수, 고객 불만 등

서비스 3단계는 모두 중요하다. 관광객이 목포시를 방문하기 전 인상을 어떠하였는지, 관광을 하면서 만나는 응대 직원에게는 친절하고 적극적인 응대를 받았는지, 방문 후 만약 구입한 제품이 있거나, 물건을 두고 온 경우 혹은 그 밖에 문의가 있어 연락을 취하거나 방문하였을 때 태도는 어떠한 지에 따라 관광 환대서비스에 대한 만족도가 결정된다. 즉, 모든 단계의 서비스 품질을 관리하여 고객만족도를 높일 수 있도록 함께 노력해야 한다.

## 4. 서비스 화법

### 1 신뢰 화법

다나까체인 정중한 화법과 요조체를 사용하는 부드러운 화법을 각 7:3의 비율로 사용하여 신뢰감과 친근함을 동시에 전달하는 화법이다.

◎ 다나까체 : 안녕하세요, 고객님. 케리어(짐) 보관 서비스 말씀이십니까?  
네~ 가능합니다.

◎ 요조체 : 고객님, OO음식은 OO을 빼고 조리해 달라는 말씀이시죠?

### 2 레이어드 화법

고객에게 명령형의 표현은 거부감을 들게 한다. 따라서 고객이 내 부탁을 듣고 자연스럽게 따라올 수 있도록 의견을 구하는 표현을 사용한다. 사소한 것이라도 고객이 부탁을 들어주었을 때는 '감사합니다.'라는 표현을 덧붙인다.

X	O
여기 앉으세요.	OO자리 괜찮으십니까? 이쪽 자리로 안내해드려도 괜찮으실까요?
잠시만 기다리세요.	잠시만 기다려 주시겠습니까?
카드 주세요.	결제하실 카드 주시겠습니까?
반납하세요.	프론트로 반납 부탁드립니다.

## II. 서비스의 이해

### 4. 서비스 화법

#### ③ 쿠션 화법

고객이 원하는 것을 들어주지 못하거나 부탁을 해야 할 경우 기분이 나빠지는 것을 최소화할 수 있는 표현이다.

‘실례합니다만, 죄송합니다만, 바쁘시겠지만, 공교롭게도, 번거로우시겠지만, 괜찮으시다면, 양해해 주신다면, 불편하시겠지만, 안타깝게도’ 와 같은 표현이 있다.

- ◎ 실례합니다만, 예약하신 고객님의 성함과 연락처를 알 수 있을까요?
- ◎ 바쁘시겠지만, 잠시만 기다려 주시겠습니까?
- ◎ 안타깝게도, 말씀하신 상품은 할인이 어렵습니다.
- ◎ 괜찮으시다면, 먼저 온 손님을 먼저 응대 후 응대해 드려도 되겠습니까?

#### ④ 긍정 화법

부정적인 표현은 고객의 기분을 상하게 할 수 있고 클레임으로 연결될 수 있기 때문에 유의해야 하며, 부정어를 긍정어로 바꾸어 표현해야 한다.

X	O
그렇게 주문하시면 안돼요.	주문은 OO한 방법으로 해주시면 됩니다.
OO에서 드시면 안돼요.	음식을 드실 수 있는 장소는 OO에 마련되어 있습니다.
보관을 거기에 하시면 안돼요.	보관방법을 안내해드리겠습니다. ~으로 가시면 유료 짐보관소가 있습니다.

## 4. 서비스 화법

### 5 맞장구 화법

고객의 이야기에 관심이 있고 공감하고 있다는 것을 표현하는 화법이다.

- ◎ 그렇군요, 그러셨어요~, 맞습니다, 정말 그럴겠네요, 이해합니다, 공감합니다, 그러실 수 있을 것 같습니다.

상대방의 주요 말을 복창하는 것으로 백트래킹(backtracking) 기법이라고도 부른다.

- ◎ 고객님, OO관광지로 가는 지름길이 있는지 궁금하다는 말씀이시죠?
- ◎ 고객님, OO상품의 사용법이 궁금하다는 말씀이시죠?

### 6 Yes-but 화법

누구나 거절을 당하면 기분이 상할 수 있다. 고객의 요청을 거절하거나 고객의 이야기에 반대되는 이야기를 할 때 먼저 공감을 한 후 사실을 전달해야 한다. 거절을 할 때는 합리적인 이유와 대안을 함께 이야기 한다.

- ◎ 네 고객님, OO날짜에 꼭 예약을 해야 한다는 말씀이신 거죠?  
그런데 죄송하지만 현재 ~한 이유로 말씀하신 날짜에 예약이 어렵습니다.  
관찮으시다면 OO날짜는 어떠십니까? 우선 이 날짜로 예약 도와드리고  
OO날짜가 가능해지면 바로 연락 드리도록 하겠습니다.
- ◎ 네 고객님, OO메뉴를 주문하고 싶다는 말씀이신 거죠?  
그런데 죄송하지만 현재 ~한 이유로 메뉴가 품절된 상태입니다.  
관찮으시다면 다른 인기 메뉴인 OO을 추천해드리고 싶은데요. 어떠신가요?

## II. 서비스의 이해

### 4. 서비스 화법

#### 고객 응대 3不 용어

“없어요, 안돼요, 몰라요.”

고객 응대 시 부정어 사용은 특히 조심해야 한다. 부정어를 직접적으로 표현하게 되면 고객의 감정이 상하게 되고 작은 불만도 키울 수 있으며, 만족스러운 상황에서도 말 한마디로 고객을 불편하게 만들 수 있다.

X	O
없어요.	죄송하지만 말씀하신 OO은 준비되어 있지 않습니다. 관찰으시다면 OO으로 드려도 되겠습니까?
안돼요.	죄송하지만 말씀하신 것은 ~한 이유로 어렵습니다. 가능한 다른 방법을 찾아보고 말씀드려도 되겠습니까?
몰라요.	아마도 ~으로 예상됩니다만 보다 정확하게 알아보고 말씀드려도 되겠습니까?



## 4. 서비스 화법

### 7 경어체 사용법

고객 응대 상황에서는 그에 적절한 경어체가 있다. 흔히 잘못 실수하는 화법은 무엇이 있는지, 어떻게 바꾸면 되는지 예시를 통해 알아보자.

X	O
~거든요. / ~하겠죠.	~입니다. / ~합니다.
전화번호요.	실례지만, 전화번호를 알 수 있을까요?
뭐라고요? / 네?	죄송하지만, 잘 못 들었습니다. 다시 한 번 말씀해 주시겠습니까?
그걸 왜 물어보시죠?	실례지만, 어떤 이유로 궁금하신건지 여쭙봐도 될까요?
어디신데요? / 누구시죠?	실례지만 정확한 안내를 위해 방문 목적이 어떻게 되시는지 알아야 할 것 같습니다. 말씀해주실 수 있으십니까?/ 실례지만 OO에서 전화하신 게 맞으십니까?
그게 아니라	네, 그렇게 생각하실 수 있습니다. 그런데 현재 상황을 말씀드리자면~
어쨌든 / 그니까	정리해서 말씀드리자면 / 말씀드린 것처럼
뭐가 필요하신 데요?	실례지만, 어떤 부분이 필요하신 건지 보다 구체적으로 말씀해주시면 안내해드릴 수 있을 것 같습니다. / OOO을 요청하시는 게 맞으십니까?
잠깐만요. / 잠시만요.	잠시만 기다려 주시겠습니까?
어떻게 해드려요?	A와 B가 있습니다. 어떤 방법으로 안내해드릴까요? / A로 안내해드리면 될까요?
OO이요?	실례지만 OO을 말씀하시는 게 맞으십니까?
저도 잘 모르겠는데요.	OO은 ~인 것 같습니다만 보다 정확한 확인이 필요할 것 같습니다. 알아보고 말씀드려도 되겠습니까?
인터넷 보면 나오는데요?	OOO입니다. 자세한 내용은 인터넷 OO에서 확인이 가능합니다만, 혹시 지금 확인이 가능하실까요?
OO를 할 수 있다는 게.. (말 줄임)	OO를 할 수 있다는 것은 OO을 의미합니다.

# Ⅱ. 고객응대 기본

## 1. 기본 매너

### ① 기본 태도

서비스 표준화에 맞춘  
관광객 환대 기술 갖추기

내부 직원을 배려하는  
올바른 직장 매너 갖추기

목포시 관광 환대서비스의  
이미지에 맞는 용모 복장  
갖추기



- ◎ 내부 직원과의 관계는 외부 고객에게도 영향을 미친다. 기본적인 직장 매너를 갖춰 서로 배려할 수 있도록 한다.
- ◎ 목포시 관광 환대서비스 매뉴얼을 숙지하고 그에 맞는 서비스를 제공한다.
- ◎ 고객의 니즈에 맞춰 신속하고 안정된 고객 서비스를 제공하기 위해 노력한다.  
아울러 친절하고 적극적인 맞춤형 서비스를 통해 목포시를 관광하는 고객으로 하여금 감동을 이끌어 낼 수 있도록 노력한다.

# 1. 기본 매너

## 2 복장 및 용모

### 1) 용모 복장의 중요성



- ◎ 인격의 표현이며, 비즈니스 마인드의 시작점이다.
- ◎ 자신에 대한 존경 뿐만 아니라 상대에 대한 존경까지도 나타낸다.
- ◎ 용모와 복장은 상대가 자신을 평가할 수 있는 첫인상에 영향을 미칠 수 있으며, 그에 따라 타인과의 신뢰형성과 업무 성과도 좌우된다.
- ◎ 단정한 용모복장은 자신에게 자신감을 갖게 하고, 삶에 긍정적인 영향을 끼치게 된다.

### 2) 용모 복장의 3요소

청결	항상 머리부터 발끝까지 깨끗이 하고 구김이 없도록 하고 불쾌한 냄새 등이 나지 않도록 관리한다.
품격	내면의 마음가짐과 더불어 겉으로 드러나는 용모, 복장 또한 고상하고 격이 높은 인상을 갖춰 자신의 품격을 높일 수 있도록 해야 한다.
조화	용모 복장은 시간과 장소, 상황에 맞게 갖추어야 한다. 비즈니스 상황에서는 자신의 이미지 뿐만 아니라 사업장의 이미지와도 연관되기 때문에 역할(업무)에 맞는 용모 복장이 필요하다.

# Ⅱ. 고객응대 기본

## 1. 기본 매너

### ② 복장 및 용모

#### 용모

##### ◎ 두발

- 두발은 항상 단정하고 청결한 상태로 유지한다.
- 대면직에 적합하지 않은 색깔의 염색은 하지 않는다. (탈색할 정도의 밝은 색)
- 두발 길이가 어깨선을 넘는 경우 머리를 하나로 묶어 단정하게 연출한다.
- 특히 음식점 등 위생과 관련된 경우 더욱 세심하게 관리한다.

##### ◎ 화장과 면도

- 여직원은 관광 환대서비스에 적합한 깔끔하고 생기 있는 톤의 기본 메이크업을 한다.
- 남직원은 매일 아침 면도를 하고 코털도 깔끔하게 정리한다.
- 손톱은 청결하게 정리하고, 너무 튀는 색깔이나 디자인의 네일 아트는 근무 중 하지 않는다.
- 향수는 너무 자극적이지 않게 사용한다.
- 특히 음식점 등 위생과 관련된 경우 네일 아트는 금지되어 있으며, 강한 향 또한 음식의 맛에 부정적인 영향을 주기 때문에 주의가 필요하다.

##### ◎ 유니폼 착용

- 유니폼이 별도로 있는 경우 항상 청결하게 관리하고 단정하게 입는다.
- 여직원은 치마 유니폼을 입을 경우 스타킹을 반드시 착용하며, 여름엔 투명한 살색 계열, 겨울엔 검정색 스타킹을 착용한다.
- 직원 모두 유니폼과 구두에 맞는 클래식한 색깔과 디자인의 양말을 착용한다.

# 1. 기본 매너

## 2. 복장 및 용모

### 용모

#### ◎ 명찰

- 명찰이 있는 경우 왼쪽 가슴에 패용하고 명찰이 삐뚤어지지 않았는지 확인한다.
- 명찰을 분실하였거나 파손했을 경우 대체할 수 있는 명찰을 신청한다.

#### ◎ 구두와 악세서리

- 신발은 유니폼 색깔에 맞는 검정색 계열의 구두 또는 단정한 단화를 착용하고 항상 깨끗하게 유지한다.
- 장식물이 요란하고 유행에 민감한 스타일의 구두, 굽이 높아 부담스러운 구두, 통굽, 여름용 샌들, 슬리퍼는 장시간 앉아 근무하더라 할지라도 착용하지 않는다
- 결혼 반지 또는 너무 크거나 눈에 띄지 않는 목걸이와 귀걸이 등은 가능하나 음식점 등 위생과 관련된 경우 더욱 자제 해야 한다.

용모 복장은 내가 서비스를 제공하는 분야가  
음식점인지 숙박업소인지 관광안내인지 등에 따라 조금씩 다를 수 있으나,  
가장 중요한 것은 단정하고 깔끔하며 각 분야의 전문성이 느껴질 수  
있도록 해야 한다는 것이다.

# Ⅲ. 고객응대 기본

## 1. 기본 매너

### ② 복장 및 용모

#### 표정과 자세

##### ◎ 표정

- 근무 중에 인상을 쓰거나 멍한 표정을 짓지 않는다.
- 관광객(고객)과 대화 시 아이 컨택을 해야 하며, 밝은 표정을 유지하도록 한다.
- 단, 불만 상황에서는 고객의 어려움을 공감하는 표정을 짓도록 한다.

##### ◎ 자세

- 고객의 시야 반경에서는 자세에 특별히 신경을 쓴다.
- 허리를 편 상태에서 바른 자세를 유지한다.
- 고개는 항상 정면을 주시하고 고객이 눈앞에 바로 없다 할지라도 바로 응대가 가능할 수 있도록 대기하는 자세로 있다.

#### 고객 앞에서 피해야 할 모습과 행동

- 의자에 기댄 채 몸을 흔든다.
- 고객 앞에서 기지개나 하품을 크게 한다.
- 고객을 앞에 두고 옆 직원과 잡담을 한다.
- 사적인 대화를 이유로 옆 직원을 향해 돌아 서 있거나 돌려 앉는다.
- 고객을 등지고 앉는다.
- 책상이나 의자에 걸터앉거나 다리를 꼬고 앉는다.
- 턱을 괴고 앉아 있거나 다리를 뻗는다.
- 고객이 보는 앞에서 화장을 고친다.
- 고객이 보는 앞에서 사적인 전화 통화를 한다.
- 고객의 시야에서 음료 외의 음식을 섭취하거나 껌을 씹는다.
- 엎드려 잠을 잔다.

## 2. 고객 접점(MOT)

### 1 MOT의 개념



MOT(Moment Of Truth: 진실의 순간)는 스페인 투우에서 유래한 것으로 투우사가 소의 급소를 찌르는 짧지만 결정적 순간을 이야기 한다.

‘피하려 해도 피할 수 없는 순간’, ‘작은 실패도 허용되지 않는 매우 중요한 순간’으로 직원이 고객을 응대하는 접점의 순간을 뜻한다.



15시간의 비행기 탑승 시간보다,  
15초의 결정적인 순간이 더 중요하다.

고객만족경영의 성공적 실천자로 불리는 스칸디나비아 항공사(SAS)의 얀 칼슨은 『고객을 순간에 만족시켜라:진실의 순간』이라는 자신의 저서에서 한 해 1천만 명의 승객이 각각 5명의 항공사 직원들과 접촉하고 있다고 가정하면 스칸디나비아 항공사의 진실의 순간은 ‘1회의 고객 응대 시간을 평균 15초로 계산했을 때 1회 15초 동안 5천만 번 고객의 마음에 자사 항공사의 이미지를 새겨 넣는 것이다.’ 라고 이야기 했다. 즉 짧지만 결정적인 15초라는 시간들이 모여 SAS 항공사의 성공을 좌우한다는 것이다. 얀 칼슨 사장은 MOT 경영으로 적자였던 항공사를 1년 만에 흑자로 전환시키게 되었는데, 이로 인해 고객만족경영은 전 유럽 뿐만 아니라 미국을 비롯한 전 세계로 확산되는 계기가 되었다.

결국 목포시를 방문하는 관광객 또한 짧지만 결정적인 순간들을 통해 목포시 관광에 대한 이미지를 결정하게 되고 이것은 곧 목포시 관광산업의 성공과 실패로 이어지게 되는 것이다.

# II. 고객응대 기본

## 3. MOT 3요소

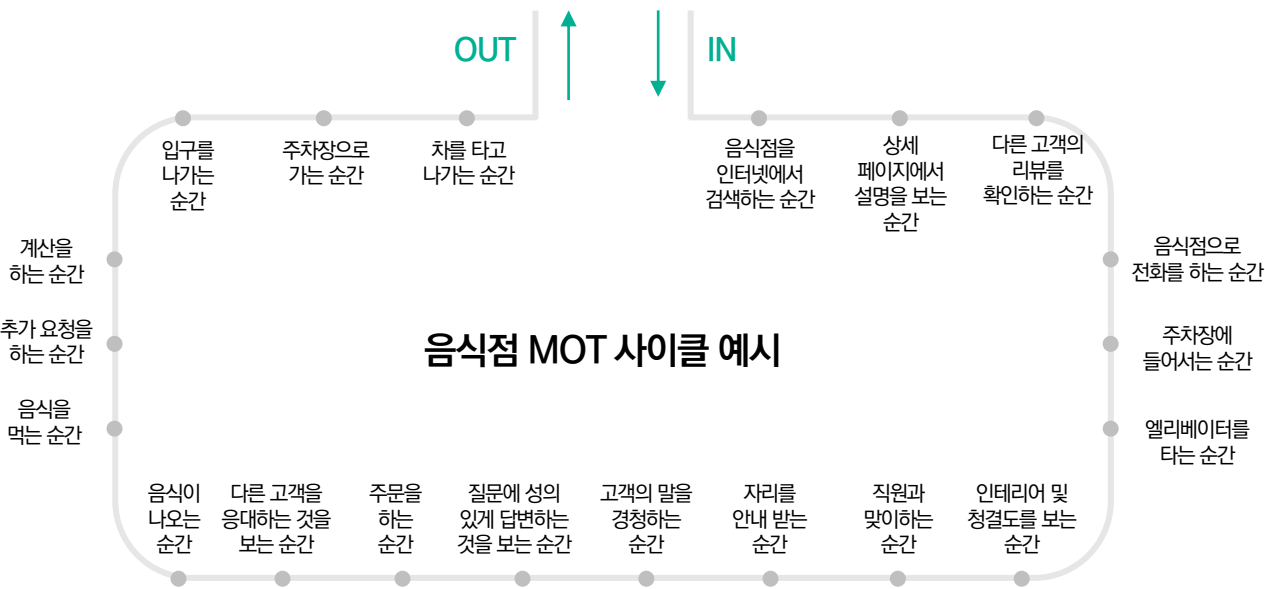
### 1 MOT의 3요소

하드웨어	제품의 품질과 성능, 디자인, 점포 분위기와 시설 등이 포함된다.
소프트웨어	서비스 운영 시스템, 직원의 업무 처리 절차 등이 포함된다.
휴먼웨어	서비스 직원의 태도, 표정, 자세 등이 포함된다.

### 2 MOT 적용 시 고려할 사항

MOT 사이클 전체를 관리해야 한다.

MOT는 고객이 직원과 만나는 순간 발생하지만 이 짧지만 결정적 순간들이 모여 전체의 품질이 결정되기 때문에 어느 한 순간이 아닌 전체 MOT 사이클을 관리해야 한다.



## 3. MOT 3요소

### ② MOT 적용 시 고려할 사항

**MOT는 고객의 관점에서 관리해야 한다.**

서비스 제공자는 그 분야의 전문가로서 항상 상주하고 있기 때문에 제공자의 시선에서 MOT를 분석하려고 하면 놓치는 부분이 상당히 많을 수 있다. 따라서 고객의 입장에서 생각하고 분석해야 하며, 효과적으로 관리하기 위해서는 고객의 소리에 귀를 기울여야 한다.

### 100-1=0의 법칙

일반적인 수학의 개념에서는  $100-1=99$ 이다.

하지만 MOT에서는  **$100-1=0$** 가 되어 버린다.

이는 깨진 유리창을 설명해주는 수학식으로 사소해 보이는 것 하나가 사실은 매우 중요한 결과를 초래할 수 있다는 것을 이야기 한다. 고객은 부정적 경험이 훨씬 강하게 각인 되기 때문에 4개의 접점에서 만족한 경험을 했다고 하더라도 1개의 접점에서 부정적 경험을 했다면 이는 서비스 전체에 큰 영향을 주며 결과적으로 불만족에 이를 수 있어 작은 부분을 놓치지 않고 응대하는 것이 중요하다.

\* 깨진 유리창의 법칙이란? 깨진 창문 하나가 기업의 이미지나 사람들의 행동에 영향을 준다는 것으로 사소한 부분이 전체를 무너지게 만들 수 있다는 것

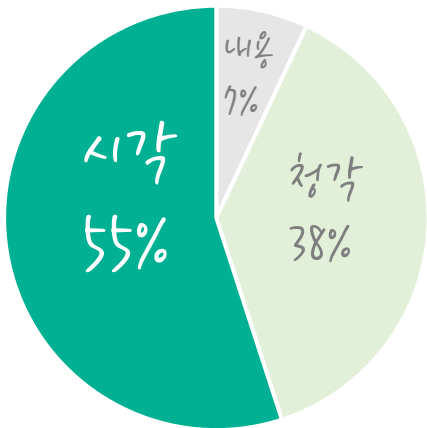
## Ⅱ. 고객응대 기본

### 4. 고객응대 기본 원칙

#### ① 고객 커뮤니케이션 3요소

고객은 점점 직원과 커뮤니케이션을 할 때 무엇에 영향을 가장 많이 받을까?  
즉, 고객은 어떻게 정보를 받아들이며 만족과 불만을 결정 짓는데 영향을 주게 될까?  
심리학자인 엘버트 메라비언이 발표한 메라비언의 법칙에 따르면 커뮤니케이션을 할 때 가장 많은 영향을 주는 것은 시각적 요소(용모, 복장, 표정, 제스처 등)이며 그 다음으로 청각적 요소(음색, 억양, 말투 등), 마지막으로 말의 내용(내용, 단어, 화법 등)이라고 이야기 했다.

메라비언의 법칙



3가지의 요소들이 모두 조화를 이루고  
부족함이 없을 때 고객은  
신뢰와 호감을 느낄 수 있다.

## 4. 고객응대 기본 원칙

### 고객 응대 시 주의할 점

우리가 고객을 응대하다 보면 고객은 모두 다르지만 고객이 문의하는 내용, 요청하는 것, 불만을 표현하는 것 등 대부분 비슷한 사례들의 반복된다는 것을 알 수 있다.

그러다 보니 응대 직원은 마치 기계처럼 바뀌어 가는 것을 확인할 수 있는데, 고객이 달라졌음에도 내가 이야기 하는 내용이 늘 비슷하다 보니 그냥 같은 말을 반복하는 앵무새가 되어가는 것이다. 업무 스킬은 성장하게 되어 좋은 화법이나 문제해결 능력을 갖게 되지만 안타까운 점은 감성응대는 점점 사라진다는 것이다. ‘무슨’ 말을 하는지도 중요하지만 **어떤 표정으로, 어떤 말투로 하느냐가 더욱 중요하다.**

전달하는 말의 내용을 담는 그릇의 중요성을 잊지 않아야 한다.



## Ⅲ. 고객응대 기본

### 4. 고객응대 기본 원칙

#### ② 고객 응대 기본 원칙

**눈맞춤과 미소를 기본으로 하되 상황에 맞는 표정을 짓는다.**

전화 응대 역시 마찬가지이다.

표정이 보이지 않는다고 감정이 전달이 되지 않는 것은 아니다.

**용모와 복장에서 단정함을 갖추고 항상 바른 자세를 유지한다.**

사업장에서 바른 용모,복장은 기본 매너이다. 이는 타인을 향한 존중과 나를 향한 존중을 담고 있는 것으로 항상 신경 쓰도록 해야 하며 업무 중 바른 자세를 갖추도록 노력해야 한다.

**고객의 말을 경청하며 적절한 호응을 한다.**

경청을 통해 우리는 상대가 이야기하는 사실과 감정, 숨겨진 욕구 파악이 가능하다. 결국 경청을 잘 하는 직원은 고객의 필요한 사항을 잘 이해하여 효율적인 응대를 할 수 있다. 판단력과 문제 해결력이 뛰어나게 되면 고객 만족은 물론이고 개인의 업무 만족도 또한 올라갈 것이다. 그리고 고객과 대화 중 적절한 호응은 고객으로 하여금 경청하고 공감하고 있다는 것을 표현하는 것이기 때문에 필수 요건이다.

**적절한 속도로 이야기 하며 생동감 있는 말투를 사용한다.**

고객과 대화 시 적절한 속도는 전달력을 높이며 생동감 있는 말투는 대화에 활력을 불어 넣는다. 또한 친절하고 상냥한 느낌을 전달하여 고객으로 하여금 긍정적인 인상을 남길 수 있어 고객만족도를 높일 수 있다.

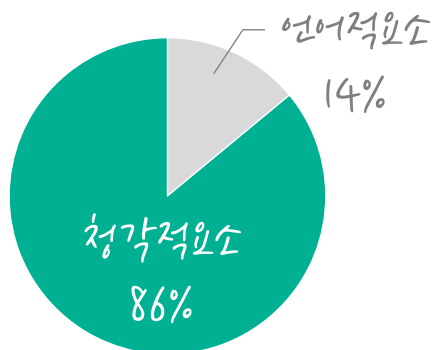
**경어체, 양해 멘트 등 적절한 서비스 화법을 사용한다.**

상황에 맞는 서비스화법은 고객을 존중함을 표현하는 것이며 스스로의 전문성을 드러내는 것이다. 본인의 언어습관과 관계없이 고객을 응대하는 순간에서는 그에 맞는 화법이 있다는 것을 이해하고 실천해야 한다.

# 1. 전화고객 응대기법

## 1 전화예절

### 1) 전화응대의 중요성



비대면에서의 메라비언 커뮤니케이션 전달 정도

전화 응대는 시각적 요소에 영향을 받지 않아 말투, 음색 등의 목소리에 고객은 대면응대보다 민감하게 받아들이게 되며, 응대상황에서 오해가 생길 확률도 올라간다. 얼굴이 보이지 않아 편한 응대가 아닌 오히려 더욱 주의를 기울여야 하는 응대로 주의를 기울여야 한다.

### 2) 전화 응대 3원칙



신속	전화는 일반적으로 전화벨이 3번(5초) 울리기 전에 받으며, 통화 시간은 3분을 넘기지 않도록 한다.
정확	전화는 시각적 정보가 없기 때문에 내용을 더욱 정확하게 확인 및 전달 하기 위해 노력해야 한다. (메모 후 반복하여 확인)
친절	전화는 바로 옆에서 소리가 전달되는 것이 아니며, 표정이 보이지 않기 때문에 친절한 음성을 연출하기 위해 최선을 다해야 한다.

# IV. 고객 응대 매뉴얼

## 1. 전화고객 응대기법

### ② 전화응대 기본

#### 1) 전화 걸 때

전화걸기 전	<ul style="list-style-type: none"><li>- 전화를 걸어도 되는 상황인지 확인한다.</li><li>- 고객의 전화번호, 이름 등을 미리 확인한다.</li><li>- 전달할 내용을 육하원칙에 의거하여 정리한다.</li></ul>
전화 걸기	<ul style="list-style-type: none"><li>- 고객이 전화를 받으면 자신을 밝히고 고객을 확인한다. “안녕하십니까? 관광안내소 홍길동입니다. 실례지만 000님 맞으십니까?”</li><li>- 통화 가능여부를 확인한다.</li><li>- 찾는 사람이 아니면 정중하게 연결을 부탁한다.</li><li>- 고객과 간단히 인사말을 한 후 용건에 대해 간단히 전달한다.</li><li>- 용건이 끝나면 내용이 잘 전달되었는지 확인하고 정리한다. 마무리 인사 후 고객이 먼저 끊은 것을 확인한 후에 수화기를 내려놓는다.</li></ul>

# 1. 전화고객 응대기법

## 2 전화응대 기본

### 2) 전화 받을 때

- 전화벨이 3번 울리기 전 신속하게 수화기를 든다.
- 부득이하게 늦게 받았을 때는 정중하게 사과의 말을 한다.  
“늦게 받아 죄송합니다.”
- 간단한 인사 및 소속과 이름을 밝힌다.  
“감사합니다. OO호텔 홍길동입니다. 무엇을 도와드릴까요?”
- 용건을 들으며 요점을 메모한다.
- 고객이 용건을 다 말하면 통화 내용을 요약 복창하고 더 문의사항이 없는지 확인한다.  
“네, OO를 말씀하신 것 맞습니까?”, “추가 문의사항이 있으십니까?”
- 용무와 어울리는 마지막 인사를 한다.  
“감사합니다. 좋은 하루 보내십시오.”
- 고객이 전화를 끊은 후 수화기를 조용히 내려놓는다.  
(고객이 전화를 끊지 않으면 2~3초 기다린 후 조용히 내려놓는다.)



# IV. 고객 응대 매뉴얼

## 1. 전화고객 응대기법

### ② 전화응대 기본

#### 3) 상황 별 전화 응대

##### 전화 연결을 요청하는 경우

지명인을 확인하고 연결하고 그 때에는 고객에게 들리지 않도록 한다.

또한 연결이 끊어질 경우를 대비해 고객에게 지명인의 직통 번호를 알려주어야 하며, 개인 번호는 알려주지 않도록 주의한다.

“고객님 잠시만 기다려 주시면 바로 연결해드리겠습니다. 그 전에 전화가 끊어질 경우를 대비해 해당 번호를 안내해드리려고 하는데 혹시 지금 메모가 가능하십니까?  
담당부서는 OO이고 전화번호는 OO입니다. 감사합니다.”

##### 지명인과 바로 연결해 줄 수 없는 경우

지명인이 통화하기 힘든 경우(업무 또는 부재중) 다시 전화를 할 것인지 지명인이 업무 종료 후 전화하기를 원하는지 물어본다. 메모가 필요한 경우 정확히 작성해 전달한다.

“고객님, 지금 OO님이 부재중으로 통화하기가 어렵습니다. 돌아오는 대로 전화를 드리도록 전달을 해드릴까요? 아니면 직접 다시 하시겠습니까?”

##### 전화가 잘 들리지 않을 때

전화상태가 좋지 않음을 알리고, 정중하게 한번 더 말해줄 것을 요청한다.

“네? , 뭐라고요?”와 같은 표현 대신 완곡한 표현을 사용한다.

“실례지만, 다시 한 번 말씀해 주시겠습니까?”, “죄송하지만 전화가 좀 멀게 들립니다.”

##### 전화가 도중에 끊길 때

전화를 건 쪽에서 다시 하는 것이 원칙이나 고객일 경우 내가 다시 한다.

“전화가 끊어져서 죄송합니다.”

##### 고객이 10초 이상 답변을 기다려야 할 경우

고객에게 양해를 구하고 감사 인사를 한다.

“고객님, 정확한 정보 안내를 위해 잠시만 기다려 주시겠습니까?”, “기다려 주셔서 감사합니다.”

##### 정보 검색에 시간이 오래 걸리는 경우

고객의 연락처 정보를 받고 내용 정리 후 다시 전화해 안내한다.

“고객님, 정확한 정보 안내를 위해 확인 후 다시 전화를 드리려고 하는데 괜찮으십니까?  
감사합니다. 10분 후에 다시 연락 드리겠습니다.”

# 1. 전화고객 응대기법

## 2 전화응대 기본

### 4) 전화 응대 기본 스크립트\_전화 걸 때 (예시: 음식점)

응대항목	상세내용
전화 걸기 전	전달할 내용을 미리 메모 후 연락을 한다. 고객의 이름, 연락처, 그 외 필요한 정보를 미리 확인 후 통화를 시도한다.
첫 인사	고객이 전화를 받으면 친절하고 상냥한 목소리로 나를 먼저 소개한 후 상대방을 확인하고 통화가능여부를 묻는다. “안녕하십니까? OO 음식점 홍길동입니다. 실례지만, OOO님 맞으십니까? 혹시 잠시 통화 가능하십니까?”
응대 단계 (용건 전달)	고객에게 전화를 건 용건을 간단히 전달한다. “네 고객님, 다름이 아니라 예약과 관련해 문의를 남겨 주셨는데요. 간단히 안내해드리고자 연락 드렸습니다.”
응대 단계 (문의 내용 안내)	필요한 내용을 구체적이고 정확하게 전달한다. 고객이 문의(요청)한 사항을 들어줄 수 없을 때는 정중하게 양해를 구하여 불쾌하지 않도록 전달한다. “O월 O일 O시에 6명 예약하고 싶다고 말씀하셨습니다. 확인해보니 요청하신 날짜는 가능하지만 OO은 겨울에만 제공되는 메뉴라 준비가 어려울 것 같습니다. 괜찮으시다면 OO메뉴로 준비해드리는 건 어떠십니까?”
응대 단계 및 추가 문의 확인	고객이 이해를 했다면 감사를 표현하고 다시 한 번 전달한 내용을 정리하여 정확하게 전달하도록 한다. 또한 고객이 더 궁금한 점이 없는지 추가 문의를 확인한다. “고객님. 양해해 주셔서 감사합니다. 그럼 O월 O일 O시, 메뉴는 OOO으로 6명, 예약 확정하겠습니다. 혹시 더 궁금하신 점은 없으십니까?”
끝 인사	마지막까지 친절하고 상냥한 태도를 유지하며 상황에 맞는 적절한 끝 인사를 시행하고 고객이 종료한 후 전화를 끊는다. “네, 고객님. 혹시라도 추가 문의사항 있으시거나, 예약일정이 변경될 경우 다시 연락 주세요. 감사합니다. 좋은 하루 되세요.”

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 메뉴얼

V. 고객 접점 메뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# IV. 고객 응대 매뉴얼

## 1. 전화고객 응대기법

### ② 전화응대 기본

#### 5) 전화 응대 기본 스크립트\_전화 받을 때 (예시:관광 안내소)

응대항목	상세내용
첫 인사	메모 준비 후 전화벨이 3번 울리기 전 환영하는 마음을 담아 전화를 받는다. “감사합니다. 관광안내소 홍길동입니다. 무엇을 도와드릴까요?”
니즈 확인	고객이 전화를 건 이유(니즈)를 확인한다. 이 때 경청을 통해 정확하게 이해하도록 해야 하며, 백트레킹 기법(복창)을 통해 다시 한번 확인한다. 고객이 문의한 사항을 확인하기 위해 시간이 필요한 경우 양해를 구한다. (만약 30초 이상 길게 고객을 대기하게 해야 한다면 전화를 종료하고 다시 전화하는 것을 권장한다.) “네 고객님, 문의 주셔서 감사합니다. OO관광지에 대한 문의를 해 주셨는데요. 정확히 확인하고 안내해드리겠습니다. 잠시만 기다려 주시겠습니까?”
응대 단계 (문의 내용 전달)	고객을 기다리게 했다면 감사의 표현을 먼저 하고 내용을 전달한다. 이 때는 구체적이고 정확하게 전달할 수 있도록 한다. “고객님 기다려 주셔서 감사합니다. 문의하신 내용 확인해보니 OOO입니다. 단, 동절기에는 OO의 이용은 제한이 있을 수 있고~” -이하 생략-
추가 문의 확인	고객이 더 궁금한 점이 없는지 추가 문의를 확인한다. “고객님. 혹시 추가 문의사항은 없으십니까?”
응대 단계 (추가 문의에 대한 답변)	만약 고객이 추가문의를 했다면 그에 대한 답변을 성실히 하도록 한다. “네, 고객님. OO에서 확인이 가능합니다. 제가 통화 종료 후 관련 정보를 확인하실 수 있도록 문자로 URL을 보내 드리겠습니다.”
끝 인사	마지막까지 친절하고 상냥한 태도를 유지하며 상황에 맞는 적절한 끝 인사를 시행하고 고객이 종료한 후 전화를 끊는다. “네, 고객님. 목포시 관광에 관심을 가져 주셔서 감사합니다. 즐거운 여행 되십시오.”

## 2. 내방고객 응대기법

### ① 인사 및 예절

#### 1) 좋은 인사의 6가지 원칙

- ✓ 밝은 목소리로 분명하게 인사말과 함께 한다.
- ✓ 밝은 표정으로 한다.
- ✓ 관광객의 얼굴을 보면서 한다.
- ✓ 인사는 내가 먼저 한다.
- ✓ 진심에서 우러나오는 인사를 한다.
- ✓ 인사는 시간과 장소, 상황을 고려해서 한다.



# IV. 고객 응대 매뉴얼

## 2. 내방고객 응대기법

### ① 인사 및 예절

#### 2) 인사의 종류

##### 목례

눈으로 예의를 표하는 것으로 가볍게 머리만 숙여서 인사한다.

실내나 복도에서 자주 마주치는 경우, 양손에 무거운 짐을 들고 있는 경우, 모르는 사람과 마주치는 경우, 통화중인 경우가 해당 된다.

##### 약례

허리를 15도 정도 숙여서 인사하는 것이다. 실내나 통로, 엘리베이터 안과 같은 협소한 공간, 화장실과 같은 개인적인 공간, 상사나 손님을 여러 차례 만나는 경우, 손아랫사람에게 인사하는 경우, 동료나 친한 사람과 만나는 경우 등이 있다.

##### 보통례

가장 많이 하는 일반적인 인사로 상대에 대한 정식 인사다. 허리를 30도 정도 숙여 인사한다. 고객을 만나거나 헤어지는 경우, 보편적으로 처음 만나 인사하는 경우 등이 있다.

##### 정중례

허리를 45도 정도 숙여서 인사하는 것으로 가장 정중한 표현이다. 감사의 뜻을 전하는 경우, 사과하는 경우, 공식 석상에서 처음 인사하는 경우, VIP고객을 만나는 경우 등이 있다.

## 2. 내방고객 응대기법

### ② 내방 고객 응대 시 자세와 행동

#### 1) 절차에 따른 자세와 행동



대기	항상 정면을 주시하고, 바른 자세와 밝은 표정으로 대기한다. (대기 시 잡담을 하거나 음식물 섭취, 사적인 용무로 휴대폰 사용 등을 하지 않도록 주의한다.)
고객 인식 (맞이 인사)	고객을 발견하는 즉시 시행하며, 멀리 있다면 눈인사와 목례를, 가까이 왔다면 (약 6보 이내) 자리에서 일어나 눈맞춤과 밝은 표정을 지으며 반갑게 맞이한다. (응대 직원이 관광객과 함께 앉아서 응대가 가능한 경우 : 함께 앉아서 응대 및 상담 응대 직원이 관광객과 함께 앉아서 응대하지 않는 경우 : 함께 일어서서 응대 및 상담) “고객님, 안녕하십니까? 무엇을 도와드릴까요?”
경청	고객의 요구와 감정을 파악할 수 있도록 끝까지 경청한다. 또한 선불리 고객의 요구를 파악하지 않도록 주의하며, 경청 시 적절한 호응어를 사용하되 고객 꼬덕임 등 바디랭귀지에 주의한다.
요약 및 확인	고객이 한 말을 짧게 요약해서 이해한 바를 다시 확인하고 제대로 이해하였음을 표현한다. “네 고객님. OO을 문의하는 게 맞으십니까?”
정보 제공	정확하고 신속하게 안내하며, 만약 정확하지 않은 정보가 있다면 다시 확인하고 안내한다. 필요한 경우 메모지를 사용하여 정리해 전달한다.
추가문의 확인 및 마무리인사	고객이 추가 문의 사항이 있는 지 확인하고, 상황에 맞는 마무리 인사를 하며 고객이 자리를 떠날 때 까지 바른 자세를 유지한다. “고객님, 다른 문의 사항은 없으십니까? 감사합니다.”

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# IV. 고객 응대 매뉴얼

## 2. 내방고객 응대기법

### ② 내방 고객 응대 시 자세와 행동

#### 2) 대면 응대 기본 스크립트 (예시:교통 택시)

응대항목	상세내용
대기 및 고객 맞이	안전 운전을 하며, 도움이 필요한 고객이 없는 지 살핀다. 짐을 가지고 있는 고객이 탑승을 희망할 경우 내려서 환영하는 마음을 담은 인사를 하고 짐 싣는 것을 돕는다. “고객님 안녕하세요? 제가 트렁크에 짐 싣는 걸 도와드리겠습니다.”
응대단계 (니즈 확인)	부드럽고 친절한 음성으로 고객이 편안함을 느낄 수 있도록 하며 목적지를 확인한다. “고객님, 안전하게 모시겠습니다. 어디로 가십니까?”
응대단계 (경청 후 요약 및 확인)	고객이 말하는 내용을 경청하고 맞장구를 한 후 요약 및 재확인 을 한다. “네, 고객님. 관광 오셨나 봅니다. OO로 가겠습니다. 말씀하신 시간 내에 도착할 수 있습니다. 그럼 편안하게 모시겠습니다. 혹시 운행 중에 불편한 점 있으면 말씀해주세요.”
응대단계 (문의한 정보 제공)	고객이 문의한 내용을 구체적이고 정확하게 전달하도록 한다. “네, 고객님. 그럼요. 목포는 관광할 곳도 많고 맛집도 많습니다. 저는 OO를 추천해드리고 싶네요. 그 이유는 ~” -이하 생략-
응대 단계 (추가 문의 확인)	고객이 더 궁금한 점이 없는지 추가 문의를 확인한다. “고객님. 혹시 더 궁금한 점은 없으십니까?”
만족도 확인 및 끝 인사	마지막까지 친절하고 부드러운 태도를 유지하며 정확한 요금을 전달 하고 상황에 맞는 적절한 끝 인사를 시행한다. 또한 짐을 내리는 것을 돕는다. “고객님, 도착했습니다. 오시는 길 편안하셨나요? 요금은 OO입니다. 함께 내려서 짐 내리는 걸 도와 드리겠습니다. 감사합니다. 그럼 즐거운 여행 되십시오.”

## 3. 불만 고객 응대 기법

### ① 컴플레인(Complain)의 이해

#### 1) 컴플레인의 정의

‘불평하다’라는 뜻으로 고객이 상품을 구매하는 과정에서 품질이나 서비스 등을 이유로 불만을 제기하는 것이다.

컴플레인	클레임
객관적, 주관적 불평과 불만에 대한 항의 감정적(사실에 대한 요구 포함)	객관적 요구, 청구 합리적, 사실적 법적 근거, 규정 등에 의거

#### 2) 컴플레인 발생 원인

##### ◎ 상품에 대한 불만

- 상품의 하자, 가격, A/S, 품질, 기대와 다른 상품 등

##### ◎ 시설에 대한 불만

- 매장 환경에 대한 불만으로 주차장이나 화장실, 대기실 등 서비스 공간에 대한 불만

##### ◎ 직원의 태도에 대한 불만

- 응대 직원의 서비스 마인드 및 스킬 부족, 제품의 지식 결여, 사무적인 응대 태도, 약속 불이행 등

##### ◎ 시스템에 대한 불만

- 서비스 시스템에 대한 불만, 원활하지 않은 내부 커뮤니케이션 등

# IV. 고객 응대 매뉴얼

## 2. 내방고객 응대기법

### ① 컴플레인(Complain)의 이해

#### 3) 고객을 화나게 하는 응대자의 태도

냉담	고객을 귀찮고 성가신 존재로 취급하여 통명스럽게 대하는 태도. “그래서, 제가 뭐 어떻게 해드리면 되는데요?”
무시,거만	고객의 불만을 못들은 체하거나 별것 아니라는 식, 그까짓 걸 가지고 그러냐는 식으로 대하는 태도. 투정 부린다는 식으로 보는 태도 “이건 그렇게 화내실 일은 아닌데요.”
흥분하기, 가르치기	감정적으로 흥분하여 아랫사람을 가르치듯이 하는 태도 “고객님 그런 뜻으로 말씀 드린 건 아니잖아요.”
고객 의심하기	고객을 의심하며 직접적으로 표현하여 불쾌하게 만드는 태도 “고객님이 OO을 잘 못하신 거 아닌가요?”
비교하기	고객과 다른 고객을 비교하며 깎아 내리는 행동 “다른 분들은 아무 말씀 안 하셨는데요..”
무관심, 발뺌하기	나와는 상관없다는 식의 책임을 함께 공감하지 못하는 태도로 소속감이 없는 직원이 나타내는 태도 “그 부분은 제가 처리한 게 아니라”
응대의 로봇화 (경직화)	마음을 담지 않은 인사나 응대, 기계적이고 반복적인 답변 등으로 고객을 응대하는 태도 (감정 없이) “다음주에나 가능합니다.”
규정 제일	항상 사업장의 규정만을 내세우며 고객에게 이를 준수하도록 강요하거나, 자기는 규정대로 한다는 식의 태도를 말한다. “규정상 안됩니다.”

### 3. 불만 고객 응대 기법

#### ① 컴플레인(Complain)의 이해

##### 4) 불만 고객의 중요성

- ◎ 서비스의 기대치를 알게 해줌
- ◎ 불만을 해결하는 과정에서 문제점과 취약점 개선
- ◎ 만족한 고객은 충성고객이 됨
- ◎ 불만족한 고객은 고객이탈(+나쁜구전)

#### ② 불만 고객 응대법

##### 1) 불만 고객 응대의 기본 원칙

피뢰침의 원리	나를 피뢰침으로 생각하는 것으로 고객이 나에게 개인적인 감정이 있어서 화를 내는 것이 아니라 일 처리에 대한 불만, 규정에 대해 항의하는 것이라는 관점을 가져야 한다.
책임 공감	고객의 비난과 불만이 나를 향한 것이 아니라고 하여 책임이 전혀 없다는 말은 아니다. 목포시 관광업(같은 사업장)에 종사하는 일원으로서 내가 한 행동의 결과이든 다른 사람이 한 행동의 결과이든 함께 책임을 져야 한다.
언어 절제	불만 상황에서 말을 많이 하는 것은 위험하다. 고객의 말을 최대한 많이 들어 주는 것이 빠르게 해결을 할 수 있는 핵심이다.
감정 통제	고객에게 나도 모르게 감정을 드러내는 상황이 일어 난다. 하지만 이렇게 되면 상황만 더욱 복잡해질 뿐이다. 감정이 함께 동요되지 않도록 주의하며 고객이 흥분할 수록 차분한 태도를 가진다.
역지사지	사람은 타인의 입장이 되어보면 그 사람의 마음을 알 수 있다. 내 기준에서 생각하면 이해하지 못하는 것들도 상대방의 입장에서 생각하다 보면 이해되는 부분이 상당히 많다. 항상 역지사지의 마음으로 고객의 마음을 진심으로 이해하려는 노력을 해야 한다.

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목포관광 가이드

# IV. 고객 응대 매뉴얼

## 3. 불만 고객 응대 기법

### ② 불만 고객 응대법



#### 2) 불만고객 응대 5단계

사과 및 경청

고객님 불편을 드려 죄송합니다.

공감

~~~ 한 부분에서 많이 속상하셨을 것 같습니다.

원인분석

아마도 ~~~ 때문에 발생한 것 같습니다.

대책 강구 및  
해결방안 제시

괜찮으시다면 ~~~~~ 해결해 드려도 괜찮을까요?

신속한 처리 및  
개선의지&감사표현

고객님 이해해주셔서 감사합니다.  
소중한 의견 적용해서 다음부터는 이런 일이 재발되지 않도록  
하겠습니다. 감사합니다.

상황이나 고객의 성향에 따라 순서가 바뀌고 1~2가지 단계가 생략될 수는 있다.  
하지만 중요한 것은 충분한 경청과 공감의 단계를 통해 고객의 감정적인 불편함을 먼저  
해소한 다음 해결방안으로 넘어가야 고객 만족과 원활한 해결이라는 결과를 얻을 수 있다.

## 4. 블랙컨슈머 응대 기법

### ① 블랙컨슈머 (Black Consumer)의 이해

- ◎ 블랙컨슈머는 검다는 뜻의 블랙(Black)과 소비자란 뜻의 컨슈머(Consumer) 합성어로서 ‘보상을 노린 악의적 민원 제기자’, ‘악성 민원을 상습적으로 제기하는 소비자’를 뜻함.
- ◎ 정당한 고객의 권리를 주장하는 불만 고객과는 다른 개념으로 이해 및 관리해야 함.

#### 1) 블랙컨슈머 대응 원칙

|                 |                                                                                   |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 단정은 금물          | 선불리 블랙 컨슈머로 단정 짓지 말고 유형을 정확히 파악한 후 판단한다.                                          |
| 유형 파악           | 블랙 컨슈머의 다양한 유형 중 어디에 해당하는지 판단한다.                                                  |
| 감정통제            | 블랙 컨슈머를 감정적 대응하는 것은 아주 위험한 일이다.<br>이성적으로 차분하지만 분명하게 응대해야 한다.                      |
| 증거확보            | 필요한 경우 법적 대응을 대비하여 증거를 확보한다.                                                      |
| 조직적 대응<br>및 일관성 | 블랙 컨슈머는 직원 개인이 응대하지 않고 조직적으로 대응을 해야 하며<br>모든 블랙 컨슈머에게는 일관성 있는 태도와 시스템으로 대응하도록 한다. |

# IV. 고객 응대 매뉴얼

## 4. 블랙컨슈머 응대 기법

### 1 블랙컨슈머 (Black Consumer)의 이해

#### 2) 블랙컨슈머의 유형

|        |                                                 |
|--------|-------------------------------------------------|
| 억지 주장  | 규정이나 법규를 무시하고 막무가내로 자신의 요구만 주장하는 것              |
| 무례한 언행 | 대화를 거부하며 무조건적인 폭언을 하거나,<br>직원에게 비인격적인 화풀이를 하는 것 |
| 부당한 요구 | 정신적인 피해를 이유로 과도한 금전적 보상을 요구                     |
| 협박과 위협 | 언론이나 인터넷에 유포하겠다고 위협하며 대표와의 면담 등을 요청             |
| 업무 방해  | 계속해서 전화를 걸거나 홈페이지에 반복적인 불만을 제기하여<br>업무 방해       |

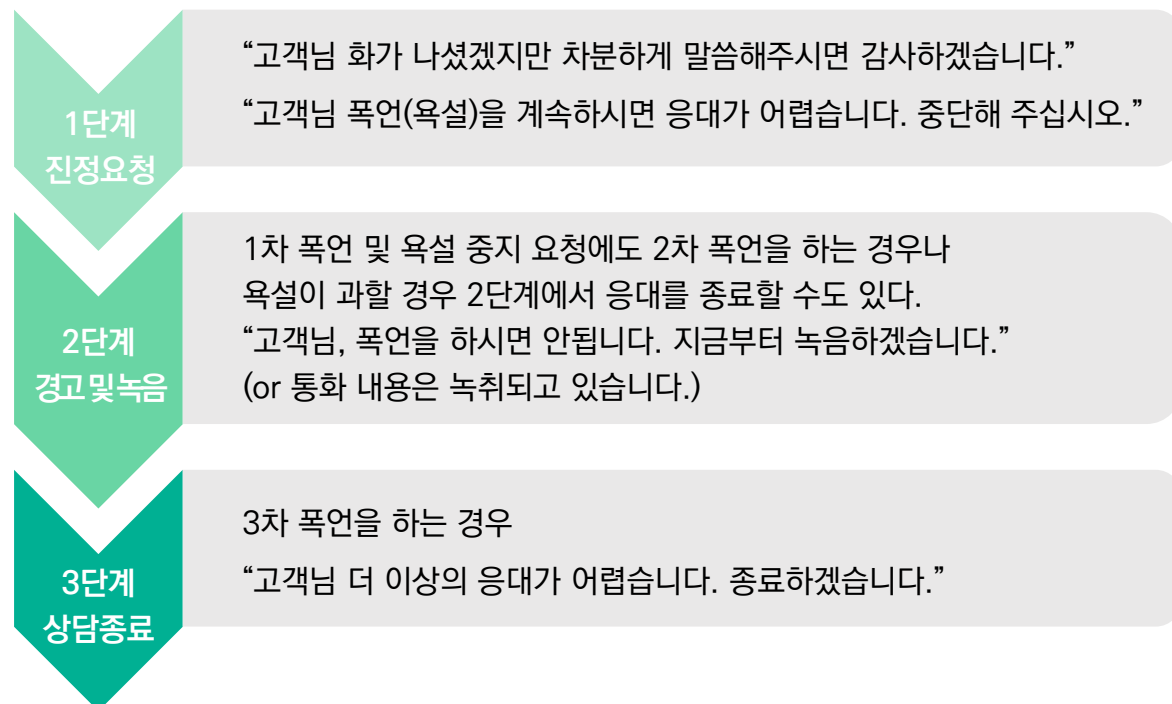
#### 3) 블랙컨슈머 대응 절차



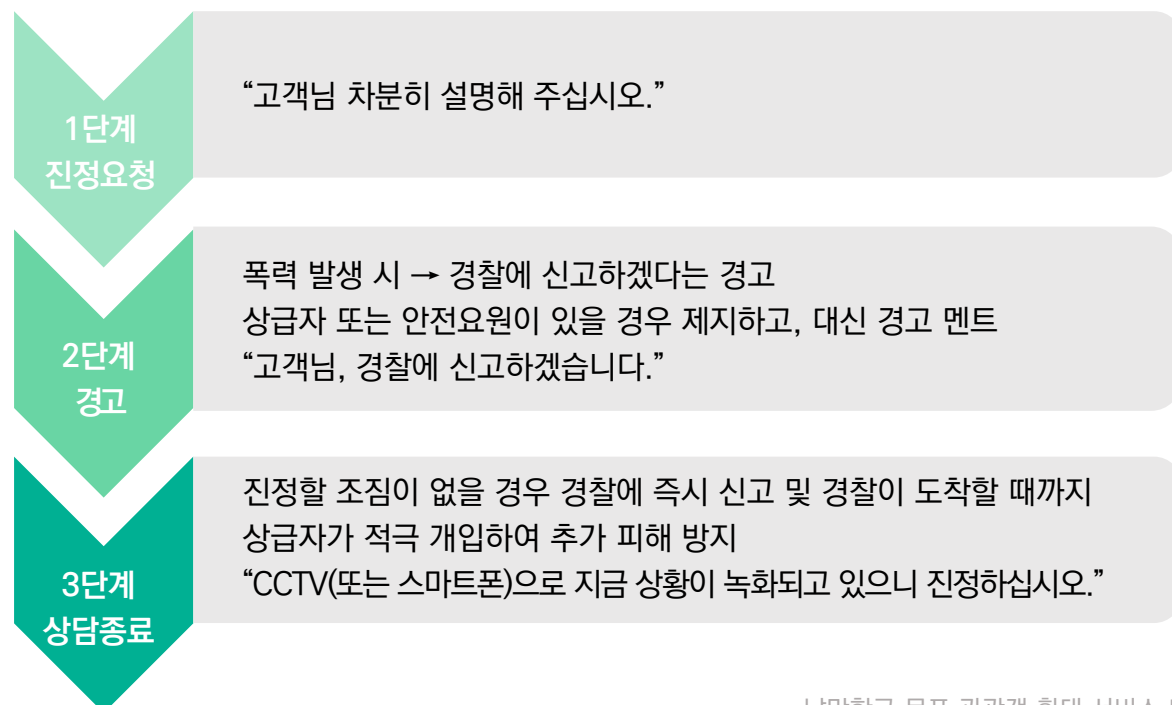
## 4. 블랙컨슈머 응대 기법

### ① 블랙컨슈머 (Black Consumer)의 이해

#### 4) 블랙컨슈머 대응 시나리오(폭언 및 욕설)



#### 5) 블랙컨슈머 대응 시나리오(폭력 및 물품 등을 파손하는 경우)



I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

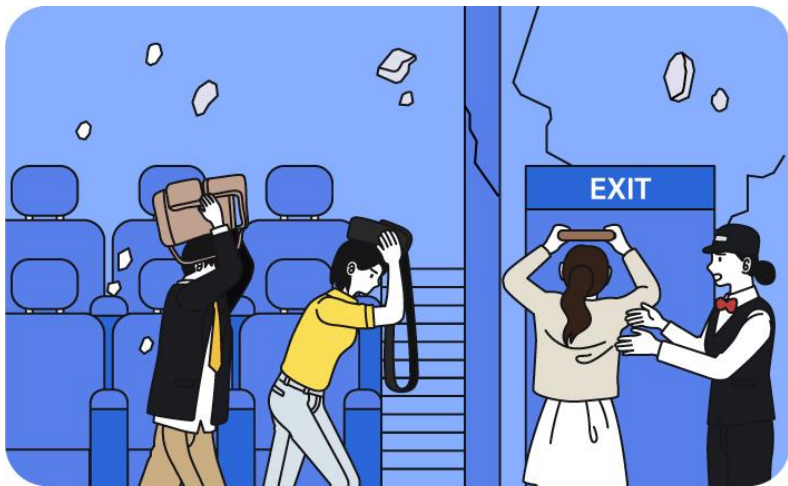
VI. 목포관광 가이드

# IV. 고객 응대 매뉴얼

## 5. 응급상황 대처 요령

### ① 지진 발생 시

- ① “지진이야!” 라고 외치며 지진 발생 상황을 사람들에게 큰소리로 알린다.
- ② 큰 진동이 발생하는 1~2분 동안 몸을 숨겨 보호한다.
- ③ 1층 주 출입문과 가까이 있는 관람객들은 바깥으로 신속하게 대피한다.
- ④ 큰 지진이 멈춘 후 여진으로 인해 문이 고장 나 열리지 않을 수 있으므로 현관문을 개방한다.
- ⑤ 시설근무자는 큰 진동이 멈춘 후 가스와 전력차단기를 내린 후 대피한다.
- ⑥ 안내 근무자는 관람객의 혼란을 막기 위해 신속한 대피를 돕는다.
- ⑦ 큰 진동이 멈춘 후 여진을 대비하여 바깥 분수대 광장으로 대피한다.



## 5. 응급상황 대처 요령

### 2 건물 붕괴 시

#### 1) 건물 붕괴 징조

- ① 건물 벽이나 바닥, 기둥에 균열이 발생하고 문 여닫기가 뻑뻑해진다.
- ② 담장이나 전신주가 기울어지기도 한다.
- ③ 연기나 가스냄새가 나기도 하고 설비 배관이 밖으로 드러나거나 절단될 수 있다.

#### 2) 건물 붕괴 시 대응 방안

- ① 당황하지 말고 주변을 살펴 대피로를 찾는다.
- ② 공기 공급이 잘 되는 창문이나 선반이 없는 벽의 낙하물로부터 보호받을 수 있는 튼튼한 테이블 밑에서 자세를 낮추고 구조를 기다린다.
- ③ 어두울 경우 손전등이나 휴대전화 플래시 기능을 활용한다.
- ④ 잔해에 깔린 경우 불필요한 체력 소모를 줄이고 구조 요청을 한다.  
(구조대의 주의를 끌 수 있도록 파이프 등을 규칙적으로 두드리거나 소리를 지른다.)
- ⑤ 잔해 때문에 움직일 수 없으면 혈액순환이 잘 되도록 수시로 손가락과 발가락을 움직여야 한다.

※기본 비상용품: 헬멧, 장갑, 마스크, 방독면, 바루 등 보호, 대피용품

### 3 화재 발생 시

- ① “불이야!”라고 외치며 화재 사실을 모두에게 알린다.
- ② 화재 경보 비상벨을 누른 후 119에 신고한다.(방문객을 비상문으로 탈출할 수 있도록 한다.)
- ③ 초기 진압이 가능한 화재일 경우 소화기를 사용한다.
- ④ 화재 방화벽 아래의 소방 안전 라인에 장애물이 있는지 확인한다.
- ⑤ 큰 화재일 경우 옷을 벗어 코와 입을 막고 몸을 숙인 채 즉시 밖으로 대피한다.  
(건물 안에 방문객이 없는지 최종 확인 후 탈출한다.)
- ⑥ 엘리베이터는 사용을 금하고 계단을 이용해 1층 밖으로 나간다.

# IV. 고객 응대 매뉴얼

## 5. 응급상황 대처 요령

### ③ 화재 발생 시

#### 1) 화재 예방법

- ① 소화기와 소화전의 위치, 사용법을 숙지한다.
- ② 건물의 비상구 위치를 알아둔다.
- ③ 비상구와 피난로에 통행을 방해하는 물건은 두지 않는다.
- ④ 인화성 물질과 전기가 흐르는 곳 주변의 먼지를 치운다.
- ⑤ 전기 기기나 멀티탭 전깃줄의 피복이 손상된 경우 교체한다.
- ⑥ 멀티탭의 정격전류를 넘어서는 기기들을 연결해 사용하지 않는다.
- ⑦ 전기난로 등 전열기기는 인화성 물질 옆에서 사용하지 말고 사람이 없을 때는 반드시 전원을 끈다.



화재경보  
비상벨 누르기



큰소리로 불이야!  
라고 외치기



낮은 자세로 코와  
입을 막고 대피하기



엘리베이터  
이용금지



계단 등 비상구로  
대피하기



대피 시 방화문  
꼭 닫기

## 5. 응급상황 대처 요령

### ③ 화재 발생 시

#### 2) 소화기 사용법

- ① 소화기를 화재가 난 지점으로 가져간다.
- ② 안전핀을 힘껏 잡아 당겨 뽑는다. (손잡이를 움켜잡고 있으면 안전핀이 뽑히지 않음)
- ③ 바람을 등지고 호스를 뽑아 불이 난 곳을 향하게 한다.
- ④ 손잡이 아랫부분을 잡고 불길 주위에서부터 빗자루로 쓸 듯이 골고루 분사한다.

※기본 비상용품: 소화기, 화재용 방독면, 손전등, 화재경보기



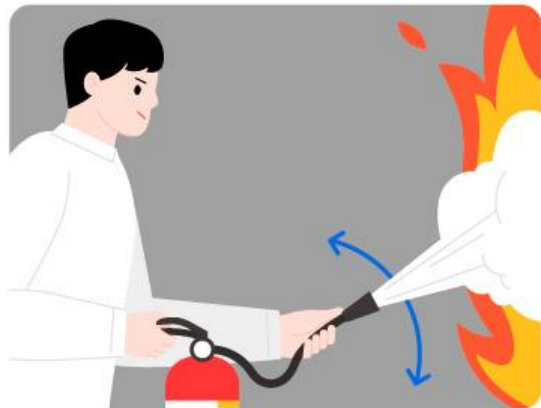
보관되어 있는 소화기 가져오기



안전핀 뽑기



바람을 등지고 호스를 불 쪽으로 잡기



불을 향하여 분사하고 빗자루로 쓸듯이 뿌리기

# IV. 고객 응대 매뉴얼

## 5. 응급상황 대처 요령

### ④ 기절(쓰러짐)한 환자 발생 시

- ① 주변의 위험 요소를 제거하고 환자의 의식이 있는지 확인한다.
- ② 가까운 사람 지목하여 119 구급대 신고절차에 따라 전화하도록 한다.
- ③ 환자의 기도가 막혔는지 숨을 쉬고 있는지 관찰한다.
- ④ CPR이 필요할 경우 30:2(빠른 속도로)로 한다.
- ⑤ 제세동기를 사용해야 할 경우, 가까운 사람을 지목하여 가져오게 한 후 제세동기 안내에 따라 사용한다.

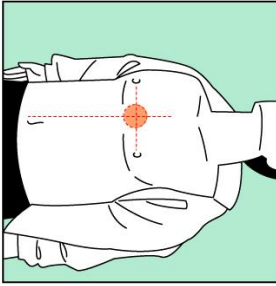
#### 1) 심폐소생술 순서



- ① 심정지 상태 확인하기
  - 환자의 양쪽 어깨를 두드려 반응(의식)과 호흡 상태를 확인한다.
- ② 119 신고 및 도움 요청하기
  - 주변에 도움을 요청하고, 119에 빠르게 신고한다.
  - 이때 주변에 사람이 많다면 도움 요청할 사람을 한 사람으로 좁혀 요청하는 것이 빠른 신고에 도움이 된다. 119에 신고할 때는 발견장소 및 현 상황을 정확히 알릴 수 있도록 한다. 또한 제세동기도 함께 요청한다.
- ③ 가슴 압박 위치 찾기
  - 양손을 깍지 끼어 손꿈치로 가슴 중앙(명치를 피한자리)을 압박하되 손가락 끝이 몸에 닿지 않도록 한다.
- ④ 가슴 압박 30회 시행
  - 심폐소생술 시행자의 팔이 바닥과 수직을 이루게 팔꿈치를 펴서 체중을 이용해 가슴 압박을 시행한다. 분당 100~120회 속도로 빠르게 진행하며, 5~6cm 정도로 압박이 전달될 수 있게 강하게 총 30회를 시행한다.

## 5. 응급상황 대처 요령

### ④ 기절(쓰러짐)한 환자 발생 시



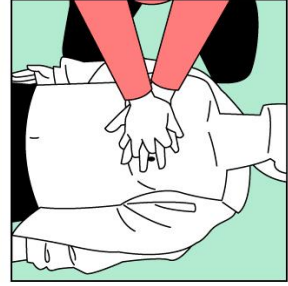
① 가슴의 중앙인 흉골의 아래쪽 절반부위에 손바닥을 위치시킨다.



② 양손을 깎지 낀 상태로 손바닥의 아래 부위만을 환자의 흉골부위에 접촉시킨다.



③ 시술자의 어깨는 환자의 흉골이 맞닿는 부위와 수직이 되게 위치한다.



④ 양쪽 어깨 힘을 이용, 분당 100~120회 정도의 속도로 5cm 이상 깊이로 강하고 빠르게 30회 눌러준다.

### 2) 119 구급신고 절차

- ① 침착하게 먼저 환자가 있다는 것을 알린다.
- ② 정확한 주소와 환자의 위치를 알려준다.
- ③ 환자의 증상과 아픈 곳을 말한다.  
- 누가 어떤 이유로 어디가 아픈지, 또 의식과 호흡은 있는지
- ④ 환자가 의식이 있을 경우 환자의 나이와 지병 유무를 조사하여 119에 전달한다.
- ⑤ 신고자의 이름과 비상 연락처 알린다.
- ⑥ 구급차가 도착할 때까지 환자 곁을 떠나지 말고 구조대에서 응급처치를 요청할 경우 적극적으로 협조한다.

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 1. 관광안내

### ① 관광안내소 사전 준비

- ① 안내소 청소 등 청결 상태를 점검한다.
- ② 브로셔 등 필요 물품이 충분히 채워져 있는 지 확인하고 가지런히 정리한다.
- ③ 용모 복장이 단정한지 거울을 보면서 다시 체크한다.
- ④ 대기 시 잡담, 휴대폰 사용 등을 하지 않는다.
- ⑤ 대기 시 바른 자세로 고객을 맞이할 준비를 한다.

### ② 관광안내소 방문 시 환대 및 브로셔 안내

| 고객                                       | 직원                                                                                                                               |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | (6보 이내로 고객이 다가왔을 때)<br>고객님, 안녕하세요? 무엇을 도와드릴까요? (맞이 인사)                                                                           |
| 네, 뭐 좀 여쭙보려고요.                           | 네, 고객님. 편하게 말씀하세요. (니즈 파악)                                                                                                       |
| 혹시 관광안내소에서<br>관광이랑 관련된<br>안내책자 같은 게 있나요? | 네, 고객님. 준비되어 있습니다. (브로셔를 함께 보면서)<br>여기 있습니다. 브로셔를 펼쳐 보시면 목포시 관광과 관련해서<br>000, 000한 내용을 확인하실 수 있습니다.<br>브로셔는 하나만 드리면 될까요? (문의 해결) |
| 네, 설명해 주셔서<br>감사해요.                      | 네 고객님. 혹시 더 궁금하신 점이나 필요한 점은 없으신가요?<br>(추가 문의 확인)                                                                                 |
| 네~ 없어요.                                  | 네 고객님, 방문해 주셔서 감사합니다. 즐거운 관광되세요.<br>(마무리 인사)                                                                                     |

# 1. 관광안내

## ③ 편의 서비스 요청 시\_휴대폰 충전

| 고 객                                    | 직 원                                                                                                           |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 안녕하세요.<br>휴대폰 충전을<br>좀 할 수 있을까요?       | 네 안녕하세요, 고객님의. 가능합니다.<br>현재 안내소에서는 무료로 해드리고 있으니 편하게 이용하시면<br>됩니다. (맞이인사 및 문의 해결)                              |
| 네. 여기 있어요.<br>100%로 충전하려면<br>얼마나 걸릴까요? | 네, 고객님의. 한 대만 충전하면 되십니까?<br>100% 충전하려면 약 00분 정도 시간이 걸릴 것 같습니다.<br>(선제적 정보 전달)                                 |
| 아 네. 그럼<br>잠깐 다녀올게요.                   | 네 고객님의. 근처에 00한 곳들도 있으니 둘러보고 오시면 될 것<br>같습니다. 충전이 완료되면 연락을 드리도록 하겠습니다.<br>혹시 일행 분 연락처를 말씀해 주시겠습니까? (추가 정보 확인) |
| 네, 연락처는 000입니다.<br>감사합니다.              | 혹시 더 필요한 서비스는 없으십니까? 그럼 잠시 후에 뵈겠습니다.<br>감사합니다. (추가 문의 확인 및 마무리 인사)                                            |
| (잠시 후)<br>휴대폰 찾으러 왔어요.                 | 네 고객님의, (휴대폰을 건네며) 충전 완료되었습니다.<br>그럼 즐거운 관광 되시고 필요한 점 있으시면 또 방문해주세요.<br>감사합니다. (마무리 인사)                       |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 1. 관광안내

### ④ 편의 서비스 요청 시\_관광지 및 맛집 정보 문의

| 고객                                          | 직원                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 안녕하세요. 관광지랑<br>맛집 좀 여쭙보려고요.                 | 네 안녕하세요, 고객님의 방문해 주셔서 감사합니다.<br>주변관광지와 맛집 정보 안내 드리겠습니다. 혹시 사전에 알아보고<br>오신 곳이 있으신가요?<br>(맞이 인사 및 니즈 파악)                                                                            |
| 네. 목포에 처음 왔거든요.<br>추천 받고 싶어요~               | 네, 고객님의 먼저 목포시에 방문해 주셔서 진심으로 감사드립니다.<br>많은 분들이 고객님의 같이 목포시에 관광을 목적으로 방문<br>하시는데요. 혹시 선호하는 관광지 유형이 있으실까요?<br>(브로셔 등 시각적 자료를 보여주며)<br>가장 대표적인 관광지는 000,000가 있습니다.<br>(감사표현 및 문의 해결) |
| 딱히 선호하는 건 없어요.<br>말씀하신 곳 중에 000이<br>궁금하네요.  | 네, 고객님의 말씀하신 곳은 가장 대표적인 목포시의 관광지라고<br>할 수 있는데요. 000한 특징이 있어 많은 분들이 다시 찾는 곳<br>이기도 합니다. (+추가 설명) 혹시 맛집을 제가 같이 추천해드려<br>도 될까요?<br>(선제적 정보 제공)                                       |
| 네, 좋아요.                                     | 네 고객님의. 000을 좋아하신다면 000으로, 000을 좋아하신다면<br>000으로 추천해드리고 싶습니다. 평이 아주 좋아서 관광객들<br>뿐만 아니라 목포시민들도 많이 가는 곳입니다.<br>(문의 해결)                                                               |
| 네. 000가 맛있어<br>보이네요. 친절하게<br>말씀해 주셔서 감사드려요. | 네 고객님의, 혹시 더 궁금한 점은 없으신가요?<br>그럼 즐거운 관광 되시고 필요한 점 있으시면 또 방문해주세요.<br>감사합니다. (마무리 인사)                                                                                               |

# 1. 관광안내

## ⑤ 편의 서비스 요청 시\_짐 보관 서비스가 가능한 경우

| 고 객                        | 직 원                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 안녕하세요. 혹시 짐 보관도 해주시나요?     | 네 안녕하세요, 고객님의 방문해 주셔서 감사합니다.<br>짐 보관 서비스를 해드리고 있습니다.<br>(맞이 인사 및 문의 해결)                                                                                                                                      |
| 네. 여기 있어요.                 | (정중하게 두 손으로 짐을 받으며)<br>네, 고객님의 맡겨 주신 짐은 안전하게 보관하도록 하겠습니다.<br>아울러 보관을 위해 고객님의 기본 정보가 필요합니다.<br>실례지만 성함과 연락처를 알 수 있을까요?<br>(추가 정보 확인)                                                                          |
| 네 이름은 000,<br>번호는 000입니다.  | 네, 고객님의 말씀해 주셔서 감사합니다.<br>혹시 더 필요한 점은 없으신가요?<br>(추가 문의 확인)                                                                                                                                                   |
| 네, 없어요.<br>이따 7시에 찾으러 올게요. | 네 고객님의 즐거운 관광 되시고 편하게 다녀오십시오.<br>감사합니다.<br>(마무리 인사)                                                                                                                                                          |
| (잠시 후)<br>짐 찾으러 왔어요.       | 네 고객님의, 좋은 시간 되셨나요? 실례지만 성함을 여쭙봐도 됩니까?<br>(정보 확인)                                                                                                                                                            |
| 네 000예요.                   | 네 고객님의. 확인 감사합니다. 잠시만 기다려 주시겠습니까?<br>(정중하게 두 손으로 짐을 건네며)고객님 캐리어가 맞으십니까?<br>여기 있습니다. 또 필요한 서비스가 있으면 말씀해주세요.<br>관광안내소에서는 관광지 정보, 휴대폰 충전 등의 서비스도 제공<br>해드리고 있습니다. 즐거운 여행 되시기 바랍니다. 감사합니다.<br>(선제적 정보 제공 마무리 인사) |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목포관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 1. 관광안내

### ⑥ 편의 서비스 요청 시\_짐 보관 서비스가 불가능한 경우

| 고 객                    | 직 원                                                                                                                                        |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 안녕하세요. 혹시 짐 보관도 해주시나요? | 네 안녕하세요, 고객님. 먼저 안내소에 방문해 주셔서 감사합니다.<br>짐 보관이 필요하다는 말씀이시죠?<br>죄송하지만 저희 OO안내소에서는 짐 보관 서비스는 OO한 이유로 진행하고 있지 않습니다.<br>(맞이 인사 및 니즈 파악과 완곡한 거절) |
| 안내소에서 되는 걸로 알고 왔는데요.   | 관광안내소인 경우 OOO, OOO에서는 가능합니다만,<br>말씀 드렸드시피 저희 안내소는 OO한 이유로 어렵습니다.<br>도움을 드리지 못해 죄송합니다.<br>(2차 거절)                                           |
| 그럼 OO까지 가야하나요?         | 네, 고객님. 번거로우시겠지만 필요하시다면 그렇게 해주시거나<br>근처에 OOO에 방문하시는 것을 추천합니다.<br>(대안 제시)                                                                   |
| 어쩔 수 없네요.              | 네 고객님. 저도 도와드리고 싶지만 그렇지 못해 안타깝습니다.<br>혹시 더 궁금한 점은 없으십니까?<br>(추가 문의 확인)                                                                     |
| 네 없어요.                 | 네 고객님, 그럼 편안한 관광 되시기를 바랍니다. 감사합니다.<br>(마무리 인사)                                                                                             |

# 1. 관광안내\_회화

## 1 환대 및 브로셔 안내

### #1 어서오세요, 무엇을 도와드릴까요?

|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| 영어          | Welcome. What can I help you with? |
|             | 웰컴. 뭇 캔 아이 헬프 유 뮌?                 |
| 일본어         | こんにちは。何をお手伝いいたしましょうか?              |
|             | 콘니치와. 나니오 오테츠다이 이타시마쇼카?            |
| 중국어<br>(간체) | 欢迎光临，请问有什么可以帮助您的？                  |
|             | 후안 잉 꾸앙 린，칭 원 요우 셴머 커 이 빵 주 닌 더?   |
| 중국어<br>(번체) | 歡迎光臨。有啲乜嘢可以幫到你？                    |
|             | 후이 잉 꺽 람. 야우 디 맛 예 허 이 번 도 네이?     |

### #2 이 목포여행 브로셔(관광지도)를 보시면 됩니다.

|             |                                                            |
|-------------|------------------------------------------------------------|
| 영어          | You can refer to this Mokpo travel brochure (tourist map). |
|             | 유 캔 리퍼 투 디스 목포 트래블 브로셔 (투어리스트 맵).                          |
| 일본어         | この木浦旅行のブローシャ（観光地図）をご覧ください。                                 |
|             | 코노 목포 료코오노 브로오샤(칸코오 지즈)오 고란 쿠다사이.                          |
| 중국어<br>(간체) | 看这个木浦旅游手册（旅游地图）就可以了。                                       |
|             | 칸 저 꺽 무 푸 뽀 요우 셔우 처 (뽀 요우 띠 투) 지우 커 이 러.                   |
| 중국어<br>(번체) | 你可以參考呢一份木浦旅遊小冊子(觀光地圖)。                                     |
|             | 네이 허이 참 하우 리 얏 판 목 포 널 야우 시우 찏 지 (균광데이도).                  |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목포관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 1. 관광안내\_회화

### ① 환대 및 브로셔 안내

#3 목포 방문해 주셔서 감사합니다. 즐거운 여행되세요.

|             |                                                |
|-------------|------------------------------------------------|
| 영어          | Thank you for visiting Mokpo. Enjoy your trip. |
|             | 땡큐 포 비지팅 목포. 인조이 요얼 트립.                        |
| 일본어         | 木浦を訪問してくださり、ありがとうございます。旅行をお楽しみください。            |
|             | 목포오 호오몬시테 쿠다사리 아라가토오 고자이마스. 료코우오 오타노시미 쿠다사이.   |
| 중국어<br>(간체) | 感谢您访问木浦，祝您旅途愉快。                                |
|             | 간 시에 닌 팡 원 무 푸, 주 닌 뤼 투 위 콰이.                  |
| 중국어<br>(번체) | 多謝你訪問木浦市。祝你旅程愉快！                               |
|             | 더 쟈 네이 팡 만 목 포 시. 쩡 네이 널 쩡 유 뵤.                |

### ② 관광지 및 맛집 정보 문의

#1 (브로셔 지도에 표시하며) ○○○을 추천드립니다.

|             |                  |
|-------------|------------------|
| 영어          | I recommend ○○○. |
|             | 아이 레코멘드 ○○○.     |
| 일본어         | ○○○をおすすめします。     |
|             | ○○○오 오스스메 시마스.   |
| 중국어<br>(간체) | 向您推荐○○○。         |
|             | 닌 튜이 지앤○○○.      |
| 중국어<br>(번체) | 我推薦你去○○○。        |
|             | 어 터이 진 네이 헐 ○○○. |

# 1. 관광안내\_회화

## ③ 길 안내 및 택시 호출

#1 (브로셔 지도에 표시하며) 이 지도를 참고해주세요.

|             |                           |
|-------------|---------------------------|
| 영어          | Please refer to this map. |
|             | 플리즈 리퍼 투 디스 맵.            |
| 일본어         | この地図を参考にしてください。           |
|             | 코노 지즈오 산코오니 시테쿠다사이.       |
| 중국어<br>(간체) | 请参考这个地图。                  |
|             | 칭 찬 카오 저 꺼 띠 투.           |
| 중국어<br>(번체) | 你可以參考呢一個地圖。               |
|             | 네이 허이 참 하우 리 얏 거 데이 도 .   |

#2 택시 불러드릴까요?

|             |                           |
|-------------|---------------------------|
| 영어          | Should I call you a taxi? |
|             | 숀 아이 콜 유 어 택시?            |
| 일본어         | タクシーをお呼びいたしましょうか?         |
|             | 타쿠시오 오요비 이타시마쇼오카?         |
| 중국어<br>(간체) | 为您叫出租车吗?                  |
|             | 웨이 닌 자오 추 쭈 처 마?          |
| 중국어<br>(번체) | 需唔需要幫你CALL的士?             |
|             | 설 음설 이음 번 네이 콜 뎅 시?       |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 1. 관광안내\_회화

### 4 편의 서비스 요청 시(짐 보관, 휴대폰 충전)

#1 가능합니다, 저한테 주세요. / 죄송하지만 불가능합니다.

|             |                                                                   |
|-------------|-------------------------------------------------------------------|
| 영어          | We can do that. Please give it to me. / Sorry, we cannot do that. |
|             | 위 캔 두 댓. 플리즈 킵 잇 투 미. / 쓰리, 위 캔낫 두 댓.                             |
| 일본어         | 可能ですので、私にお渡しください。 / 申し訳ありませんが、それはできません。                           |
|             | 가노오데스노데 와타시니 오와타시 쿠다사이. / 모오시와케 아리마센가 소레와 데키마센.                   |
| 중국어<br>(간체) | 可以，请给我吧。 / 对不起，不可以。                                               |
|             | 커 이, 칭 께이 워 빠. / 뤼이 부 치, 부 커 이.                                   |
| 중국어<br>(번체) | 無問題，我可以幫你。 / 對唔住，我幫唔到你。                                           |
|             | 모 마이 타이, 어 허 이 번 네이. / 뚜에 음 쥐, 어 번 음 도 네이.                        |

### 5 통역이 필요한 경우

#1 1330에 전화하시면, 통역이 가능합니다.

|             |                                         |
|-------------|-----------------------------------------|
| 영어          | You can call 1330 for translation.      |
|             | 유 캔 콜 1330 포 트랜스레이션.                    |
| 일본어         | 1330番にお電話されると通訳ができます。                   |
|             | 센산바크산쥬 반 니 오덴와 사레르토 츠오야크가 데키마스.         |
| 중국어<br>(간체) | 拨打1330可以提供翻译。                           |
|             | 보 따1330 커 이 티 공 판 이.                    |
| 중국어<br>(번체) | 你可以打電話去1330，使用翻譯服務。                     |
|             | 네이 허 이 다 딘 와 허이 얏 삼 삼 닝, 사이 용 판 옛 푸엇 모. |

## 2. 음식점

### 1 음식점 사전 준비

- ① 음식점 외관, 내부 바닥과 테이블 등 청결 상태를 점검한다.
- ② 음식 재료가 식사하는 공간, 야외 또는 화장실 앞에 있지 않도록 한다.
- ③ 머리가 단정한지, 옷에 이물이 묻어 있거나 더럽지 않은지 용모에 대해 점검한다.
- ④ 과도한 네일아트는 위생과 관련이 있기 때문에 자제한다.
- ⑤ 음식점 홀에 나와 있을 때 앞치마를 하거나 고무장갑을 한 채로 있지 않는다.
- ⑥ 대기 시 잡담, 휴대폰 사용 등을 가급적 하지 않고 바른 자세로 고객을 맞이할 준비를 한다.

### 2 음식점 방문 시 환대 및 주문 받을 때

| 고 객                      | 직 원                                                                                                                                                  |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | (고객이 음식점에 들어온 즉시)<br>감사합니다.(어서오세요) 000입니다.<br>고객님, 몇 분이신가요? (맞이 인사)                                                                                  |
| 네, 2명이에요.                | 네, 고객님. (정중하게 자리를 가리키며) 창가 쪽 자리<br>관찮으신가요? (자리 안내)                                                                                                   |
| 네.                       | 네, 고객님. 그럼 메뉴판과 물을 먼저 가져다 드리겠습니다.<br>잠시만 기다려주세요. (안내)                                                                                                |
| 네. 알겠어요.                 | (메뉴판과 물을 정중하게 내려 놓으면서) 고객님. 저희 식당은<br>000,000이 대표 메뉴입니다. 주문을 도와드릴까요?(필요한<br>경우 메뉴 설명) or 편하게 보시고 주문할 때 벨 눌러주세요.<br>감사합니다. (간단한 설명)                   |
| 주문할게요.<br>000,000으로 주세요. | 네 고객님, 주문 확인하겠습니다. 000하나, 000하나 맞으십니까?<br>메뉴에서 알레르기 유발 물질은 (메뉴판을 가리키며) 보시는 바와<br>같이 000이 있습니다. 참고 부탁드립니다.<br>음료 등 더 필요한 건 없으신가요? (정확한 확인 및 추가 주문 확인) |
| 네 그렇게만 주세요.              | 네 고객님, 메뉴는 ~분 정도 걸릴 것 같습니다.<br>잠시만 기다려주세요. 감사합니다. (정보 전달 및 주문 마무리)                                                                                   |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 메뉴얼

V. 고객 접점 메뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 2. 음식점

### ③ 음식을 서빙할 때

| 고객        | 직원                                                                                                            |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | (과도한 네일아트, 고무장갑을 끼고 앞치마를 두른 채로 서빙하지 않도록 주의하고 정중하게 그릇 소리가 나지 않도록 살짝 내려놓으며) 고객님 주문하신 000, 000 음식 나왔습니다. (음식 서빙) |
| 네. 감사합니다. | 네, 고객님. 000한 음식은 ~하게 드시면 되고, 000한 음식은 뜨거울 수 있으니 조심하십시오. (정보 전달)                                               |
| 네.        | 네, 고객님. 그럼 식사하시면서 필요한 점 있으면 언제든지 말씀해주세요. (추가 문의 확인)                                                           |
| 네. 감사합니다. | 그럼 즐거운 식사 되십시오. 감사합니다. (마무리 인사)                                                                               |

### ④ 추가 주문을 할 때

| 고객                | 직원                                                         |
|-------------------|------------------------------------------------------------|
|                   | 네 고객님. 필요한 게 있으신가요? (니즈 파악)                                |
| 네. 저희 000음료도 주세요. | 네, 고객님. 000말씀이시죠? 바로 준비해드리겠습니다. 혹시 00도 더 리필해 드릴까요? (문의 해결) |
| 네. 리필해주세요.        | (잠시 후)<br>고객님. 주문하신 00, 000 나왔습니다. 편안한 식사 되세요. (음식 서빙)     |

## 2. 음식점

### ⑤ 음식의 맛에 컴플레인 할 때

| 고 객                       | 직 원                                                                                                                                                 |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | 네 고객님. 필요한 게 있으신가요?<br>(니즈 파악)                                                                                                                      |
| 네, 이거 너무 매워서<br>먹기가 힘들어요. | 네, 고객님. OO가 많이 맵다는 말씀이시죠. 재료 중에 OOO한<br>것이 들어가기 때문에 개인의 취향에 따라 매운맛을 강하게 느끼<br>실 수도 있습니다. 주문하실 때 설명해 드리기는 했습니다만<br>전달이 잘 되지 않았나 봅니다.<br>(공감 및 정보 전달) |
| 네. 이 정도로 매울 줄은<br>몰랐어요.   | 네, 고객님. 그럼 제가 맵기를 조금 조절해서 다시 해드리면<br>어떠십니까?<br>(해결 방안)                                                                                              |
| 그렇게 해주시면<br>감사하죠.         | 네 고객님, 그렇게 해드리겠습니다. 양해해 주셔서 감사합니다.<br>앞으로는 주문 시에 더욱 정확하게 설명드릴 수 있도록 하겠습니다.<br>다만 시간이 ~분 소요될 수 있다는 점 참고 부탁드립니다.<br>(해결 및 개선의지)                       |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 2. 음식점

### ⑥ 음식에서 이물질이 나온 경우

| 고객                                | 직원                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | 네 고객님. 필요한 게 있으신가요?<br>(니즈 파악)                                                                                                                              |
| 음식을 먹는 데<br>머리카락이 나왔어요.           | 그러셨나요. 고객님 먼저 사과 드립니다. 식사하시다가 불편하셨을 것 같습니다. 저희는 항상 위생관리를 위해 OO서비스를 받고 있고 모자도 착용하고 있습니다만 부득이하게 실수가 발생한 것 같습니다. 음식을 바로 다시 해드리면 괜찮으실까요?<br>(사과 및 공감, 해결 방안 제시) |
| 아니요. 그럼 또 기다려야<br>되잖아요. 그냥 먹을 게요. | 네, 고객님. 아무래도 음식을 다시 해야 되기 때문에 시간이 걸릴 것 같긴 합니다. 양해해 주셔서 감사드리며 다시 한 번 죄송하다는 말씀 드립니다. 앞으로는 위생관리에 더욱 신경 쓰도록 하겠습니다.<br>(재 사과 및 개선의지)                             |
| 네.                                | 네 고객님, 괜찮으시다면 제가 너무 죄송해서 OOO을 서비스로 드리고 싶은데요. 어떠십니까?<br>(적절한 보상)                                                                                             |
| 네. 주세요.                           | 네 고객님, 바로 가져다 드리겠습니다.<br>혹시 또 식사하시다가 불편한 점 있으면 언제든지 말씀해주세요. 감사합니다.<br>(마무리 인사)                                                                              |

## 2. 음식점

### 7 식사 후 계산 시

| 고 객                     | 직 원                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | <p>고객님. 계산 도와드리겠습니다.</p> <p>식사는 만족스러우셨나요? 불편한 점은 없으셨나요?</p> <p>(만족도 확인)</p>                                                                                                             |
| 네. 음식도 맛있고 좋았어요.        | <p>네, 만족스러우셨다니 저도 기쁩니다.</p> <p>000,000 드셔서 금액은 ~원 입니다.</p> <p>(정확한 정보 전달)</p>                                                                                                           |
| 네.                      | <p>(두 손으로 카드를 받으며)</p> <p>네, 카드 받았습니다. ~원 결제 하겠습니다.</p> <p>(계산 및 만족도 확인)</p>                                                                                                            |
| 근데 화장실이 좀 더 깨끗했으면 좋겠어요. | <p>고객님, 화장실 이용이 좀 불편하셨군요.</p> <p>저희도 화장실을 항상 신경 쓰는데 아무래도 다른 식당들에 손님들이 함께 사용하다 보니 워낙 많은 분들이 이용하셔서 간혹 깨끗하지 않은 경우가 있는 것 같습니다. 말씀해 주셔서 감사드립니다.</p> <p>더욱 청결하게 관리하도록 하겠습니다. (공감 및 해결 방안)</p> |
| 네. 감사합니다.               | <p>네 고객님, 추운 날씨 건강유의하시기 바랍니다.</p> <p>다음에 또 방문해주세요. 감사합니다. (마무리 인사)</p>                                                                                                                  |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 2. 음식점

### ⑧ 불가능한 요구를 할 때

| 고객                                        | 직원                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 아이가 먹을 건데, 혹시 양을 반만 주시고 금액을 반만 받으실 수 없나요? | 고객님. OO메뉴를 아이가 먹을 거라는 말씀이신거죠?<br>간혹 알레르기 등 이유로 음식에서 OO한 재료를 빼고 조리를 해달라는 정도의 요청은 가능하나, 죄송하지만 정해진 메뉴에서 큰 변화를 주고는 판매하고 있지는 않습니다.<br>안타깝지만 저희가 음식의 양을 줄이고 금액을 ~원만 받기는 어려운 점 양해 부탁드립니다.<br>(공감 및 완곡한 거절) |
| 이해했는데요. 이번에만 좀 해주 실 수 없나요?                | 네. 고객님 저도 해드리면 좋겠지만 간혹 일부 여성분들 중 적게 드신다고 하시면서 양을 조절하고 금액도 조절해달라고 하시는 경우도 있는데 그럼 그런 것도 모두 해드려야 해서요.<br>아시겠지만, 운영 상 모든 고객님들의 요구사항을 받아들이기는 어렵다는 점 양해바랍니다.<br>(재차 완곡한 거절)                               |
| 네. 알겠어요.                                  | 고객님 혹시 그럼 키즈 메뉴가 OO가 있는데요. 이 메뉴로 주문 하시는 것은 어떠십니까? 아니면 OOO한 메뉴도 있습니다.<br>(대안 제시)                                                                                                                     |
| 그럼 그냥 키즈 메뉴로 주세요.                         | 네 고객님 이해해 주셔서 감사합니다. 바로 준비해 드리겠습니다.<br>또 필요한 점 있으면 말씀해주세요.<br>(감사 표현 및 마무리)                                                                                                                         |

## 2. 음식점\_회화

### ① 환대 및 자리 안내

#### #1 어서오세요, 예약하셨습니까?

|             |                                      |
|-------------|--------------------------------------|
| 영어          | Welcome. Did you make a reservation? |
|             | 웰컴. 딴 유 메이크 어 레저베이션?                 |
| 일본어         | こんにちは。ご予約されましたか？                     |
|             | 콘니치와. 고요야크 사레마시타카?                   |
| 중국어<br>(간체) | 欢迎光临，您预约了吗？                          |
|             | 후안 잉 꾸앙 린，닌 위 위에 러 마?                |
| 중국어<br>(번체) | 歡迎光臨。請問有無預約？                         |
|             | 후이 잉 팡 람. 썩 마우 야우 모 유 옯?             |

#### #2 이쪽으로 안내해드리겠습니다.

|             |                                |
|-------------|--------------------------------|
| 영어          | I can help you right this way. |
|             | 아이 캔 헬프 유 라잇 디스 웨이.            |
| 일본어         | こちらでご案内いたします。                  |
|             | 코치라데 고안-나이 이타시마스.              |
| 중국어<br>(간체) | 请到这边来。                         |
|             | 칭 따오 저 비앤 라이.                  |
| 중국어<br>(번체) | 請跟我嚟呢一邊。                       |
|             | 썩 가운 어 날 니 옯 빈.                |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 2. 음식점\_회화

### ② 주문 시

#### #1 주문하시겠습니까?

|             |                         |
|-------------|-------------------------|
| 영어          | Are you ready to order? |
|             | 얼 유 레디 투 오더?            |
| 일본어         | ご注文されますか?               |
|             | 고츄우몬 사레마스카?             |
| 중국어<br>(간체) | 您要点餐吗?                  |
|             | 닌 야오 띠앤 찬 마?            |
| 중국어<br>(번체) | 請問準備好點菜未?               |
|             | 짱 만 준 베이 호 덤 처이 메이?     |

#### #2 이 메뉴를 추천드립니다.

|             |                         |
|-------------|-------------------------|
| 영어          | I recommend this dish.  |
|             | 아이 레코멘드 디스 디쉬.          |
| 일본어         | このメニューがおすすめです。          |
|             | 코노 메뉴우가 오스스메데스.         |
| 중국어<br>(간체) | 向您推荐这个菜。                |
|             | 샹 닌 튜이 지앤 저 께 차이.       |
| 중국어<br>(번체) | 我推薦呢款菜式比你。              |
|             | 어 터이 진 니 푸우 처이 식 베이 네이. |

## 2. 음식점\_회화

### 3 서빙 시

#### #1 주문하신 음식이 나왔습니다.

|             |                                            |
|-------------|--------------------------------------------|
| 영어          | I have your order here.<br>아이 햅 요얼 오더 히어.  |
| 일본어         | ご注文の食べ物が準備できました。<br>고츄우몬 노 타베모노가 준비 데키마시다. |
| 중국어<br>(간체) | 您点的菜上来了。<br>닌 띠앤 더 차이 상 라이 러.              |
| 중국어<br>(번체) | 你點嘅菜式已經準備好。<br>네이 덤 게이 처이 식 이 케이 준 베이 호.   |

### 4 계산 시

#### #1 음식은 입에 맞으셨나요? (가격을 보여주며) ○○○원 입니다.

|             |                                                                             |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 영어          | Did you enjoy the food? It's going to be ○○○.<br>딤 유 인조이 더 폴? 잇츠 고잉투 비 ○○○. |
| 일본어         | 食べ物はお口に会いましたか? ○○○ウォンになります。<br>타베모노와 오쿠치니 아이마시타카? ○○○원-니 나리마스.              |
| 중국어<br>(간체) | 饭菜合您的胃口吗? ○○○韩元。<br>판 차이 허 닌 더 웨이 커우 마? ○○○ 한 위앤.                           |
| 중국어<br>(번체) | 啲食物啱唔啱口味? 多謝你, 盛惠○○○圓。<br>디 색 맛 암 음 암 하우 메이? 더 짜 네이, 씽 와이 ○○○ 원.            |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 2. 음식점\_회화

### 5 환송

#### #1 감사합니다. 좋은 하루 되세요.

|             |                                  |
|-------------|----------------------------------|
| 영어          | Thank you. Have a great day.     |
|             | 땡큐. 햐 어 그레잇 데이.                  |
| 일본어         | ありがとうございます。良い一日をお過ごしください。        |
|             | 아리가토오 고자이마스. 요이 이치니치오 오스고시 쿠다사이. |
| 중국어<br>(간체) | 谢谢，祝您度过愉快的一天。                    |
|             | 시에시에, 주닌 두 꾸어 위 콰이 더 이 티앤.       |
| 중국어<br>(번체) | 多謝！祝你有個愉快的一天！                    |
|             | 더 쟈! 쪽 네이 야우 거 유 파이 땡 앳 틴!       |

### 6 통역이 필요한 경우

#### #1 1330에 전화하시면, 통역이 가능합니다.

|             |                                        |
|-------------|----------------------------------------|
| 영어          | You can call 1330 for translation.     |
|             | 유 캔 콜 1330 포 트랜스레이션.                   |
| 일본어         | 1330番にお電話されると通訳ができます。                  |
|             | 센산바크산쥬 반 니 오덴와 사레르토 츠오야크가 데키마스.        |
| 중국어<br>(간체) | 拨打1330可以提供翻译。                          |
|             | 보 따1330 커 이 티 콩 판 이.                   |
| 중국어<br>(번체) | 你可以打電話去1330，使用翻譯服務。                    |
|             | 네이 허이 다 딴 와 허이 앳 삼 삼 닝, 사이 용 판 옛 푸엇 모. |

## 3. 숙박업소

### ① 숙박업소 사전 준비

- ① 숙박업소의 외관, 내부 바닥 등 청소 상태를 점검한다.
- ② 객실 내부 바닥, 테이블, 욕실, 침구 상태 등 청결 상태를 점검한다.
- ③ 객실 내부에 불쾌한 냄새가 나지 않는지 점검한다.
- ④ 고객에게 제공되는 물품 등이 제대로 갖춰져 있는지 확인한다.
- ⑤ 대기 시 잡담, 휴대폰 사용 등을 가급적 삼가하고 바른 자세로 고객을 맞이 할 준비를 한다.

### ② 숙박업소 방문 시 환대 및 체크 인\_사전 예약 시

| 고 객             | 직 원                                                                                                                  |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | (고객이 숙박업소에 들어온 즉시)<br>안녕하세요. 고객님의 000입니다. (맞이 인사)                                                                    |
| 네, 안녕하세요.       | 네, 고객님의. 방문해 주셔서 감사합니다. 예약 하셨습니까?<br>(예약 여부 확인)                                                                      |
| 네.              | 네, 고객님의. 예약 확인을 위해 성함(전화번호)을 여쭙봐도 되겠습니까? (고객 정보 확인)                                                                  |
| 네. 000입니다.      | 네, 고객님의. 예약 확인되었습니다. 000룸으로 예약하셨고 000호 입니다. (키를 두 손으로 정중하게 건네면서) 키를 드리겠습니다. 왼쪽 엘리베이터를 이용하시고 00로 가시면 됩니다.<br>(객실 안내)  |
| 네 감사합니다.        | 네 고객님의, 간단하게 안내 드리겠습니다.<br>로비에 보시면 간단한 커피와 빵이 준비되어 있습니다.<br>편하게 이용하시면 됩니다. 혹시 궁금한 점 있으십니까?<br>(선제적 정보 전달 및 추가 문의 확인) |
| 아 네, 궁금한 건 없어요. | 네 고객님의, 혹시 궁금한 점이나 불편한 사항 있으시면 객실에 가셔서 프론트로 전화주시면 됩니다. 그럼 편안한 시간 되세요. 감사합니다. (마무리 인사)                                |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목포관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 3. 숙박업소

### ③ 숙박업소 방문 시 환대 및 체크 인(사전 예약을 하지 않은 경우)

| 고 객              | 직 원                                                                                                                                       |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | (고객이 숙박업소에 들어온 즉시)<br>안녕하세요. 고객님의 000입니다.<br>(맞이 인사)                                                                                      |
| 네, 안녕하세요.        | 네, 고객님의 방문해 주셔서 감사합니다. 예약 하셨습니까?<br>(예약 여부 확인)                                                                                            |
| 아니요.             | 네, 고객님의. 그럼 객실부터 간단히 설명해드리겠습니다. 현재 000과 000이 이용 가능하며 금액은 각각 00,00입니다.<br>(정보 전달)                                                          |
| 네. 그럼 000으로 주세요. | 네 고객님의. 000룸으로 드리겠습니다. 결제 도와드리겠습니다.<br>(객실 안내 및 결제)                                                                                       |
| 네. 여기요.          | (정중하게 두 손으로 카드를 받으며)<br>네. 감사합니다. 00원 결제 하겠습니다. 000호 입니다.<br>(키를 두 손으로 정중하게 건네면서)<br>키를 드리겠습니다. 왼쪽 엘리베이터를 이용하시고 00로 가시면 됩니다. (결제 및 객실 안내) |
| 네 감사합니다.         | 네 고객님의, 룸에는 000이, 로비에는 간단한 커피와 빵이 준비되어 있습니다. 편하게 이용하시면 됩니다. 혹시 궁금한 점 있으십니까?<br>(선제적 정보 전달 및 추가 문의 확인)                                     |
| 아 네, 궁금한 건 없어요.  | 네 고객님의, 혹시 궁금한 점이나 불편한 사항 있으시면 객실에 가셔서 프론트로 전화주시면 됩니다. 그럼 편안한 시간 되세요. 감사합니다. (마무리 인사)                                                     |

## 3. 숙박업소

### ④ 숙박업소 객실 및 부대시설/서비스 안내

| 고 객                             | 직 원                                                                                                                                          |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | (전화로 프런트 문의)<br>감사합니다. 000입니다. 무엇을 도와드릴까요?<br>(맞이 인사)                                                                                        |
| 네, 뭐 좀 여쭙볼게요.<br>조식은 어떤 게 나오나요? | 네, 고객님. 조식 메뉴는 000, 000로 이루어져 있습니다.<br>이용 시간은 0시부터 0시 까지라 그 안에 편하게 이용하시면 됩니다.<br>해당 내용은 00에 놓여있는 안내 책자에서도 확인 가능합니다.<br>참고 부탁드립니다.<br>(정보 전달) |
| 아 네. 혹시 여기 OTT가<br>되는 게 있나요?    | 네, 고객님. 객실에서 000을 이용하실 수 있습니다.<br>TV를 켜 보시면 ~로 하시면 됩니다.<br>객실에 보시면 TV 아래 테이블 위에 안내책자가 있으니<br>참고하시면 될 것 같습니다.<br>(정보 전달)                      |
| 네. 해볼게요.                        | 네 고객님. 해보시고 혹시 잘 안되시면 다시 전화해주세요.<br>가서 도와드리겠습니다. 혹시 더 궁금한 점은 없으신가요?<br>(추가 문의 확인)                                                            |
| 네.                              | 네. 감사합니다. 그럼 편히 쉬세요.<br>(마무리 인사)                                                                                                             |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 메뉴얼

V. 고객 접점 메뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 3. 숙박업소

### ⑤ 시설에 대한 컴플레인

| 고 객              | 직 원                                                                                                              |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | (전화로 프런트 문의)<br>감사합니다. 000입니다. 무엇을 도와드릴까요? (맞이 인사)                                                               |
| 네, 여기 방이 너무 추워요. | 고객님. 방이 춥다는 말씀이시죠? 우선 불편을 드려 죄송합니다.<br>현재 방에서는 온도 조절이 불가능하기 때문에 제가 높여 드릴텐데요.<br>0도로 맞추면 괜찮으실까요? (공감 및 사과와 해결 방안) |
| 네.               | 네, 고객님. 통화 종료하고 바로 온도는 높여드리겠습니다.<br>혹시 또 불편한 점은 없으신가요? (추가 문의 확인)                                                |
| 네. 없어요.          | 네. 감사합니다. 혹시 00분 정도 지난 후에도 따뜻해 지지 않으면<br>다시 전화 부탁드립니다.<br>(or 잠시 후에 전화를 해서 온도가 괜찮은 지 확인)<br>그럼 편히 쉬세요. (마무리 인사)  |

### ⑥ 편의 서비스 요청 시\_콜 택시

| 고 객                                        | 직 원                                                                           |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | 고객님, 필요한 점 있으신가요? (니즈 파악)                                                     |
| 네, 뭐 좀 여쭙보려고요.<br>혹시 콜택시를 불러 주실 수<br>있나요?  | 네 고객님 가능합니다. 몇 시에 맞춰서 불러드릴까요?<br>(필요한 정보 확인)                                  |
| 내일 아침 0시에 출발할<br>거라서 그때 불러 주시면<br>될 거 같아요. | 네, 고객님. 그렇게 하겠습니다. 혹시 몇 분이 이용하시고 목적지는<br>어디일까요?<br>(추가 정보 확인)                 |
| 네. 00입니다.                                  | 네. 고객님. 00목적지로 가시는 거고 0시까지 택시 도착할 수<br>있도록 하겠습니다. 감사합니다.<br>(정확한 확인 및 마무리 인사) |

## 3. 숙박업소

### 7 편의 서비스 요청 시(관광지 및 맛집, 대중교통 정보 등 문의)

| 고 객                                         | 직 원                                                                                                                           |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | 고객님, 필요한 점 있으신가요? (니즈 파악)                                                                                                     |
| 네, 뭐 좀 여쭙보려고요.<br>혹시 이 근처에 가까운<br>관광지가 있나요? | 네 고객님. 이 근처 차로 10분 거리에 000,000가 있습니다.<br>00가 좋아서 유명한 곳인데요. 이 계절에 특히 00가 있어서<br>관광객들이 많이 가시는 곳입니다. (문의 해결)                     |
| 아 네. 근처 맛집도 있나요?                            | 네, 고객님. 걸어서 3분 거리에 000식당도 유명하고요.<br>말씀드린 관광지 옆에 000도 맛집으로 소문난 곳입니다.<br>(정보 전달)                                                |
| 네. 좋네요. 알아볼게요.                              | 네. 고객님. 헛갈리실 수 있으니 제가 메모해서 드리겠습니다.<br>혹시 더 궁금한 점은 없으신가요?<br>(추가 문의 확인)                                                        |
| 네. 000관광지를<br>혹시 버스로도 갈 수<br>있나요?           | 네 고객님 그럼요. 숙소 바로 앞에 정류소가 있는데요. 제가 번호를<br>확인해 보겠습니다. 잠시만 기다려 주시겠습니까?<br>(잠시 후) 고객님 00버스, 00버스가 말씀드린 곳으로 간다고 합니다.<br>(추가 정보 전달) |
| 아 네 감사해요.                                   | 네 고객님, 감사합니다. 그럼 편안한 시간 되세요.<br>(마무리 인사)                                                                                      |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 3. 숙박업소

### ⑧ 편의 서비스 요청 시\_짐 보관, 충전기, 룸서비스

| 고 객                                            | 직 원                                                                                                    |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | 고객님, 필요한 점 있으신가요?<br>(니즈 파악)                                                                           |
| 네, 방에 충전기가 혹시<br>있나요?                          | 네 고객님. 객실에 보시면 침대머리 쪽에 충전기가 준비되어 있<br>습니다. 타입별로 준비되어 있어 이용하시면 됩니다.<br>(문의 해결)                          |
| 네. 감사해요.<br>혹시 여기는 룸서비스는<br>없나요?               | 죄송하지만 저희가 이용하는 고객이 많지 않아 현재는 룸서비스를<br>별도로 제공해드리지 않습니다. 괜찮으시다면 배달로 받으실 수<br>있는 음식점을 소개해드릴까요?<br>(대안 제시) |
| 제가 알아볼게요.                                      | 네. 고객님. 도움을 드리지 못해 죄송합니다.<br>혹시 더 궁금한 점은 없으신가요?<br>(추가 문의 확인)                                          |
| 혹시 제가 내일 체크아웃을<br>하는 데 0시까지 짐을 좀<br>맡겨 놔도 될까요? | 네 고객님 가능합니다. 0시까지 말씀이시죠?<br>혹시 짐의 부피는 어느정도 되실까요?<br>(추가 정보 확인)                                         |
| 네 캐리어 한 개 예요.                                  | 네 고객님, 그럼 다녀오실 동안 잘 보관해 놓겠습니다.<br>내일 나가실 때 다시 한 번 말씀해주세요.<br>(문의 해결)                                   |
| 감사합니다.                                         | 네 고객님, 감사합니다. 그럼 편안한 시간 되세요.<br>(마무리 인사)                                                               |

### 3. 숙박업소

#### 9 체크인 아웃 시

| 고 객                   | 직 원                                                                  |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                       | (반납하는 키를 두 손으로 받으며)<br>고객님. 객실은 만족스러우셨나요? 불편한 점은 없으셨습니까?<br>(만족도 확인) |
| 네. 조용하고<br>청결해서 좋았어요. | 네, 만족스러우셨다니 다행입니다.<br>항상 편안한 휴식을 위해 최선을 다하는 OO이 되겠습니다.               |
| 네.                    | 네 고객님. 즐거운 여행 하시고,<br>다음에 또 방문해주세요. 감사합니다. (마무리 인사)                  |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 3. 숙박업소\_회화

### ① 환대 및 체크인

#### #1 어서 오십시오. 예약하셨습니까?

|             |                                      |
|-------------|--------------------------------------|
| 영어          | Welcome. Did you make a reservation? |
|             | 웰컴. 딴 유 메익 어 레저베이션?                  |
| 일본어         | こんにちは。ご予約されましたか？                     |
|             | 콘니치와. 고요야크 사레마시타카?                   |
| 중국어<br>(간체) | 欢迎光临，您预约了吗？                          |
|             | 후안 잉 꾸앙 린，닌 위 위에 러 마?                |
| 중국어<br>(번체) | 歡迎光臨。請問有無預約？                         |
|             | 후이 잉 꾸앙 람. 썩 만 야우 모 유 엇?             |

#### #2 예약자분 성함이 어떻게 되시죠? 여권 보여주시겠습니까?

|             |                                                                      |
|-------------|----------------------------------------------------------------------|
| 영어          | What name is the reservation under? Could you show me your passport? |
|             | 윳 네임 이즈 더 레저베이션 언더? 쿤 유 쇼 미 요얼 패스폴트?                                 |
| 일본어         | どちらのお名前でご予約ですか？ パスポートを見せていただけますか？                                    |
|             | 도치라노 오나마에데 고요야크 데스카? 파스포토오 미세테 이타다케 마스카?                             |
| 중국어<br>(간체) | 请问预约人的姓名是什么？能给我看一下您的护照吗？                                             |
|             | 칭 윈 위 위에 런 더 싱 밍 스 셴머? 닝 께이 워 칸 이시아 닌 더 후 자오 마?                      |
| 중국어<br>(번체) | 預約客人嘅姓名係？麻煩你比本戶照我睇吓。                                                 |
|             | 유 엇 학 안 게 썩 명 하이? 마 파이 네이 베이 분 우 지우 어 타이 하.                          |

## 3. 숙박업소\_회화

### ① 환대 및 체크인

#### #3 체크아웃 시간은 ○○시 입니다.

|             |                     |
|-------------|---------------------|
| 영어          | Check-out is at ○○. |
|             | 체크아웃 이즈 앳 ○○.       |
| 일본어         | チェックアウトのお時間は、○○時です。 |
|             | 체크 아웃노 오지칸와 ○○지 데스. |
| 중국어<br>(간체) | 退房时间是○○点。           |
|             | 튀이 팡 스 지앤 스○○ 띠앤.   |
| 중국어<br>(번체) | Check Out 時間係○○點。   |
|             | 체크 아웃 시 간 하이 ○○덤.   |

### ② 객실 안내

#### #1 객실은 ○○층이고, 여기 룸키를 드리겠습니다.

|             |                                                         |
|-------------|---------------------------------------------------------|
| 영어          | The room is on the ○○ floor, and here is your room key. |
|             | 더 룸 이즈 언 더 ○○ 플로어, 앤드 히얼 이즈 요얼 룸 키.                     |
| 일본어         | 客室は○○階で、ルームキーをお受け取りください。                                |
|             | 카크시츠와 ○○카이데, 루움 키이오 오케토리쿠다사이.                           |
| 중국어<br>(간체) | 客房在○○层，这是房卡。                                            |
|             | 커 팡 짜이○○ 청, 저 스 팡 카.                                    |
| 중국어<br>(번체) | 房間係 ○○樓，呢個係房間鎖匙。                                        |
|             | 폰 간 하이 ○○ 라우, 리 거 하이 폰 간 싸우 시.                          |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 3. 숙박업소\_회화

### ③ 편의서비스 문의

#1 필요한 사항이 있으시면 말씀해주세요.

|             |                                          |
|-------------|------------------------------------------|
| 영어          | Please let me know if you need anything. |
|             | 플리즈 렛 미 노 윙 유 님 애니띙.                     |
| 일본어         | 必要なことがございましたら、お話しください。                   |
|             | 히츠요오나 코토가 고자이마시타라 오하나시 쿠다사이.             |
| 중국어<br>(간체) | 有什么需要请告诉我。                               |
|             | 요우 셴머 쉬 야오 칭 까오 쉰 워.                     |
| 중국어<br>(번체) | 如有其他需要，請同我哋聯絡。                           |
|             | 유 야우 케이 타 쇠 일우, 찡 통 어 데이 류 렉.            |

### ④ 관광지 및 맛집 정보 문의

#1 (브로셔를 건네며) 근처의 ○○○과 ◇◇◇ 을 추천드립니다.

|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| 영어          | I recommend ○○○ and ◇◇◇ nearby.    |
|             | 아이 레코멘드 ○○○ 앤 ◇◇◇ 니얼바이.            |
| 일본어         | この近くにある○○○と◇◇◇をおすすめいたします。          |
|             | 코코노 치카쿠니 아루○○○토◇◇◇오 오스스메 이타시마스.    |
| 중국어<br>(간체) | 向您推荐附近的○○○和◇◇◇。                    |
|             | 샹 닌 튜이 지앤 푸 진 더○○○ 허◇◇◇.           |
| 중국어<br>(번체) | 我推薦附近嘅○○○同埋◇◇◇比你。                  |
|             | 어 터 우진 푸우 가우 게 ○○○ 통 마이 ◇◇◇ 베이 네이. |

## 3. 숙박업소\_회화

### ⑤ 체크인 및 환송

#### #1 즐거운 여행 하시길 바랍니다. 안녕히 가세요.

|             |                            |
|-------------|----------------------------|
| 영어          | Enjoy your trip. Good bye. |
|             | 인조이 요얼 트립. 굿 바이.           |
| 일본어         | 旅行をお楽しみください。行ってらっしゃいませ。    |
|             | 료코오오 오타노시미 쿠다사이. 잇테라샤이마세.  |
| 중국어<br>(간체) | 祝您旅途愉快，再见。                 |
|             | 주 닌 뤼 투 위 콰이, 짜이 지앤.       |
| 중국어<br>(번체) | 祝旅途愉快！再見！                  |
|             | 쭝 닐 도 유 뽀! 쯔 켄!            |

### ⑥ 통역이 필요한 경우

#### #1 1330에 전화하시면, 통역이 가능합니다.

|             |                                        |
|-------------|----------------------------------------|
| 영어          | You can call 1330 for translation.     |
|             | 유 캔 콜 1330 포 트랜스레이션.                   |
| 일본어         | 1330番にお電話されると通訳ができます。                  |
|             | 센산바크산쥬 반 니 오덴와 사레르토 츠오야크가 데키마스.        |
| 중국어<br>(간체) | 拨打1330可以提供翻译。                          |
|             | 보 따1330 커 이 티 공 판 이.                   |
| 중국어<br>(번체) | 你可以打電話去1330，使用翻譯服務。                    |
|             | 네이 허이 다 딘 와 허이 얏 삼 삼 닝, 사이 용 판 옛 푸엇 모. |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 4. 교통(택시)

### ① 택시 사전 준비

- ① 택시의 내부 바닥, 의자 등 청소 상태를 점검한다.
- ② 차량 내부에 불쾌한 냄새가 나지 않는지 점검한다.
- ③ 운행에 문제가 없는지 차량 상태를 상시 점검한다.
- ④ 단정한 용모 복장을 유지한다.
- ⑤ 적정 안전속도 유지, 신호 준수, 급정차 및 급 출발 금지 등 안전한 운전 습관에 필요한 사항을 수시 점검한다.
- ⑥ 운행 중 개인적인 전화통화 및 문자, SNS사용을 하지 않도록 한다.

### ② 손님 탑승 시

| 고 객          | 직 원                                                                                                                        |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | (캐리어를 들고 있는 고객이 보이면 차를 정차한 후 내린다.<br>아울러 승차거부는 하지 않도록 한다.)<br>안녕하세요. 손님, 제가 짐 싣는 것을 도와드리겠습니다.<br>편하게 타세요. (맞이 인사 및 추가 서비스) |
| 네, 감사합니다.    | (부드러운 말투로) 손님, OO택시를 이용해 주셔서 감사합니다.<br>어디로 모실까요? (목적지 확인)                                                                  |
| 네. OO로 가주세요. | 네, 손님. OO로 가겠습니다. O분 뒤 도착 예정입니다.<br>출발하겠습니다. (안전한 운행)                                                                      |
| 네.           | 네. 감사합니다. 혹시 불편한 점은 없으셨나요? 그럼 즐거운 여행<br>되시기 바랍니다. (마무리)                                                                    |

## 4. 교통(택시)

### ③ 관광지 및 맛집 정보 문의

| 고 객                                                 | 직 원                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 제가 지금 가는 OO말고<br>혹시 또 추천해주고<br>싶은 곳 있으세요?           | 네 손님, OO도 OO가 좋아서 유명한 곳이죠. 그곳 말고도 목포<br>에는 관광할 곳이 많습니다. 000,000,000이 있습니다.<br>000의 경우 ~ 하고 - 내용 생략- (정확한 정보 전달)         |
| 네, 자세하게 말씀해 주셔서<br>감사해요. 들어보니 OO<br>으로 내일은 가봐야 겠네요. | 네 손님, 아주 좋은 선택이시네요. 000이 하절기에는 000가 운영<br>되고 있으니까 참여해보시면 좋을 것 같아요. (추가 정보 전달)                                           |
| 네. 혹시 근처 맛집도<br>추천해주실 수 있으세요?                       | 그럼요. 관광객 뿐만 아니라 목포에 사는 분들도 많이 가시는데 거기<br>가 000이라고 해요. 000이 메뉴인데 아주 인기가 많습니다.<br>OO한 거 좋아하시면 취향에 잘 맞을 것 같아요. (정확한 정보 전달) |
| 네. 좋네요. 감사해요.                                       | 네, 손님. 또 궁금한 점 있으면 언제든지 질문해주세요. (마무리)                                                                                   |

### ④ 운행 중 불편 사항 확인

| 고 객          | 직 원                                         |
|--------------|---------------------------------------------|
|              | 손님, 차 안에 온도는 괜찮으신가요?<br>(불편 사항 확인)          |
| 조금 더운 거 같아요. | 네 손님, 그럼 히터를 더 약하게 틀겠습니다.<br>(해결 방안)        |
| 네. 감사합니다.    | 네 손님, 히터를 줄였는데요. 혹시 추우시면 말씀해주세요.<br>(문의 해결) |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목포관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 4. 교통(택시)

### ⑤ 도착 및 요금 안내

| 고객           | 직원                                                                    |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------|
|              | 손님. OO에 도착했습니다. 결제는 어떻게 하시겠습니까?<br>(결제 수단 확인)                         |
| 네, 카드 드릴게요.  | (두 손으로 카드를 받으며)<br>네 손님, OO원 결제 하겠습니다. 운행은 만족스러우셨나요?<br>(결제 및 만족도 확인) |
| 네. 편안하게 왔어요. | 네 손님. 감사합니다. 제가 같이 내려서 짐을 꺼내 드리겠습니다.                                  |
| 네. 감사해요.     | (짐을 내린 후)<br>네, 손님. 그럼 즐거운 관광하세요. 감사합니다.<br>(마무리 인사)                  |

## 4. 교통(택시)\_회화

### 1 손님 탑승 시

#### #1 안녕하세요, 어디로 모실까요?

|             |                             |
|-------------|-----------------------------|
| 영어          | Hello. Where are you going? |
|             | 헬로우. 웨얼 얼 유 고잉?             |
| 일본어         | こんにちは。どちらへご案内いたしましょうか?      |
|             | 콘니치와. 도치라에 고안-나이 이타시마쇼오카?   |
| 중국어<br>(간체) | 您好，请问您要去哪里？                 |
|             | 닌 하오，칭 원 닌 야오 취 나 리?        |
| 중국어<br>(번체) | 你好？請問你要去邊度？                 |
|             | 네이 호? 찡 만 네이 일우 허이 빈 도?     |

### 2 운행 중

#### #1 약 ○○분 걸립니다.

|             |                             |
|-------------|-----------------------------|
| 영어          | It takes around ○○ minutes. |
|             | 잇 테익스 어라운 ○○ 미니츠.           |
| 일본어         | 約○○分かかります。                  |
|             | 야크 ○○분 카카리마스.               |
| 중국어<br>(간체) | 大约需要○○分钟。                   |
|             | 따 위에 쉬 야오 ○○ 편 중.           |
| 중국어<br>(번체) | 大約需時○○分鐘。                   |
|             | 다이 였 쇠이 시 ○○ 파이 중.          |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 4. 교통(택시)\_회화

### ② 운행 중

#### #2 (급정거 시) 고객님의, 괜찮으십니까?

|             |                            |
|-------------|----------------------------|
| 영어          | Are you okay?              |
|             | 얼 유 오케이?                   |
| 일본어         | お客様、大丈夫ですか？                |
|             | 오카쿠사마, 다이쥬오부데스카?           |
| 중국어<br>(간체) | 乘客，您没事吧？                   |
|             | 청커, 닌 메이스 빠?               |
| 중국어<br>(번체) | 唔好意思。請問你有無受傷？              |
|             | 음 호 이 시. 찡 만 네이 야우 모 샤우 썩? |

### ③ 관광지 및 맛집 정보 문의 시

#### #1 개인적으로 ○○○을 추천드립니다.

|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| 영어          | Personally, I recommend ○○○. |
|             | 펄스널리, 아이 레코멘드 ○○○.           |
| 일본어         | 個人的には、○○○をおすすめいたします。         |
|             | 코진테키니와 ○○○오 오스스메 이타시마스.      |
| 중국어<br>(간체) | 我个人推荐○○○。                    |
|             | 워 꺼 런 튜이 지앤○○○.              |
| 중국어<br>(번체) | 我推薦 ○○○。                     |
|             | 어 터이 진 ○○○.                  |

## 4. 교통(택시)\_회화

### 4 도착 및 요금 안내 시

#### #1 도착했습니다.

|             |              |
|-------------|--------------|
| 영어          | We are here. |
|             | 위 얼 히얼.      |
| 일본어         | 到着いたしました。    |
|             | 토오차크 이타시마시타. |
| 중국어<br>(간체) | 到了。          |
|             | 따오 러.        |
| 중국어<br>(번체) | 已經到啦！        |
|             | 이 게이 도 라!    |

#### #2 요금은 ○○○원 나왔습니다. 거스름돈은 여기 있습니다.

|             |                                            |
|-------------|--------------------------------------------|
| 영어          | It's going to be ○○○. Here is your change. |
|             | 잇츠 고잉 투 비 ○○○. 히얼 이즈 요얼 체인지.               |
| 일본어         | 料金は○○○ウォンとなります。お釣りをお受け取りください。              |
|             | 료오킨와 ○○○원-니 나리마스. 오츠리오 오우케토리 쿠다사이.         |
| 중국어<br>(간체) | 费用是○○○韩元，这是找您的钱。                           |
|             | 페이 용 스○○○ 한 위앤, 저 스 자오 닌 더 치앤.             |
| 중국어<br>(번체) | 的士費係○○○圓。找返錢比你。                            |
|             | 덱 시 파이 하이 ○○○원. 자 판 진 베이 네이.               |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 4. 교통(택시)\_회화

### ⑤ 하차 시

#### #1 감사합니다. 좋은 하루 되세요.

|             |                                         |
|-------------|-----------------------------------------|
| 영어          | Thank you. I hope you have a great day. |
|             | 땡큐. 아이 홉 유 햅 어 그레잇 데이.                  |
| 일본어         | ありがとうございます。良い一日をお過ごしください。               |
|             | 아리가토오 고자이마스. 요이 이치니치오 오스고시 쿠다사이.        |
| 중국어<br>(간체) | 谢谢，祝您度过愉快的一天。                           |
|             | 시에시에, 주닌 두 꾸어 위 콰이 더 이 티앤.              |
| 중국어<br>(번체) | 多謝！祝你有個愉快的一天！                           |
|             | 더 쟈! 쪽 네이 야우 거 유 판 땡 앳 틴!               |

### ⑥ 통역이 필요한 경우

#### #1 1330에 전화하시면, 통역이 가능합니다.

|             |                                        |
|-------------|----------------------------------------|
| 영어          | You can call 1330 for translation.     |
|             | 유 캔 콜 1330 포 트랜스레이션.                   |
| 일본어         | 1330番にお電話されると通訳ができます。                  |
|             | 센산바크산쥬 반 니 오덴와 사레르토 츠오야크가 데키마스.        |
| 중국어<br>(간체) | 拨打1330可以提供翻译。                          |
|             | 보 따1330 커 이 티 공 판 이.                   |
| 중국어<br>(번체) | 你可以打電話去1330，使用翻譯服務。                    |
|             | 네이 허이 다 던 와 허이 앳 삼 삼 닝, 사이 용 판 옛 푸엇 모. |

## 5. 쇼핑

### 1 쇼핑 사전 준비

- ① 매장의 외관, 내부 바닥 등 청소 상태를 점검한다.
- ② 테이블 및 상품 위에 먼지가 있지 않은지 청결상태를 확인한다.
- ③ 상품의 제고 및 불량 여부를 확인한다.
- ④ 고객 편의 서비스(화장실, 대기 의자) 등을 점검한다.
- ⑤ 매장의 성격에 맞는 단정한 용모 복장을 갖춰 신뢰감을 줄 수 있도록 한다.
- ⑥ 대기 시 잡담, 휴대폰 사용 등을 하지 않고 바른 자세로 고객을 맞이할 준비를 한다.

### 2 고객 방문 시 환대 및 니즈 파악

| 고객        | 직원                                                                               |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|
|           | (고객이 매장에 들어온 즉시)<br>안녕하세요. 고객님 000입니다. (맞이 인사)                                   |
| 네, 안녕하세요. | 네, 고객님. 필요한 상품이 있으십니까?<br>(니즈 파악)                                                |
| 우선 둘러볼게요. | 네, 고객님. 저희 매장은 000 상품이 준비되어 있습니다.<br>편하게 둘러보시고요. 도움이 필요하시면 언제든지 말씀해주세요.<br>(마무리) |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 5. 쇼핑

### ③ 특정 상품에 대한 문의

| 고 객             | 직 원                                                                                                           |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 여기요~ 뭐 좀 여쭙볼게요. | 네 고객님, 도와드리겠습니다. (즉시 응대)                                                                                      |
| 네, OO상품 설명해주세요. | 네, 고객님. 000상품에 대해 안내 드리겠습니다.<br>해당 상품은 가격은 00이고 00한 특징이 있습니다.<br>사용법도 간략하게 안내해드릴까요?<br>(공감 및 정확하고 구체적인 정보 전달) |
| 네.              | 네, 사용법은 000입니다. 혹시 더 궁금한 점 있으십니까?<br>(정확하고 구체적인 정보 전달 및 추가 문의 확인)                                             |
| 아니요. 좀 더 볼게요.   | 네 고객님, 그럼 편하게 보시고요. 또 궁금한 점 있으면 말씀해주세요.<br>(마무리)                                                              |

### ④ 특정 상품을 찾는 문의

| 고 객               | 직 원                                                                                                                  |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | 네 고객님, 도와드리겠습니다. (즉시 응대)                                                                                             |
| 네, OO상품은 어디에 있나요? | 네, 고객님. 000상품 말씀이시죠?<br>상품은 1층 000에 있습니다. 제가 같이 안내해드리겠습니다.<br>(or 자세한 위치 안내)<br>(니즈 파악 및 안내)                         |
| 네. 감사해요.          | (고객보다 2~3걸음 앞서 걸으며 안내)<br>고객님, 그럼 같이 1층으로 내려가겠습니다. 계단 조심하세요.<br>이 쪽에 준비되어 있습니다. 상품 안내도 도와드릴까요?<br>(위치 안내 및 추가 문의 확인) |
| 괜찮아요.             | 네 고객님, 그럼 편하게 보시고요. 또 궁금한 점 있으면 말씀해주세요.<br>(마무리)                                                                     |

## 5. 쇼핑

### ⑤ 특정 상품이 없는 경우\_주문 가능할 때

| 고 객               | 직 원                                                                                              |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 여기요~              | 네 고객님, 도와드리겠습니다. (즉시 응대)                                                                         |
| 네, OO상품은 어디에 있나요? | 네, 고객님. 000상품 말씀이시죠?<br>죄송하지만 현재 000은 품절 상태입니다. 주문으로는 가능할 것 같은데요. 확인해드릴까요?<br>(니즈 파악 및 설명)       |
| 네.                | 네 고객님. 그럼 주문이 가능한지 확인해드리겠습니다.<br>잠시만 기다려 주시겠습니까? (주문 가능 여부 확인)                                   |
| 네.                | (잠시후)<br>네 고객님, 제가 확인해보니 O일 뒤에 매장에 입고될 것 같습니다.<br>주문을 도와드릴까요? (정보 전달)                            |
| 네 해주세요.           | 네 고객님, 실례지만 성함과 연락처를 여쭙봐도 될까요? 매장에 입고되면 바로 연락 드리겠습니다. (고객 정보 확인)                                 |
| 네 000입니다.         | 네 고객님. 그럼 상품은 직접 찾으러 오시겠습니까?<br>아니면 택배로 보내 드릴까요? (수령 방법 확인)                                      |
| 택배로 받을게요.         | 네 고객님. 그러면 결제를 먼저 도와드리고 주소 확인하겠습니다.<br>(두 손으로 카드를 받으며) 00결제 하겠습니다.<br>받으실 주소도 말씀해주세요. (고객 정보 확인) |
| 네 000입니다.         | 네 고객님, 000가 맞으십니까? 확인 감사합니다.<br>그럼 연락 드리겠습니다. (마무리)                                              |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 5. 쇼핑

### ⑥ 특정 상품이 없는 경우\_주문이 불가능 할 때

| 고객                    | 직원                                                                                             |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 여기요~                  | 네 고객님, 도와드리겠습니다.<br>(즉시 응대)                                                                    |
| 네, OO상품은 어디에 있나요?     | 네, 고객님. OOO상품 말씀이시죠?<br>죄송하지만 OOO은 품절 상태입니다. 괜찮으시다면 가장 비슷한 OO으로 추천해드려도 될까요?<br>(니즈 파악 및 대안 제시) |
| 저는 OO이 필요한데 주문도 안되나요? | 네 고객님. 안타깝게도 해당 상품은 OO한 이유로 더 이상 판매하지 않고 있습니다. 도움을 드리지 못해 죄송합니다.<br>(사과 및 완곡한 거절)              |
| 어쩔 수 없죠.              | 네 고객님 이해해 주셔서 감사합니다. 말씀드렸던 OOO가 가장 흡사해서 다른 고객분들도 구매하시는데요. 보여드릴까요?<br>(대안 제시)                   |
| 네 그걸로 보여주세요.          | 네 고객님, 이쪽에 준비되어 있습니다. 간단히 설명 드리겠습니다.<br>(상품 설명)                                                |

## 5. 쇼핑

### 7 상품을 계산할 때

| 고 객        | 직 원                                                                         |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|            | 고객님. 계산 도와드리겠습니다. 쇼핑은 만족스러우셨나요?<br>00상품이고 금액은 000입니다. (만족도 확인 및 정확한 정보 전달)  |
| 네.         | 네 만족스러우셨다니 저도 기쁩니다.<br>(카드를 두 손으로 받으며) 00원 결제 도와드리겠습니다. (결제)                |
| 네. 감사합니다.  | 고객님 혹시 선물하실 거면 포장해드릴까요? 추가 비용은 00입니다.<br>(포장 여부 확인)                         |
| 네. 포장해주세요. | 네 고객님 포장해드리겠습니다. 5분만 기다려주세요.<br>(포장 서비스)                                    |
| 네.         | (잠시후)<br>고객님 포장 다되었습니다. 선물 받는 분이 좋아하셨으면 좋겠네요.<br>감사합니다. 좋은 하루 되세요. (마무리 인사) |

### 8 상품을 계산할 때\_대기가 길 때

| 고 객     | 직 원                                                        |
|---------|------------------------------------------------------------|
|         | 고객님. 대기 손님이 많아 계산이 늦어지고 있습니다.<br>죄송하지만 잠시만 기다려주세요. (사과)    |
| 네.      | 네, 감사합니다. (감사 표현)                                          |
| 계산해주세요. | 고객님 오래 기다리셨죠. 기다려 주셔서 감사합니다.<br>바로 결제해드리겠습니다. (감사 표현 및 결제) |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 5. 쇼핑

### 9 고객 컴플레인

| 고객                                            | 직원                                                                                                             |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 저기 아까 응대한 직원분 너무 불친절해요.                       | 고객님 우선 제가 대신 사과를 드리겠습니다. 죄송합니다. 저희 직원이 태도가 불친절해서 속상하셨겠습니다. 혹시 더 구체적으로 말씀해 주시겠습니까? (사과 및 공감, 니즈 파악)             |
| 제가 뭘 물어봤는데, 대답도 성의 없게 하고 무표정이고 뭘 물어보지도 못하겠네요. | 그러셨군요. 충분히 불쾌하셨을 것 같습니다. 말씀하신 직원이 근무한 지 일주일 정도밖에 되지 않아 아마도 응대 스킬이 많이 부족했던 것 같습니다. (공감 및 원인 분석)                 |
| 아무리 그래도 기본적으로 갖춰야 되는 게 있잖아요.                  | 네 맞습니다. 고객님, 저희가 교육을 진행하고 있습니다만 부족했던 것 같습니다. (공감 및 원인 분석)                                                      |
| 기분 좋게 물건 사러 와서 좀 그렇네요.                        | 네 고객님. 이해합니다. 앞으로는 이와 같은 불편함을 겪지 않으시도록 직원들에 대한 서비스 교육에 심혈을 기울이도록 하겠습니다. 많이 불편하셨을텐데 말씀해 주셔서 감사합니다. (공감 및 해결 방안) |
| 네 알겠어요.                                       | 네 고객님. 양해해 주셔서 감사합니다. 혹시 다른 불편한 점은 없으셨나요? (추가 문의 확인)                                                           |
| 그거 말고는 괜찮았어요.                                 | 네 다행입니다. 혹시 아까 말씀하셨던 궁금한 상품에 대해서 제가 안내해드려도 될까요? (문의 해결)                                                        |
| 네.                                            | 네 그럼 제가 도와드리겠습니다. (응대)                                                                                         |

## 5. 쇼핑

### 10 불가능한 요구를 할 때

| 고 객                                   | 직 원                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 반품 하려고요.                              | 고객님. OO상품을 반품하고 싶다는 말씀이신거죠?<br>혹시 구매 영수증 있으십니까?<br>(니즈 파악)                                                                                                   |
| 네, 여기요.                               | 네. 고객님. 영수증을 확인해보니 날짜가 지났네요. 바쁘셔서 방문하<br>지 못하셨나 봅니다. 죄송하지만 환불은 텍을 제거하지 않은 상품을<br>0일 이내로 오셨을 때 가능하기 때문에 환불은 어려울 것 같습니다.<br>원하시는 답변을 드리지 못해 죄송합니다.<br>(완곡한 거절) |
| 네 제가 바빠서 못 왔어요.<br>이번에만<br>해주시면 안되나요? | 네 고객님. 충분히 이해합니다. 바쁘시면 놓치실 수 있죠. 저도<br>도와드리고 싶지만 말씀드렸다시피 현재 0일 이내일 때만 환불<br>이 가능해서 말씀하신 내용은 들어드리기 힘듭니다. 거기다 텍도<br>제거된 상태라 어렵다는 점 양해바랍니다. (공감 및 재차 거절)        |
| 알겠어요.                                 | 네 고객님. 이해해 주셔서 감사합니다. (감사 표현 및 마무리)                                                                                                                          |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 5. 쇼핑\_회화

### ① 환대 및 니즈 파악

#### #1 어서오세요. 찾으시는 물건이 있으십니까?

|             |                                                 |
|-------------|-------------------------------------------------|
| 영어          | Welcome. Are you looking for anything specific? |
|             | 웰컴. 얼 유 루킹 포 애니띙 스피시픽?                          |
| 일본어         | こんにちは。何かお手伝いすることはございませんか？                       |
|             | 콘니치와. 나니카 오테츠다이스르코토와 고자이마센카?                    |
| 중국어<br>(간체) | 欢迎光临，您要看看什么？                                    |
|             | 후안 잉 꾸앙 린， 닌 야오 칸 칸 셴머？                         |
| 중국어<br>(번체) | 歡迎光臨。請問你想搵啲乜嘢？                                  |
|             | 후이 잉 팡 람. 찡 만 네이 쌍 원 디 맛 옛?                     |

#### #2 천천히 둘러보시면서 필요한 것이 있으면 말씀해주세요.

|             |                                                                             |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 영어          | Take your time to look around, and please let me know if you need anything. |
|             | 테익 요얼 타임 투 룝 어라운, 앤 플리즈 렛 미 노 윙 유 닐 애니띙.                                    |
| 일본어         | ゆっくりとご覧になってくださり、お手伝いすることがございましたら、声をおかけください。                                 |
|             | 윗쿠리토 고란-니낫테 쿠다사리, 오테츠다이스르코토가 고자이마시타라 코에오 오카케쿠다사이.                           |
| 중국어<br>(간체) | 请慢慢看，有什么需要请告诉我。                                                             |
|             | 칭 만 만 칸， 요우 셴머 쉬 야오 칭 까오 쉰 워.                                               |
| 중국어<br>(번체) | 隨便睇吓，有需要嘅話可以搵我。                                                             |
|             | 최 빈 타일 하, 야우 쇠 일우 게 와 허 이 완 어.                                              |

## 5. 쇼핑\_회화

### ② 상품 안내

#### #1 이 제품이 가장 인기 있는 상품입니다. / 이 상품을 추천드립니다.

|             |                                                                                                           |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 영어          | This is the most popular product. / I recommend this product.<br>디스 이즈 더 모스트 파퐁러 프러덕트. / 아이 레코멘드 디스 프러덕트. |
| 일본어         | この製品が最も人気のある商品です。/この商品をおすすめいたします。<br>코노 세이힌가 뭇토모 닌키노아루 쇼오힌데스. /코노 쇼오힌오 오스스메 이타시마스.                        |
| 중국어<br>(간체) | 这款产品是最受欢迎的商品。/向您推荐这款产品。<br>저 쿠안 찬 핀 스 쥬 셔우 후안 잉 더 상 핀. / 상 닌 쉘이 지앤 저 쿠안 찬 핀.                              |
| 중국어<br>(번체) | 呢個係最受歡迎嘅產品。/我推薦呢一個產品比你。<br>리 거 하이 제일 사우 분 잉 게 짠 반웁. / 어 터이 진 리 얏 거 짠 본웁 베이 네이.                            |

#### #2 죄송하지만, 그 상품은 없습니다. / 그 상품은 매진되었습니다.

|             |                                                                                                           |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 영어          | Sorry, we do not have that product. / That product is sold out.<br>싸리, 위 두 낫 햅 댓 프러덕트. / 댓 프러덕트 이즈 솔드 아웃. |
| 일본어         | 申し訳ありませんが、その商品はございません。/その商品は完売いたしました。<br>모오시와케 아리마센가 소노 쇼오힌와 고자이마센. / 소노 쇼오힌와 칸바이 이타시마시타.                 |
| 중국어<br>(간체) | 对不起，没有那个商品。/那个商品卖完了。<br>웨이 부 치, 메이 요우 나 께 상 핀. / 나 께 상 핀 마이 완 러.                                          |
| 중국어<br>(번체) | 唔好意思。我哋無賣嗰個產品。/ 嗰個產品已經賣晒。<br>음 호 이 시. 어데이 모 말이 거 것 짠 반웁. / 거 것 짠 반웁 이 게이 말이 사이.                           |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목표관광 가이드

# V. 고객 접점 매뉴얼

## 5. 쇼핑\_회화

### ③ 계산

#### #1 ○○○원입니다. 결제는 어떻게 하시겠어요?

|             |                                                  |
|-------------|--------------------------------------------------|
| 영어          | It's going to be ○○○. How would you like to pay? |
|             | 잇츠 고잉 투 비 ○○○. 하우 윌 유 라イク 투 페이?                  |
| 일본어         | ○○○ウォンになります。お支払いはどのようになさいますか？                    |
|             | ○○○원-니 나리마스. 오시하라이와 도노요오니 나사이마스카?                |
| 중국어<br>(간체) | 是○○○韩元，您要怎么付款？                                   |
|             | 스○○○ 한 위안, 닌 야오 쩌 먼 푸 쿠안?                        |
| 중국어<br>(번체) | 多謝你，盛惠 ○○○圓。請問你想用乜嘢方式嚟付款？                        |
|             | 더 쟈 네이, 썩 와이 ○○○원. 찡 만 네이 샹 용 맛 예 폰 식 라이 푸우 분?   |

#### #2 카드와 영수증은 여기 있습니다. / 거스름돈은 여기 있습니다.

|             |                                                             |
|-------------|-------------------------------------------------------------|
| 영어          | Here are your card and your receipt. / Here is your change. |
|             | 히얼 얼 요얼 칼드 앤드 요얼 리싯트. / 히얼 이즈 요얼 체인지.                       |
| 일본어         | カードと領収書はここにございます。/お釣りをお受け取りください。                            |
|             | 카-드또 료오슈우쇼와 코코니 고자이마스./ 오츠리오 오우케토리 쿠다사이.                    |
| 중국어<br>(간체) | 给您卡和收据。/ 这是找您的钱。                                            |
|             | 께이 닌 카허 셔우 줘./ 저 스 자오 닌 더 치앤.                               |
| 중국어<br>(번체) | 呢度係你張咭同收據。/ 找返錢比你。                                          |
|             | 리 도 하이 네이 저우 카 톡 샤우 거이. / 자 판 진 베이 네이.                      |

## 5. 쇼핑\_회화

### 4 환송

#### #1 감사합니다. 좋은 하루 되세요.

|             |                                  |
|-------------|----------------------------------|
| 영어          | Thank you. Have a great day.     |
|             | 땡큐. 햐 어 그레잇 데이.                  |
| 일본어         | ありがとうございます。良い一日をお過ごしください。        |
|             | 아리가토오 고자이마스. 요이 이치니치오 오스고시 쿠다사이. |
| 중국어<br>(간체) | 谢谢，祝您度过愉快的一天。                    |
|             | 시에시에, 주닌 두 꾸어 위 콰이 더 이 티앤.       |
| 중국어<br>(번체) | 多謝！祝你有個愉快的一天！                    |
|             | 더 쟈! 쪽 네이 야우 거 유 판 뎡 얏 틴!        |

### 5 통역이 필요한 경우

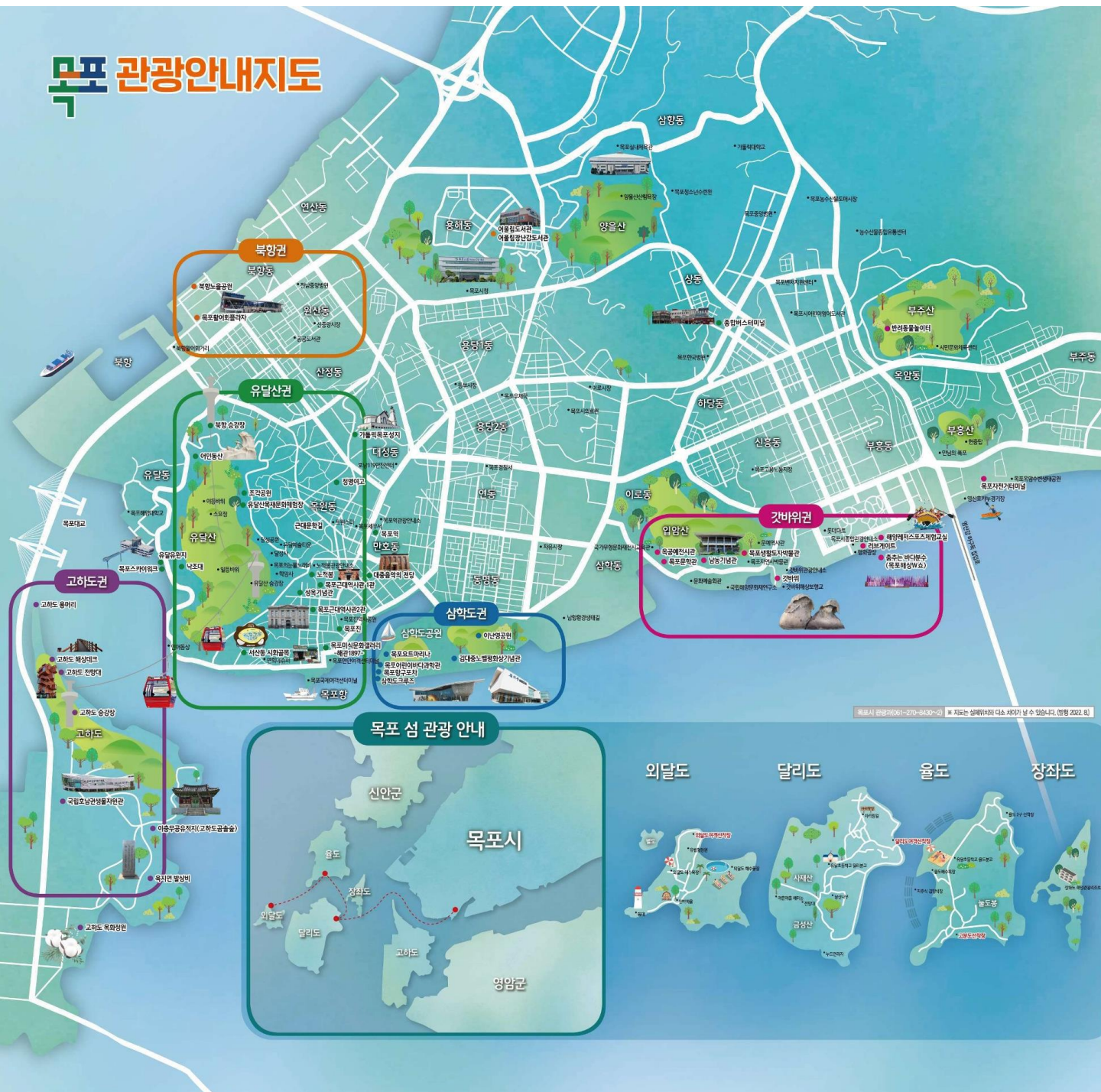
#### #1 1330에 전화하시면, 통역이 가능합니다.

|             |                                        |
|-------------|----------------------------------------|
| 영어          | You can call 1330 for translation.     |
|             | 유 캔 콜 1330 포 트랜스레이션.                   |
| 일본어         | 1330番にお電話されると通訳ができます。                  |
|             | 센산바크산쥬 반 니 오덴와 사레르토 초오야크가 데키마스.        |
| 중국어<br>(간체) | 拨打1330可以提供翻译。                          |
|             | 보 따1330 커 이 티 콩 판 이.                   |
| 중국어<br>(번체) | 你可以打電話去1330，使用翻譯服務。                    |
|             | 네이 허이 다 딘 와 허이 얏 삼 삼 닝, 사이 용 판 옛 푸엇 모. |

# VI. 목포 관광 가이드

## 1. 목포 관광자원

### ① 주요 관광지



# 1. 목포 관광자원

## ① 주요 관광지

### [공원·관광지]

### [박물관·전시관]

| 유달산권                                                               | 삼학도권               | 유달산권                             | 삼학도권                      |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------|---------------------------|
| 유달산(조각공원/낙조대)<br>유달유원지/목포스카이워크<br>서산동 시화골목<br>목포진 역사공원<br>카톨릭 목포성지 | 삼학도공원<br>목포항구포차    | 목포근대역사관 1·2관<br>목포마식문화갤러리 해관1897 | 김대중노벨평화상기념관<br>목포어린이바다과학관 |
|                                                                    | 북항권                | 고하도권                             | 갯바위권                      |
|                                                                    | 북항노을공원<br>목포활어회플라자 | 국립호남권생물자연관<br>고하도 목화체험장          | 목포자연사박물관<br>국립해양문화재연구소    |

### [체험]

### [볼거리]

| 유달산권                        | 북항권                         | 유달산권                | 갯바위권                                         |
|-----------------------------|-----------------------------|---------------------|----------------------------------------------|
| 해상케이블카                      | 선상 갈치낚시                     | 목포대교                | 목포 춤추는바다분수<br>(목포 해상W쇼)<br>평화광장<br>갯바위·해상보행교 |
| 삼학도권                        | 갯바위권                        | 고하도권                |                                              |
| 목포요트마리나/삼학도 크루즈<br>삼학도 카누캠프 | 부주산 국제클라이밍센터<br>해양레저스포츠체험교실 | 고하도 전망대<br>고하도 해상데크 |                                              |



I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목포관광 가이드

# VI. 목포 관광 가이드

## 1. 목포 관광자원

### ① 주요 관광지

#### 1) 낮시간이 즐거운 목포



##### 유달산

아름다운 한 폭의 동양화를 연상시키는, 4계절 모두 아름다운 목포의 상징

- ✓ 정상에 올라서면 다도해와 목포 시가지의 아름다운 경관이 펼쳐져 가볍게 둘레길을 걷기 좋은 산
- ✓ 매년 봄이면 유달산 둘레로 개나리, 벚꽃, 목련 등이 만개하여 '꽃피는 유달산 축제' 개최



##### 목포 근대역사문화공간(원도심)

개항기 목포의 다양한 근대문화유산을 도보로 즐길 수 있는 대표 관광지

- ✓ 근대 건축양식을 간직한 근대역사관, 심상소학교, 구 호남은행 목포지점 등이 밀집해 있음
- ✓ 근대역사관 1관은 드라마 '호텔델루나' 촬영지로 유명세를 얻었으며, SNS 사진 스팟으로 떠오름



##### 서산동 시화골목

드라마·영화의 단골 촬영장소, 1980년대 옛 골목길의 정취를 느낄 수 있는 곳

- ✓ 서산동 주민, 목포지역 시인·화가 등이 참여하여 골목 사이사이에 시와 벽화가 함께 전시되어 있음
- ✓ 영화 '1987' 촬영지인 연희네슈퍼, 드라마 '도도솔솔라라솔' 촬영지 보리마당골목길이 위치함

# 1. 목포 관광자원

## ① 주요 관광지

### 1) 낮시간이 즐거운 목포



#### 국립해양문화재연구소(갯바위 문화타운)

신안 앞바다의 침몰한 보물선을 만나는 곳, 국내 유일 해양유물전시관

- ✓ 1323년 신안 앞바다에서 침몰한 중세 아시아 무역선인 '신안선'의 해양유물 전시 및 체험
- ✓ 이외에도 갯바위 문화타운 내 자연사박물관, 목포 문학관, 목포 생활도자박물관 등 함께 방문 가능



#### 목포진 역사공원

목포의 앞바다, 도심의 시원한 풍경이 매력적인 역사 공원

- ✓ 조선시대 군사기지가 위치했던 곳으로, 목포 전경을 파노라마로 즐기기 좋음
- ✓ 소년 김대중공부방을 함께 둘러보기 좋으며, 시간대에 상관없이 아름다운 풍경을 감상할 수 있음



#### 외달도

때 묻지 않은 자연 그대로를 느낄 수 있는 슬로시티 섬

- ✓ 청정해역의 아름다운 해수욕장과 워터슬라이드가 있는 해수풀장, 민박집들이 있어 휴양하기 좋음
- ✓ 목포 연안여객선터미널에서 배편으로 약 50분이 소요되며, 하루에 4편 운행함

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목포관광 가이드

# VI. 목포 관광 가이드

## 1. 목포 관광자원

### ① 주요 관광지

#### 2) 해질녘이 아름다운 목포



##### 목포 해상케이블카

목포의 풍경이 한눈에 내려다보이는 가장 인기 높은 필수 관광지

- ✓ 바다, 유달산, 목포대교 등 목포시의 대표적인 자원을 볼 수 있는 국내 최장길이 케이블카
- ✓ 일몰 시간대에 고하도행을 탑승하여, 해가 지면 야경을 보며 다시 되돌아오는 것을 추천



##### 유달유원지(대반동)

목포대교를 배경으로 아름다운 일몰을 감상할 수 있는 SNS 핫플레이스

- ✓ 목포대교와 바다, 고하도가 어우러진 목포9경 중 2경에 해당되는 일몰 전경 감상 가능
- ✓ 목포 스카이워크는 물론 SNS에서 유명한 카페·맛집들이 밀집되어 있는 곳



##### 유달산 낙조대

드넓은 바다, 크고 작은 선박, 아름다운 해넘이를 한번에 감상할 수 있는 곳

- ✓ 유달산 둘레길 또는 유달유원지로부터 도보로 이동 가능
- ✓ 해가 낙조대 중앙에 걸쳐져 있는 풍경을 배경으로 인생 사진을 건질 수 있는 곳

# 1. 목포 관광자원

## ① 주요 관광지

### 3) 밤시간이 낭만적인 목포



#### 갯바위

천연기념물로, 해상 보행교를 따라 야간에 산책하며 감상하기 좋은 명소

- ✓ 자연이 만들어낸 조각품이자, 갯을 쓴 사람의 형상으로 보인다고 하여 갯바위라 불리움
- ✓ 평화광장에서 갯바위로 이어지는 해안 산책로는 아름다운 야간경관으로 데이트 코스로 추천



#### 춤추는 바다분수·해상W쇼(평화광장)

바다 위에서 공연과 분수, 레이저쇼, 불꽃놀이가 환상적인 해상쇼

- ✓ 길이 150m, 최대 분사높이 70m 규모의 세계 최대 초대형 바다분수
- ✓ 겨울을 제외한 4월~11월까지 즐길 수 있는 목포시 대표적인 이벤트로 평화광장에 위치함



#### 고하도

케이블카로 이동 가능하며, 해상데크와 전망대에서 바라본 풍경이 매력적인 섬

- ✓ 저녁에는 해상데크의 바다와 어우러진 오색 야간조명을 통해 찬란한 야경 감상 가능
- ✓ 유채꽃이 피는 봄에 특히 아름다우며, 전망대 외에도 목화체험장, 이충무공기념비 등이 위치함

# VI. 목포 관광 가이드

## 1. 목포 관광자원

### ① 주요 관광지

#### 3) 밤시간이 낭만적인 목포



##### 삼학도공원

윤치있는 풍경과 다양한 액티비티를 즐길 수 있는 공원

- ✓ 요트, 크루즈, 카누체험이 가능하며 야간에는 선상불꽃투어 크루즈를 운영, 색다른 경험을 선사함
- ✓ 목포요트마리나, 어린이바다과학관, 김대중노벨평화상기념관, 이난영공원 등을 함께 관광하기 좋음



##### 유달산 조각공원

목포 시가지가 내려다보이는 도심 속 낭만적인 공원

- ✓ 조각작품, 바닥, 수목 등에 조명을 설치하여 야간 나들이, 산책 장소로 인기
- ✓ 조각공원 정상에 카페가 위치하여, 여유롭게 전망을 감상하기 좋음



##### 목포항구포차

낭만있는 분위기에 취할 수 있는 포장마차 거리

- ✓ 다양한 해산물 요리를 판매하는 목포의 야간명소로, 여행의 하루를 마무리하기 좋음
- ✓ 바닷가 바로 앞에 포차가 위치하여 낭만적인 분위기를 느낄 수 있는 곳

# 1. 목포 관광자원

## ② 대표 축제·행사

### 1) 목포시 축제 일정

목포시만의 다양하고 매력적인 축제를 소개해봅시다.

목포시는 매년 다양한 축제를 개최하여 관광객에게 잊지 못할 경험을 선사합니다. 봄에는 유달산 봄꽃축제를, 가을에는 목포항구축제와 문화재야행 등 색다른 목포를 즐길 수 있습니다. 목포에 관광객이 방문할 경우, 놓치지 않고 축제를 즐길 수 있도록 안내해주는 것은 어떨까요?

| 행사주기 | 행사명         | 1월 | 2월 | 3월 | 4월 | 5월 | 6월 | 7월  | 8월 | 9월  | 10월 | 11월 | 12월 |
|------|-------------|----|----|----|----|----|----|-----|----|-----|-----|-----|-----|
| 매년   | 목포 유달산 봄꽃축제 |    |    |    |    |    |    |     |    |     |     |     |     |
| 매년   | 목포세계마당페스티벌  |    |    |    |    |    |    |     |    |     |     |     |     |
| 매년   | 목포 문화재야행    |    |    |    |    |    |    | 소야행 |    | 대야행 |     |     |     |
| 매년   | 목포항구축제      |    |    |    |    |    |    |     |    |     |     |     |     |
| 매년   | 목포항구 버스킹    |    |    |    |    |    |    |     |    |     |     |     |     |
| 2년   | 목포 문학박람회    |    |    |    |    |    |    |     |    |     |     |     |     |
| 2년   | 목포 뮤직플레이    |    |    |    |    |    |    |     |    |     |     |     |     |

※축제 일정은 상황에 따라 변동될 수 있음

### 2) 목포시 주요 축제

#### 목포 유달산 봄꽃축제



“찬란하게 개화한 벚꽃으로 뒤덮인 유달산 배경의 봄꽃축제”

2.7km의 유달산 일주도로에서 다채로운 봄꽃과 함께 목포 시가지와 다도해 전경을 감상할 수 있으며, 유달산 일대 다양한 관광자원(해상케이블카, 고하도, 목포대교, 근대역사문화공간 등)도 함께 방문해 보세요.

#### [주요 프로그램]

- 콘서트, 시립예술단체 공연, 소규모 버스킹 등 다양한 공연 프로그램 진행
- 목재문화체험장을 연계한 만들기 체험, 봄꽃 관련 체험 프로그램 등 재미있는 체험 및 이벤트 마련
- 2024년부터는 ‘이순신 수군문화축제’와 융합하여 더욱 풍성한 축제로 개최 예정

※ 매년 축제의 주제 및 세부 프로그램은 변동될 수 있음

# VI. 목포 관광 가이드

## 1. 목포 관광자원

### ② 대표 축제·행사

#### 2) 목포시 주요 축제

##### 목포 문화재야행



##### “근대역사문화 일번지, 100년 전 목포로 떠나는 밤거리 문화여행”

국가지정 문화재인 구 목포일본영사관, 구 목포공립심상소학교 등 근대 건축물을 중심으로 목포근대역사문화 공간에서 다양한 문화공연 및 미디어파사드, 전시 콘텐츠 등 체험과 볼거리가 가득한 거리를 걸어보세요.

##### [주요 프로그램]

- 소야행은 7월 중, 대야행은 10월 중으로 기간을 구분하여 축제 개최
- 문화재를 배경으로 미디어파사드, 예술·음악 공연, 퍼레이드, 갤러리 등 다양한 공연·전시 프로그램 진행
- 개화기 거리체험, 공방체험, 인력거 체험 등 근대 거리의 분위기를 느낄 수 있는 체험 프로그램 운영
- 먹거리 장터, 플리마켓 등을 운영하여 밤나들이 하기 좋은 이색적인 분위기 조성
- ※ 매년 축제의 주제 및 세부 프로그램은 변동될 수 있음

##### 목포 항구축제



##### “목포의 상징인 항구를 배경으로 펼쳐지는 해양문화 축제”

1897년 개항하여 교역, 물류 교통의 중심지였던 목포시의 해양문화 역사를 바탕으로 목포항 및 삼학도 일대에서 환상적인 쇼와 해양레포츠, 가을 제철 수산물과 함께하는 낭만적인 축제를 경험해보세요.

##### [주요 프로그램]

- 퍼레이드, 문화공연, 불꽃&나이트쇼, 미디어파사드 등 다채로운 공연 프로그램 진행
- 요트 승선 체험, 조선통신사선 역사여행, 해양 레포츠(카누, 카약, 수상자전거) 체험 등 액티비티 프로그램 운영
- 수산물 경매 체험, 맨손 물고기 잡기, 공예체험 및 다양한 이벤트를 통해 풍성한 체험 프로그램 진행
- 경매를 통한 수산물을 축제장에서 직접 요리하여 먹을 수 있는 구이터(회터)가 마련되어 입도 즐거운 축제
- ※ 매년 축제의 주제 및 세부 프로그램은 변동될 수 있음

# 1. 목포 관광자원

## ③ 방문유형별 추천 코스

### 1) 어린이 동반 가족

부모와 아이 모두 즐길 수 있는 자연·박물관 여행



#### 1일차 - 환상적인 목포를 경험해봐

|                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |
| ① 목포 해상케이블카                                                                         | ② 고하도 전망대/해상데크                                                                      | ③ 평화광장                                                                               |
| · 케이블카를 타고 경관 감상<br>· 아름다운 풍경사진 촬영                                                  | · 고하도 전망대 및 카페에서 휴식<br>· 해상데크를 따라 산책                                                | · 춤추는 바다분수쇼 감상<br>· 분수쇼를 배경으로 사진 촬영                                                  |

#### 2일차 - 목포를 재미있게 공부해봐

|                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |
| ④ 갯바위                                                                               | ⑤ 국립해양문화재연구소                                                                        | ⑥ 목포 자연사박물관                                                                          |
| · 해상 보행교를 따라 산책<br>· 갯바위 앞에서 사진 촬영                                                  | · 복원된 신안선과 미디어아트 감상<br>· 어린이체험관에서 놀이 체험                                             | · 공룡, 화석 등 내부 전시 관람<br>· 공룡 주제의 4D 입체영상관 체험                                          |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목포관광 가이드

# VI. 목포 관광 가이드

## 1. 목포 관광자원

### ③ 방문유형별 추천 코스

#### 2) 휴양과 재미가 공존한 섬·도심 여행



#### 1일차 – 목포의 바다를 느껴봐



##### ① 유달유원지

- 목포대교 앞에서 인생샷 촬영
- 바다뷰가 보이는 카페·맛집 방문



##### ② 목포미식문화갤러리

- 점심으로 목포9미 정찬 즐기기
- 구 세관창고 역사전시관 관람



##### ③ 외달도

- 해수욕장, 해수풀장에서 휴식
- 민박집에서 바비큐 저녁 먹기

#### 2일차 – 진정한 목포를 즐겨봐



##### ④ 서산동 시화골목

- 골목골목 갤러리, 포토존 구경하기
- 연희네슈퍼에서 추억의 간식 구매



##### ⑤ 목포진 역사공원

- 공원 정상에서 피크닉하며 휴식
- 소년 김대중공부방 함께 관람



##### ⑥ 근대역사관

- 근대역사관 정문에서 사진 촬영
- 내부 전시 및 방공호 관람

# 1. 목포 관광자원

## ③ 방문유형별 추천 코스

### 3) 친구

목포의 매력에 빠지는 액티비티·식도락 여행



#### 1일차 - 목포에서 낭만을 느껴봐



##### ① 근대역사문화공간

- 거리를 걸으며 근대 건축물 관람
- SNS 핫플 맛집·카페 방문

##### ② 삼학도공원

- 요트, 카누 등 액티비티 체험
- 삼학도공원 산책 및 휴식

##### ③ 목포 항구포차

- 삼학도 항구포차에서 저녁식사
- 항구버스킹 공연 즐기기

#### 2일차 - 목포의 풍경을 담아봐



##### ④ 목포생활도자박물관

- 도자기 만들기 체험
- 박물관 내부 전시 관람

##### ⑤ 유달산 낙조대

- 목포시 아름다운 전경 감상
- 낙조대 위에서 인생샷 촬영

##### ⑥ 북항 활어회플라자

- 싱싱한 해산물 구경 및 식사
- 북항 노을공원도 함께 방문

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목포관광 가이드

# VI. 목포 관광 가이드

## 2. 목포 스마트관광안내앱 소개

### ① 종합

목포 관광정보는 비짓목포! 관광해설은 스마트 도슨트!

#### 비짓목포(Visit Mokpo)

목포 여행객을 위한 다국어 관광안내 서비스 제공 (영어, 중국어, 일본어)

✓ 관광지, 맛집 더 이상 기다리지마!

- 실시간 위치 기반 주변 여행지, 맛집, 교통 정보와 혼잡도를 한눈에

✓ 내 성향에 맞는 테마 여행을 추천받아봐!

- 계절, 날씨, 일행, 관심 분야 등을 선택하면 알찬 여행코스 추천

✓ 내 맘대로 원하는 코스를 제작해봐!

- 지도에 표시되는 위치정보와 리뷰를 통해 손쉽게 여행 일정 만들기

#### 스마트 도슨트(Docent tour Mokpo)

목포 방문 시 다국어 관광 해설가이드 서비스 제공 (영어, 중국어, 일본어)

✓ 쉽고 편리하게 해설 가이드를 들어봐!

- 알림을 설정한 관광지에 도착하면 성인/어린이 모드로 해설 자동 재생

✓ 추천 코스 또는 나만의 코스로 여행을 즐겨봐!

- 테마 코스를 수정하거나 원하는 관광지를 선택하여 네비게이션 연동

※ 네비게이션은 티맵, 카카오맵 어플리케이션 필요

✓ 더 새로운 경험을 하고 싶다면?

- 관광지에 도착해 휴대폰 카메라를 비추면 목포의 옛 모습 가상현실(AR) 체험

▼ QR코드로 지금 바로 App을 다운로드 해보세요.



목포 통합관광안내 서비스  
**비짓목포**

VISIT MOKPO  
목포여행





목포 스마트 관광해설사  
**스마트 도슨트**

DOCENT TOUR MOKPO



## 2 비짓목포(Visit Mokpo)

‘비짓목포’ App은 관광객용과 사업자용으로 구분됩니다.

관광객은 편리하게 여행정보를 확인하고, 사업자는 간편하게 가게를 등록하여 홍보할 수 있어요.  
지역 상생을 위해 관광객에게 적극적으로 App을 안내해 봅시다.

### 1) 관광객용 - 주요기능

**언어 설정**  
- 한국어, 영어, 일본어, 중국어 지정



①-1 분야별 관광정보 제공

**목포에 오면 ‘더보기’**  
- 분야별 관광정보, 혼잡도 제공

③ 나의 목포여행 일정계획

**일정 만들기**  
- 기간, 장소 설정하여 지도상 확인

② 맞춤형 관광코스 추천

**여행 큐레이션**  
- 다양한 테마별 여행코스 제안  
- 성향에 맞는 여행코스 추천



**여행 챗봇**  
- 문의사항 및 기능 자동 연결

①-2 분야별 관광정보 제공

**관광지 위치정보**  
- 위치기반 분야별 관광정보 제공  
(명소, 음식, 숙박, 쇼핑, 축제 등)

#### ① 분야별 관광정보 제공 “관광지 위치정보”

|                                                                                                                        |                                                                                                              |                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                        |                                                                                                              |                                                                                                                |
| <p><b>목포에 오면 ‘더보기’</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 항목별 장소 안내<br/>(명소, 음식, 숙박, 쇼핑, 축제·행사 등)</li> </ul> | <p><b>관광지 위치정보</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 현위치 기반 장소 추천</li> <li>• 혼잡도 확인 가능</li> </ul> | <p><b>상세페이지</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소개, 위치, 영업정보</li> <li>• 자체 리뷰 및 블로그 연동</li> </ul> |

# VI. 목포 관광 가이드

## 2. 목포 스마트관광안내앱 소개

| ② 맞춤형 관광코스 추천 “여행 큐레이션”                                                                         |                                                                                                       |                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div> <p>여행 큐레이션</p> <p>공룡부터 해저유물까지 아이들과 함께 떠나는...</p> <p>985 17 20</p> <p>남만 밤바다 투어</p> </div> | <div> <p>남만 밤바다 투어</p> <p>코스 소개</p> <p>코스 소개 Tip</p> </div>                                           | <div> <p>성향선택</p> <p>초기화</p> <p>계절</p> <p>기간</p> <p>날씨</p> <p>매장</p> <p>음식</p> <p>일행</p> </div> |
| 여행큐레이션                                                                                          | 상세페이지                                                                                                 | 성향선택 페이지                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>다양한 테마별 코스 제시 (1897 시간여행, 밤바다 투어 등)</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>코스 소개 및 지도 연동</li> <li>나의 여행일정에 저장 가능</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>성향에 맞는 코스 추천 (계절, 여행기간, 날씨, 일행유형 등)</li> </ul>           |
| ③ 나의 목포여행 일정계획 “일정 만들기”                                                                         |                                                                                                       |                                                                                                 |
| <div> <p>일정 만들기</p> <p>해알레포츠 in 목포</p> <p>1897 근대도시로 떠나는 시간여행</p> </div>                        | <div> <p>일정만들기</p> <p>남만 밤바다 투어</p> <p>2023.02.01(수) ~ 2023.02.01(수)</p> <p>1일차</p> <p>2일차</p> </div> | <div> <p>내가 찐한 여행지</p> <p>목포근대역사관 1관</p> <p>목포요트마리나</p> <p>평화광장</p> </div>                      |
| 일정만들기                                                                                           | 상세페이지                                                                                                 | 내가 찐한 여행지                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>나만의 일정 만들기 가능</li> <li>여행일정 공유 및 추천 가능</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>여행기간, 장소 설정 가능</li> <li>지도상 경로 확인 가능</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>관광지·맛집 등 찐하기 가능</li> <li>찐한 여행지로 일정제작 가능</li> </ul>      |

## ② 비짓목포(Visit Mokpo)

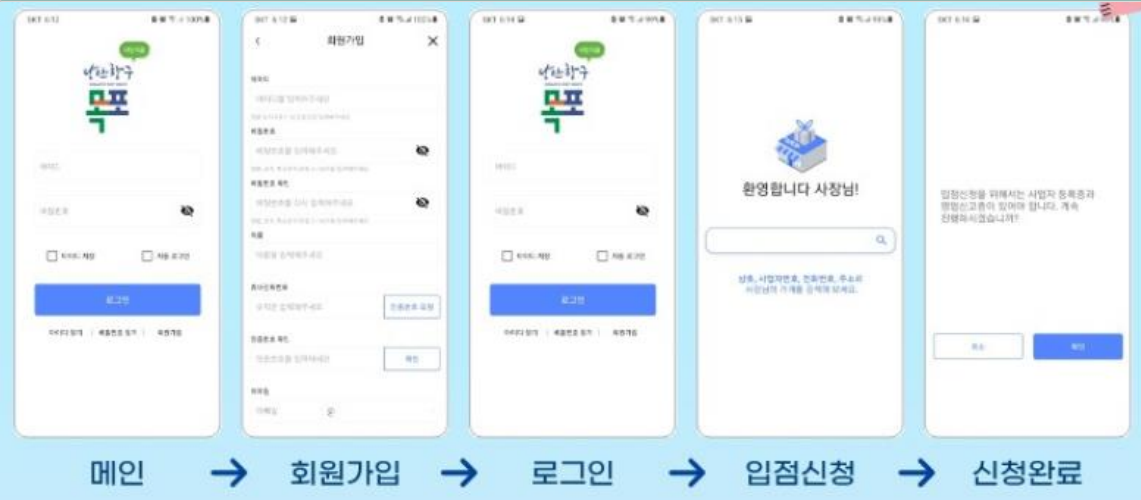
### 2) 사업자용 - 주요기능



관광객에게 가게정보(위치, 영업시간, 전화번호 등) 전달 및 실시간 수정 가능

- 1) 관광객 평점·리뷰 관리 : 등록된 가게에 대한 관광객의 피드백 확인 및 리뷰 답변 가능
- 2) 리뷰 이벤트 등록·홍보 : 리뷰이벤트 자유롭게 등록, 이벤트에 대한 정보 공개 가능
- 3) 관광객 이용실태 확인 : 날짜별 방문 관광객 수 추이 및 관광객 유형 확인 가능

### ① 회원가입 및 입점 신청



- 가게 입점 신청 시 사업자 등록증과 영업신고증 필요
- 목포시 관리자에 의한 입점 승인 완료 후, 서비스 이용 가능

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 메뉴얼

V. 고객 접점 메뉴얼

VI. 목포관광 가이드

# VI. 목포 관광 가이드

## 2. 목포 스마트관광안내앱 소개

| ② 사업자 - 가게정보 관리                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>이용실태</b></p> <p><b>연령별</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><b>리뷰 (2)</b></p> <p>4.3/5</p> <p>최근 작성순</p> <p>이*수   2020.12   평가 ★★★★★</p> <p>우연히 들린곳이 맛있어졌네요<br/>착한가격에 양도 푸짐-배터지게 먹었네요</p>                                                                                                                                                                                                                    | <p>리뷰요청    이벤트 홍보</p> <p>예시) 안녕하세요 비짓목포입니다.<br/>리뷰를 작성해주신 고객님의 재방문시 서비스를 제공해드립니다<br/>감사합니다</p> |
| <b>이용실태 확인</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>리뷰 관리</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>리뷰이벤트 등록</b>                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>가게 방문객 수 추이 확인</li> <li>연령대 및 성별 확인 가능</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>가게 평점 및 리뷰 확인</li> <li>리뷰 답변 달기 가능</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>리뷰이벤트 기재</li> <li>이벤트 등록 및 홍보 가능</li> </ul>             |
| ③ 소비자 - 가게정보 확인                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                |
| <p><b>목포종합수산물시장</b></p> <p>★ 4.3/5 리뷰 13개</p> <p>전라남도 목포시 해안로 265-4 (광동1가)<br/>매주 월, 토, 일 휴무 / 09:00 ~ 17:00<br/>061-245-5096<br/><a href="https://www.mokpo.go.kr/...ket/fish_market/introduce">https://www.mokpo.go.kr/...ket/fish_market/introduce</a></p> <p><b>쇼핑 소개</b><br/>목포의 맛 알리는 목포종합수산물시장<br/>관광객 편의시설과 택배서비스로 전국의 고객유치<br/>목포전통재래시장 1번지</p> | <p><b>리뷰</b></p> <p>최고예요 4.4/5</p> <p>최근 작성순</p> <p>카카카   2021.12.10   ★★★★★<br/>해산물전국 나름 저렴해요~</p> <p>김용우   2021.08.20   ★★★★★<br/>해산물을 좋아하는 저로써는 천국이었습니다.</p> <p>손준호   2021.08.13   ★★★★★<br/>구경하는 재미가 쏠쏠해요</p> <p>고형규   2021.08.04   ★★★★★<br/>횡간이 상생하고 저렴하고 사장님을 인심이 정말<br/>좋았습니다 ㅎㅎ</p> <p>유준호   2021.08.04   ★★★★★<br/>싱싱한 횡간리 저렴하네요! 좋아요</p> |                                                                                                |
| <b>가게정보 확인</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>가게리뷰 확인</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>위치정보 지도 연동</b>                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>가게 상세정보 확인</li> <li>찜하기 및 방문 리뷰 작성</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>가게 평점 및 리뷰 확인</li> <li>포토후기 확인</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>가게 위치 네이버지도 연동</li> <li>간편한 길찾기 가능</li> </ul>           |

### 3 스마트도슨트(Docent tour Mokpo)

‘스마트도슨트’ App은 목포시에서 풍부한 관광경험을 할 수 있게 합니다.

관광객은 편리하게 관광지를 이동하며, 현위치 기반 관광해설을 들을 수 있어요.

특히 박물관·전시관 방문 시 유용하며 AR체험도 가능하니 관광객에게 꼭 소개해 봅시다.

#### 1) 스마트도슨트 - 주요기능



#### ① 핸드폰 시스템 세팅방법

|                                                                      |                                                                 |                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|                                                                      |                                                                 |                                                                    |
| <b>도슨트 안내 수신 켜기</b>                                                  | <b>블루투스 활성화</b>                                                 | <b>앱 푸시알림 활성화</b>                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 내 코스 → 도슨트 알림 On</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 휴대폰 블루투스 켜기</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 설정 → 앱 푸시알림 허용</li> </ul> |

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

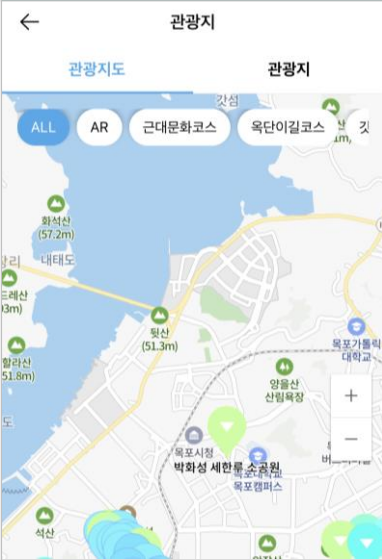

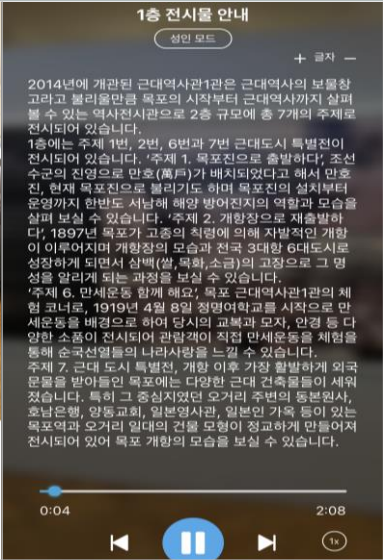
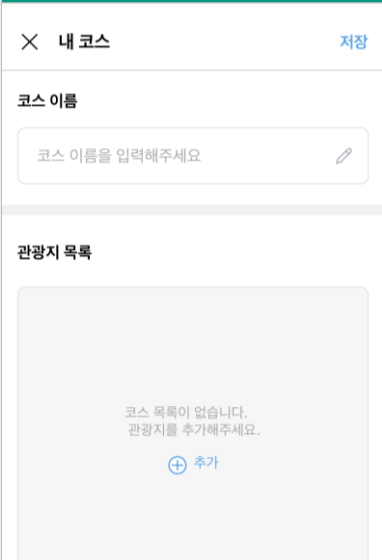
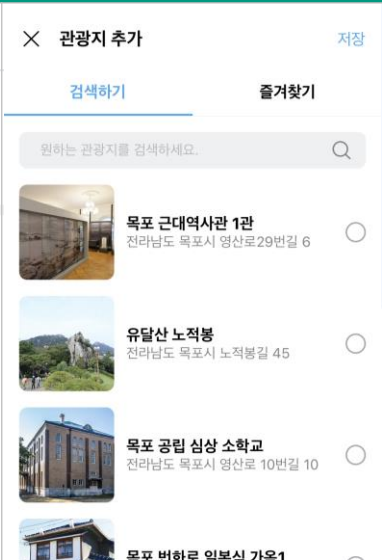

IV. 고객 응대 매뉴얼

V. 고객 접점 매뉴얼

VI. 목포관광 가이드

# VI. 목포 관광 가이드

## 2. 목포 스마트관광안내앱 소개

| ② 관광정보 안내 “관광지”                                                                           |                                                                                             |                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |            |         |
| 관광지(관광지도)                                                                                 | 상세페이지                                                                                       |                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>지도상 관광지 위치 확인</li> <li>AR/코스별 관광지 정보 제공</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>관광지 상세정보 제공</li> <li>네비게이션(티맵/카카오) 연동</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>성인/어린이 모드 선택 가능</li> <li>현위치 기반 관광해설 알림</li> </ul> |
| ③ 나만의 코스 만들기 “내 코스”                                                                       |                                                                                             |                                                                                           |
|        |          |       |
| 내 코스                                                                                      | 관광지 추가 목록                                                                                   | AR체험                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>나만의 코스 구성</li> <li>코스 이름, 관광지 설정</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>목록에서 원하는 관광지 추가</li> <li>관광지 검색 및 즐겨찾기 가능</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>일부 관광지 AR체험 가능</li> <li>거리·건축물 옛 모습 관람</li> </ul>  |

### 3. 외국인 관광통역 안내전화(1330)



외국인에게 국내 관광안내가 필요할 때,  
관광통역 안내전화 1330(+82-2-1330) 안내

#### 1 주요기능

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>관 광 안 내</b></p> <p>1</p> <p><b>대한민국 모든 여행이 쉬워집니다</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내 여행에 궁금한 점이 있을 경우, 필요한 관광정보 안내</li> </ul>         | <p><b>관 광 통 역</b></p> <p>2</p> <p><b>대한민국 여행 정보가 외국어로 통합니다</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 외국인 관광객과 언어 소통이 어려울 경우, 전화(8개 국어), 문자채팅(4개 국어) 안내</li> </ul> |
| <p><b>관 광 불 편 신 고</b></p> <p>3</p> <p><b>대한민국 관광지의 불편함이 사라집니다</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내여행 중 불편사항이 발생한 경우, 관광불편 문의 및 신고</li> </ul> | <p><b>관 광 경 찰</b></p> <p>4</p> <p><b>대한민국 여행이 보다 안전해집니다</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내여행 중 문제가 발생한 경우, 신속한 관광 치안 서비스 안내</li> </ul>                  |

#### 2 이용방법

##### ① 실시간 문자채팅

- 이용시간 : 24시간 연중무휴
- 언어선택 : 한국어, 영어, 일본어, 중국어
- 이용방법 : 메신저앱 선택하여 채팅상담 (자체 사이트, 카카오톡, 페이스북, 라인)



자체 프로그램  
(다운로드 필요)



카카오톡



페이스북



라인

##### ② 전화 안내

- 이용시간 : 24시간 연중무휴 (한국어, 영어, 일본어, 중국어)
- 언어선택 : 한국어, 영어, 일본어, 중국어, 러시아어, 베트남어, 태국어, 말레이-인도네시아어
- 이용방법 : (국내)1330, (해외) (+82-2-1330)



Android



iOS

I. 고객만족경영

II. 서비스의 이해

III. 고객응대 기본

IV. 고객 응대 메뉴얼

V. 고객 접점 메뉴얼

VI. 목포관광 가이드



**Thank you :)**