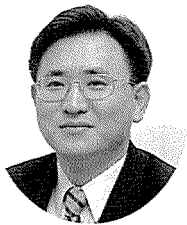


소개와 명함

사람을 만남에 있어 소개는 자신이 누구이며 어떠한 역할을 하는지 알 수 있게 한다. 이처럼 서로 간의 커뮤니케이션이 원활하게 되기 위해서는 무엇보다 올바른 관계정립이 선행돼야 한다. 이번 시간에는 소개의 절차와 과정, 그리고 명함의 올바른 전달법에 대해 구체적인 예를 들어 설명한다.
(편집자 주)



글 / 홍성민
서울힐튼 트레이닝센터
서비스 매너 스쿨 원장

비즈니스에서의 모든 절차와 그 과정은 어느 것 하나 중요하지 않은 것이 없다. 처음 만나서 이뤄지는 소개 예절은 비즈니스의 첫 관문이며, 자신이나 우리회사, 점포의 이미지를 좌우하는 첫 인상이 될 수 있기 때문이다.

소개를 할 땐 하급자를 상급자에게, 나이 어린 사람을 연장자에게, 부하를 상사에게, 남성을 여성에게 먼저 소개하는 것이 일반적인 원칙이다. 그러나 비즈니스가 이뤄지는 자리에선 고객을 중심으로 생각하는 것이 중요하다. 따라서 고객이 항상 먼저 소개를 받을 수 있도록 주의를 기울여야 한다.

소개는 아랫사람부터

자신이 중간에서 두 사람을 소개한다고 하자. 그렇다면 누구의 이름을 먼저 불러야 할까? 이 때는 하급자의 이름을 먼저 불러야 한다. 일반적으로 윗사람을 생각하는 마음에서 “사장님, 저희 부장님이십니다”라고 소개하는 경우가 많은데 올바른 방법이 아니다.

예를 들어 자신(소개자)이 새로 부임하신 사장님(상급자)을 부장님(하급자)에게 소개해야 할 경우가 있다면 “부장님, 이번에 새로 부임하신 사장님이십니다”라고 해야 한다. 즉, 하급자를 먼저 불러서 상급자인 사장님께 부장님이 먼저 인사를 하는 분위기를 만들어야 한다. 고객이 감사의 표시나 혹은 불쾌한 일로 점포의 주인 또는 사장을 보자고 했을 경우에는 “사장님, 이 고객께서 기다리셨습니다”라고 주인 또는 사장님의 호칭이 먼저 불러져야 한다. 고객이 상급자이기 때문이다. 그리고 남성이 여성을 소개받은 경우에는 반드시 자리에서 일어나야 훌륭한 매너이며 여성이 손을 내밀어 악수를 청하기 전에 손을 내민다면 처음 보는 여성은 불쾌해 할 수 있음도 기억해 두자.

고객에게는 사장도 하급자

사람을 처음 만나 소개가 끝난 다음엔 일반적으로 명함을 주고받는다. 명함 역시 소개할 때의 순서와 마찬가지로 하급자가 상급자에게, 나이 어린 사람이 연장자에게, 방문객이 주인에게 먼저



명함을 건네야 한다. 그러나 위와 같은 고객과의 상황이라면 당연히 하급자인 사장이 상급자인 고객에게 명함을 먼저 드려야 할 것이다.

명함에는 자신과 상대방의 정보가 모두 들어 있는 것이므로 신중하게 주고받아야 한다. 명함을 드릴 때 자신의 명함을 두 손으로 받쳐들고 명함에 적힌 글자가 상대방으로 향하도록 해서 건네야 하며, 받을 때도 역시 두 손으로 공손히 받아야 한다. 만약 동시에 명함을 주고받는 경우라면 오른손으로 본인의 명함을 건네며 왼손으로 상대방의 명함을 받는다.

명함은 명함케이스에서 깨끗한 모습으로 나와야지, 바지 뒷주머니의 따뜻한(?) 지갑 안에서 어렵게 꺼내져서는 안되며 명함에 적힌 내용을 확인하기 위해 고개를 숙이거나 받은 즉시 주머니나 지갑에 넣는 것은 실례다. 명함을 받을 때는 시선의 처리도 중요하다. 첫 번째 시선은 명함을 줄 상대방을, 두 번째 시선은 건네고 있는 명함을, 그리고 마지막으로 명함을 받은 후에는 다시 상대방을 쳐다보도록 한다. 물론 자신의 명함을 건넬 때는 “안녕하십니까? 제과부에서 일하고 있는 김한국입니다”라는 식으로 또박또박 자신을 소개해야 한다.

요즘엔 개인 명함뿐만 아니라 회사나 점포용 명함들도 만들고 있다. 제과점에 어울리는 깨끗하고 풍요로운 이미지의 홍보 명함을 준비해 두는 것도 좋을 것 같다.

자기 소개를 할 때 흔히 범하는 실수 몇 가지를 보면, 우선 자기 소개를 할 때 직함만 이야기하는 경우이다. 즉 “판매부 김 부장입니다”, “담당 팀장입니다”라고 하는 경우가 있는데 이는 잘못된 것으로, 상대방에게 자신의 이름을 밝히지 않는 결례를 범한 것이고 때로는 상황에 따라 직함이 권위적인 분위기를 줄 수 있으니 상대방을 배려했다 할 수 없는 것이다.

또한 누구든지 자신을 소개할 때는 이름 석자를 또박또박 말하는 것이 좋은 매너이다. 자신의 성씨를 말할 때는 “밀양 박씨입니다”가 아닌 “밀양 박가입니다”라고 자신을 낮추어 불러야 하고, “이름은 길동이라 합니다”라고 해야 하는 것을 기억하자. 그리고 상대방의 이름을 잘 알아듣지 못한 경우에는 다시 확인한 후 정확히 불러드려야 올바른 매너이다. 사람에게겐 자기 이름만큼 소중한 것이 없으며, 더욱이 고객의 경우라면 각별히 주의하도록 하자. 