

신경영학

점포경영관리 각론

8) 서비스 ②

지난달에 이어

인적서비스의 실체가 계속된다.

특히 인적서비스는 손님이 점포에 들어설 때

제일 먼저 느낄 수 있는 것으로

판매에도 중요한 영향을 미친다.

목차

- 1 식생활 패턴에 따른 마케팅 컨셉의 변화
- 2 점포사업의 성공전략
- 3 점포 경영관리 각론
 - 1) 점포입지 선정전략과 시장조사 작성방법
 - 2) 판매및 생산시스템의 선택과 개점준비 흐름도
 - 3) 점장의 역할과 기능
 - 4) 판매목표관리
 - 5) 손익관리
 - 6) 판매촉진 방법과 이벤트
 - 7) 리더쉽과 종업원 관리
- 8) 서비스**
- 4 CIP와 SIP
- 5 국내 베이커리업계의 동향과 요구
- 6 프랜차이즈 시스템

5. 인적서비스의 실제

①복장과 용모(지난호에서 계속됨)

②얼굴표정

점포안에서 종사하는 모든 인원(판매사원, 제조기사, 점주, 아르바이트 등)은 항상 밝은 표정을 지어야 하며 다음과 같은 사항을 지켜야 한다.

- ㉠ 항상 미소짓는 밝은 표정을 지어야 한다.
- ㉡ 매너가 있고 부드러운 인상을 느끼도록 해야 한다.
- ㉢ 고객과 대화 외에는 입을 다물고 있는 것이 좋다.
- ㉣ 불만스런 표정, 언짢은 표정을 지어서는 안된다.
- ㉤ 볼 근육을 움직이거나 눈을 흘겨서는 안된다.
- ㉥ 피로한 얼굴, 우울한 얼굴, 멍한 얼굴을 해서는 안된다.
- ㉦ 들뜬 얼굴을 해서는 안된다.

㉧ 특히 무시하는 얼굴 표정을 지어서는 더욱 안된다.
(미소는 미모보다 아름답다)라는 말을 기억해 두는 것도 좋은 것 같다.

③ 자세

판매사원의 자세는 항상 고객을 응시하면서 대기하는 자세를 갖추어야 한다. 주의해야 할 몇가지 사항들이다.

- ㉠ 쇼케이스에 기대거나
- ㉡ 뒷짐을 지고 있거나
- ㉢ 다른 직원들과 모여서 잡담을 하거나
- ㉣ 껌이나 음식물을 씹고 있거나 해서는 안된다.
- ㉤ 입점하는 고객을 위해 자주 입구쪽을 바라보아야 하며
- ㉥ 객석에 있는 고객의 불편한 점이나 요구사항에 즉각 문제를 해결할 수 있도록 응시하여야 한다.



김계식
(코디콘컨설팅 대표)

④입점 고객이 없을 때 쇼케이스를 닦거나 포장지를 정리하거나 진열을 새로하는 등 항상 움직임을 통해 살아있는 느낌이 연출되도록 하여야 한다.

다음은 서있거나 앉아 있을 때의 자세와 걸을 때의 자세를 살펴보기로 한다.

①서있는 자세는 발을 모으고 곧바로 서도록 하여 양손을 모아 배꼽 밑 부분에 갖다 대도록 한다.

양손을 모으는 방법은 남자와 여자가 다르다.

남자는 왼손이 오른손 위에 겹치도록 올려서 양손을 모은다. 여자는 이와 반대로 오른손이 왼손을 잡고 모은다.

발을 모을 때도 발끝을 45° 각도로 벌리는 것도 좋지만 앞부분을 모아서 곧바로 서는 것은 건강에 바람직하고 보기도 좋다.

바른자세는 바른 업무에 연관된다. 또한 올바른 자세는 아름다운 자세가 된다.

② 앉아있는 자세

경우에 따라 앉아 있어야 할 경우 판매원의 자세는

첫째, 가슴을 똑바로 펴고 목덜미는 윗등과 일직선상에 놓이도록 한다.

둘째, 의자에 앉을 때는 양무릎을 붙이고 앉아야 하며, 약간 앞으로 발을 모아서 앉는다.

셋째, 손은 오른손으로 왼손을 잡아 스커트 위에 가지런히 놓는다. 주의할 것은 다리를 꼬아서 앉는 자세는 고객이나 상사에게 좋지 않은 태도라는 것을 인식하여야 한다.

③ 걷는 자세

걷는 자세도 매우 중요하다. 걷는자세의 요령은 다음과 같다.

첫째, 어깨를 움직이지 말고 걷는다.

둘째, 판매원의 유니폼은 한복이 아니므로 걸을 때에 발의 끝부분부터 바닥을 내딛도록 한다.

셋째, 일직선상으로 발을 딛도록 한다.

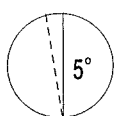
넷째, 머리를 흔들지 않도록 한다.

한복을 입었을 때는 발의 뒷부분부터 내딛고 치맛자락을 밟지 않고 버선을 보이는 것이 요령이며 예의이다.

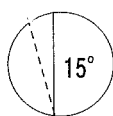
④ 인사방법

인사는 '감사의 마음과 기쁨의 마음을 전하는 것'이라고 볼 수 있다.

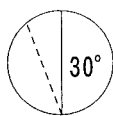
고객들이 우리의 점포를 찾아주어서 고맙고, 만나서 반가운 것이다. 인사는 회사에 대한 애사심의 표현이며 상사에 대한 존경심의 표현이기도 하다. 또한 동료에 대한 우애의 상징이며 고객에 대한 봉사정신의 표현이다. 그리고 중요한 것은 인사는 자신의 교양과 인격의 표현이라는 것을 알아야 한다. 인사에는 목례, 약례, 보통례, 정중례로 나뉘며 인사각도는 다음과 같다.



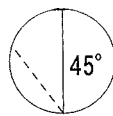
〈목례〉



〈약례〉



〈보통례〉



〈정중례〉

목례는 동료끼리 만났을때나 한번 인사한 고객, 상관과 다시 시선 이 마주칠 때 하는 인사이다.

약례는 목례와 비슷하나 엘리베이터안이나 화장실안 기타 비좁은 곳에서 하며 양손에 물건을 들고 있어서 허리를 숙이지 못할 경우에 하는 인사이다.

30°인사인 보통례는 정중례를 해야하는 고객이지만 쇼케이스 뒤 등 허리를 숙이지 못할 경우에 하는 인사이다.

45°정중례는 가장 정중한 절로 매장입구 또는 쇼케이스 밖에서 고객을 정중하게 맞이하거나 상사를 맞이할때 하는 인사이다.

이러한 인사는 서비스정신에 따라서 이루어져야 한다. 즉 의무적으로 하는 인사가 아니라 내가 상대방에게 인사를 함으로써 상대방은 기분이 좋고 고맙게 여겨 주어서 서로가 통하는 인사가 되어야 한다. 좋은 인사방법의 요령은 아래와 같다.

① 먼저 대기자세(준비자세)를 취한다.

② 고객을 바라본다. 이때 고객의 눈썹과 눈썹사이 즉 양미간을 바라보면 가장 부드럽게 상대방을 맞이할 수 있다.

③ 미소를 지으면서 45°이상의 정중례를 한다.

④ 이때 "어서 오십시오"와 같은 인사 용어를 사용한다.

용어가 5자이상으로 길 경우 예를 들어서 "어서오십시오, ○○제과점입니다"일 경우 인사하면서(허리를 굽혀 경례하면서) "어서오십시오"하고 일어나면서(허리를 펴면서) "○○제과점입니다"라고 하는 것이 좋다. 인사할 경우 하나 둘 셋 넷을 마음속으로 세면서 인사하고 잠깐 멈춘후 다섯 여섯 일곱 여덟을 마음속으로 세면서 일어 서면 인사 속도가 약 4~5초 정도 걸려서 적합한 인사속도가 된다.

⑤ 허리를 편 후 다시 상대방을 바라보면서 살짝 미소를 짓는다.

마지막으로 다시 미소를 지으며 바라봄으로 고객과는 쌍방의 커뮤니케이션(Two Way Communication)이 일어나면서 고객은 '진정으로 나를 이 점포에서 맞아 주는구나' 하는 생각을 갖게 되며 오히려 감사함을 느껴 "안녕하세요"라고 대답을 하던가 그렇지 않으면 적극적으로 판매에 응하여 구매분위기를 조성하여 줄 것이다. 그리고 인사하는 판매원 역시 상대방이 즐거워하는 모습을 보고 보람있는 인사라고 생각되어 질 것이다.

⑤ 전화 응대 방법

'전화의 목소리는 상대방에게 나의 인품을 전하는 것이다' 라는 말이 있다. 그만큼 전화를 걸거나 받을 때 목소리의 억양이나 응하는 태도가 중요한 것이다. 특히 고객은 상대방이 주인인지 판매원인지 아르바이트인지 알지도 못하고(알필요도 없지만) 전화를 받는 당사자가 그 점포의 대표라고 여겨 고객이 하고 싶은 주문이나 요구사항을 전하게 된다.

즉 받는 나 자신은 점포의 대표자로서 받게 되기 때문에 '내가 곧 회사의 대표자다' 하는 생각으로 다음의 3가지 사항을 지키며 전화를 받고 고객에게 응대하여야 한다.

첫째, 정성을 다해 전화를 받아야 한다.

전화에 응대하는 태도는 목소리를 통하여 바로 느낄 수 있다. 따라서 전화를 받을 때도 미소를 띄우면서 받아 주어야 한다. 이것은 실제로 미소를 띤 음성으로 변화되어 전달되기 때문이다. 벨소리도 3

번 올리기전에 받아주는 것이 좋다. 그리고 전화를 받는 순간 “감사합니다. ○○제과점입니다” 등의 인사용어를 반드시 하는 것이 좋다. 그래야 고객은 불필요하게 확인의 표현(“예, ○○제과점입니까?”)을 하지 않게 된다. 또한 잘못 걸린 전화일 경우도 바로 확인되어 시간적인 절약을 가져오게 된다.

둘째, 정확하게 전화를 받아야 한다.

고객으로부터 오는 전화는 주문전화이거나, 항의전화, 요구사항 전달전화, 고객과의 통화를 위한 전화로 크게 나누어진다. 그렇기 때문에 고객의 정확한 의사가 그대로 전달되어야 한다. 그리고 “잠시만 기다려주십시오. 메모를 하겠습니다” 하면서 메모준비한 후 통화가하는 것이 좋다.

주문전화이거나 항의전화일 경우 별도의 주문리스트나 크레임 리스트를 노트로 만들어 기록해 두는 것이 좋다. 주문전화의 경우 상대방의 이름(또는 가족 중 자녀의 이름)과 배달소재지, 전화번호 그리고 상품명, 수량, 배달시간 등을 기록할 수 있도록 미리 목록표를 만들어 두는 것이 좋다. 크레임(항의)전화의 경우 리스트 속에 항의자, 전화받은 시간, 전화받은 사람, 항의내용, 처리내용 등을 기록할 수 있도록 기작성된 목록표 역시 필요하다.

셋째, 간결하게 전화를 받아야 한다.

점포의 전화수는 한대일 경우가 많다. 그리고 점포의 전화는 고객을 위한 전화이기도 하다. 그래서 가장 짧으면서도 정확한 어조로 받아야 한다. “아, 어-” 등 쓸데 없는 표현과 설명이 긴 전화로 받아서는 안된다. 고객의 크레임 경우일지라도 일단 고객이 전달하고 싶은 1차적인 표현(항의)이 끝나면 크레임 리스트에 작성된 내용외에 전화로 응대한 그 이상의 내용은 직접 만나서 처리할 수 있도록 유도하여야 한다.

재료나 상품을 주문하기 위한 절차도 미리 사전에 주문서로 만들어 빠른 속도로 주문하는 것이 좋다. 점포의 전화는 두대가 필요하다. 한대는 고객으로부터 주문받은 전화(즉 수신 전용의 전화)로, 또 한대는 점포에서 고객이 직접 전화하거나 사무용 및 주문을 하기위한 전화(발신 전용의 전화)로 이용할 수 있어야 한다.

한대만 있는 경우 공중전화를 비치하여 두는 것이 좋다.

이상과 같이 <정성, 정확, 간결>은 전화응대의 3요소라 불리운다.

판매원 등 종업원의 개인적인 용무를 위한 전화는 발신전용전화기 점포내부에 위치할 경우 고객이 항시 바라보기 때문에 주의를 요해서 사용하는 것이 좋다.

⑥ 고객에 대한 호칭 방법

고객에 대한 호칭은 매우 중요하다. <고객은 왕이다>라는 표현처럼 고객은 매우 듣기에 좋은 표현을 요구하기 때문이다. 고객은 연령이나 직업, 신분이 다 다르기 때문에 불러야 할 호칭은 매우 많으나, 다음과 같이 연령에 따라 구분하는 것이 좋다. (표1참고)

(표1) 연령에 따른 호칭

고객구분	호칭	불러서는 안되는 호칭
어린이, 국민학생	손님	아, 꼬마야, 학생
중학생, 고등학생	손님	학생
남자대학생, 20대남성	손님	아저씨
여자대학생, 20대여성	손님	아가씨
30대남성	손님, 선생님	아저씨
30대여성	손님, 사모님	이주머니
40대~50대 남성	손님, 선생님, 사모님	아저씨
40대~50대 여성	손님, 사모님	이주머니
60대~할아버지	사장님, 할아버님	아저씨, 할아버지
60대~할머니	사모님, 할머니	이주머니, 할머니
군인, 순경	손님	군인아저씨, 경찰아저씨

즉 손님, 선생님, 사모님, 사장님, 할아버님, 할머니만 사용하는 것이 좋다. 특히 주의해야할 것은 어린이 손님에 대한 호칭과 판매원 또래의 여성을 부르는 호칭에 주의해야 한다. <어린이 고객이면 어른을 물고온다>라는 말이 있다.

즉, 자녀들 때문에 부모가 오기도 하며, 그들로 인해 구매가 이루어진다는 것을 말한다. 왕의 아들이나 딸이기 때문에 왕자님 공주님처럼 대해줄 필요가 있다.

또한 판매원과 같은 나이의 여성에게 “아가씨!”라는 호칭은 절대 삼가해야 한다.

판매원들은 질투심에 아가씨라고 부르는 경우가 많은데 20대 여성 구매층은 오피스거나 중심상점의 경우 40세 이상이 주구매고객(Heavy User)이므로 매출에 많은 영향을 끼치기 때문이다.

⑦ 판매용어와 화법

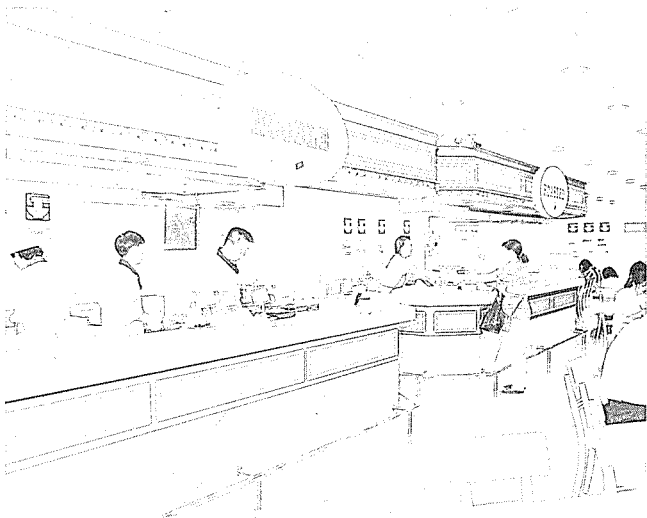
판매용어는 판매행위나接客행위에 따라 매뉴얼화(Manual)돼 있어야 고객으로부터 신뢰감을 얻을 수 있고, 불필요한 시간을 절약할 수 있으며 판매원 자신도 덜 피곤하게 된다.

그리고 매뉴얼화된 용어를 사용하므로써 매우 조직적이고 교육이 잘된 제과점이라는 인식도 얻게 될 것이다.

용어의 사용시에 주의해야 할 점은

첫째, 표준어만 사용해야 하고

둘째, “...했습니까?” 등 된소리의 표현을 가급적 줄이고 “...이 안됨



니다” 등의 부정어 표현을 사용해서는 안된다.

셋째, 억양은 뒷부분을 살짝 올려서 발음하되 또렷또렷한 어조로 한다.

넷째, 고객이 찾는 상품이 없을 경우도 “없습니다”라는 단순부정 표현을 사용하지 말고 “죄송합니다 다 팔렸습니다” 또는 “죄송합니다만 다음에 준비해 드리겠습니다” “죄송합니다만 다른 것으로 하시면 안되겠습니까?” 하는 방법으로 표현 하는 것이 좋다.

다음은 판매행동별 사용해야 할 용어를 정리하였다. 그러나 점포에 따라 다소 변경하는 것도 좋은 일일 수 있다.

㉠포장판매 또는 셀프서비스(Take Out의 경우)

행동순서	화법(용어)
1 손님입점시	어서오십시오(어서오세요) ○○제과점입니다.
2 쇼케이스나 진열장앞에 서면	무엇을 도와 드릴까요?
3 손님이 상품을 바라보면	손님이 바라보는 상품에 대한 상품설명을 한다. -품명, 가격, 간단한 판매 강조점(Selling Point)
4 손님이 상품을 결정하면	예, 감사합니다, 얼마나 드릴까요?
5 손님이 수량을 결정하면	예, 감사합니다, 다른 것은 필요하지 않으십니까? (혹은 신제품, 정책적 판매품목을 설명한다)
6 구매가 결정되고 포장유무 확인시	예, 감사합니다, 포장해 드릴까요?
7 포장이 결정되면	예, 감사합니다, 잠시만 기다려주세요.
포장이 아니고 객석에서 앉아 시식할 경우	예, 감사합니다, 음료수는 무엇을 하시겠습니까? (음료수로는 ○○, ○○ 등이 있습니다)
음료수 결정이 되면	예, 감사합니다, 잠시만 기다려주세요
8 금전등록기로 계산하면서	○○○원 입니다.
9 손님이 상품대금을 주면	예, 감사합니다. ○○○원 받았습니니다.
10 계산이 끝나면	잔돈 ○○원과 영수증 여기에 있습니다.
11 손님이 잔돈을 처리한 후	맛있게 드십시오
12 손님퇴점시	안녕히 가십시오. 또 오십시오.

㉡ 객석판매시 화법(Eat ind의 경우)

셀프서비스 매장인 경우는 포장판매시와 동일한 방법으로 판매행동이 이루어지나 풀 서비스의 경우는 고객을 객석으로 유도한 뒤 주문을 받기 때문에 다소 달리 표현된다.

다음은 후불제인 경우의 객석판매 용어이다.

행동순서	화법(용어)
1 손님 입점시	어서오십시오(어서오세요) ○○제과점입니다.
2 객석유도	이쪽으로 앉으십시오
객석이 모자라 기다려야할 경우	죄송합니다만 여기서 잠시만 기다려주십시오. 자리를 준비해 드리겠습니다.
3 손님이 객석에 앉으면	무엇을 도와드릴까요? 또는, 무엇을 드시겠습니까?
4 손님이 상품을 잘 모를 경우나 품목이 많은 경우 메뉴 제시하면서	여기에 메뉴가 있습니다.
5 손님이 상품을 선정하면	예, 감사합니다, 얼마나 드릴까요?
6 수량을 결정하면	예, 감사합니다, 다른 것은 필요하지 않으십니까?
7 음료수 결정시	음료수(또는 디저트)는 무엇으로 하시겠습니까? 음료수로는 ○○, ○○ 등이 있습니다.
8 구매결정이 끝나면 메뉴확인하면서	예, 감사합니다, 제가 손님의 주문을 다시 한번 확인하겠습니다.(○○품목 ○개) 맞습니까?
9 메뉴확인이 끝나면	예, 감사합니다, 잠시만 기다려주세요
10 제품을 갖다준 후	맛있게 드십시오, 커피는 더드셔도 됩니다. (정책품목시)
11 중간에 식사한 것을 치울 경우	죄송합니다만 치워도 되겠습니까? 예, 감사합니다, 죄송합니다.
치워도 좋다고 할 경우	예, 감사합니다.
12 계산할 때에	맛있게 드셨습니까? ○○원입니다.
13 고객이 돈을주면	감사합니다. ○○원 받았습니니다.
14 계산후	잔돈 ○○원과 영수증 여기에 있습니다.
15 고객퇴점시	감사합니다, 안녕히 가십시오, 또 오십시오.

※객석판매시 주의사항

커피나 물컵 등을 손님 앞에 놓을 경우 소리가 나지 않도록 조심스럽게 놓아야 한다. 