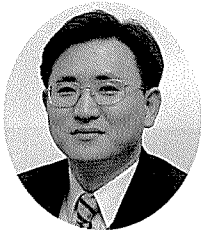


# 웃는 표정

“웃는 얼굴에는 침도 못 뱉는다”는 말이 있다. 이처럼 대인 관계에 있어 밝고 환한 표정만큼 상대방을 편안하게 해주고 믿음을 주는 것은 없을 것이다. 흔히 우리나라 사람들은 웃음이 많으면 실었다고 편잔을 주는 경우가 종종 있지만 점포를 찾은 고객에 대해 웃는 표정을 아껴선 안 되겠다.

〈편집자 주〉



글 / 홍성민  
서울힐튼 트레이닝센터  
서비스 매너 스쿨 원장

우리 제과점을 찾는 고객 한 사람 한 사람에게 충분한 시간과 노력을 기울인다면 양질의 서비스 제공은 그다지 어려운 일이 아닐 것이다. 그러나 현실적으로 여러가지 제약 조건들이 있기 때문에 쉽지 않은 것이 사실이다. 우리는 누구나 좋든 싫든 또는 의식적이든 아니든 고객과 처음 만나는 순간에 서로의 느낌을 주고받기 마련이다. 따라서 첫 인상은 대단히 중요하다. 그러나 수많은 고객을 만나더라도 첫 인상을 줄 수 있는 기회는 한번밖에 없다. 고객과의 첫 만남이 이루어지는 최초의 순간에 고객은 우리 점포에 대한 인상을 결정하며 이는 이후의 대화까지, 나아가서는 매출을 결정짓는 중요한 요소로 영향을 끼치기도 한다.

## 첫인상의 대부분은 신체언어이다

최초의 순간에 이루어지는 언어, 언어구사 방법, 신체언어 등은 고객과의 만남의 질을 결정짓는 매우 중요한 요소들이지만, 그 중에서도 90% 이상은 말로 표현되는 언어에 의해서가 아니라 얼굴 표정이나 몸짓에 의한 신체언어에 의해 이루어진다.

일반적으로 고객들에게 좋은 표정에 대해 물어보게 되면 직원들의 웃는 표정이라고 이야기한다. 그렇다면 웃는 표정이란 어떤 것일까? 입 꼬리만 올라갔다고 해서 웃는 표정은 아닐 것이다. 진정한 웃음이란 고객의 마음까지도 함께 즐거워 질 수 있는 것이다. 우리의 얼굴에는 80개나 되는 근육이 있다.

지금부터 얼굴의 근육을 이용해서 부드러운 표정을 만들어 보자.

첫째, 양쪽 눈썹을 위/아래로 자연스럽게 움직여 본다.

둘째, 눈동자를 상/하/좌/우로 움직인다.

눈동자를 원을 그리며 한 바퀴 돌린다.

셋째, 입안에 공기를 넣어 풍선 모양을 만든다.

입안의 공기를 상/하/좌/우로 움직인다.

입안의 공기를 원을 굴리며 한 바퀴 돌린다.

넷째, 입을 다물고 바람을 토해내 듯 불어내면서 입술을 떨어 본다.

다섯째, 입을 다물고 혀를 이용해서 입술 안쪽 한 바퀴 훑어준다.  
겉의 근육 뿐만 아니라 안쪽의 근육도 풀어주는 운동이다.

위와 같은 방법으로 하루 5분씩만 매일 오전에 안면 근육이완 운동을 한다면 분명 다양한 표정을 연출할 수 있을 것이다.

### ‘웃지 않으려면 장사하지 말라’

이제 기본적인 근육운동이 끝났으므로 아름다운 스마일 라인을 만드는 방법을 알아보자. 아마도 예전에 사진을 찍을 때 가장 많이 사용되는 말들을 알아보면 ‘김치’, ‘치즈’ 라는 말들이 떠오를 것이다. 이처럼 2음절의 단어를 사용할 경우에는 근육이 잘 발달된 경우에만 자연스러운 미소를 만들 수 있다. 그래서 근육이 발달되지 않은 사람은 자칫 형식적인 미소로 보일 수가 있다. 때문에 3~4음절의 단어를 이용하는 것을 권하고 싶다. 더욱이 마지막 음절이 ‘으’ 발음일 경우 스마일라인이 아름답지 않으므로 삼가는 것이 좋다. 요사이 가장 많이 사용할 수 있는 단어로는 ‘위스키’, ‘와이키키’, ‘하와이’, ‘우거지’, ‘미나리’ 등이 있다. 하지만 단어만 잘 사용한다고 다 되는 것은 아니다.

지금부터 스마일 호흡법을 알아보자. 스마일 라인을 만들 때도 호흡에 따라 표정이 달라질 수 있기 때문이다. 결론부터 말하자면 들이마시는 호흡보다는 내쉬는 호흡을 많이 해야 하며, 웃을 때도 마찬가지이다. 먼저 화가 났을 때, 또는 어린아이가 울고 있을 때를 생각해 보자. 가쁘게 숨을 들어 마시며 ‘썹썹’ 거리는 모습이 연상될 것이다. 즉 기분이 좋지 않은 상태이며 표정 또한 울상이다. 이때 당연히 몸에 힘이 들어가면서 근육이 굳어지는 것을 느낄 것이다.

이번에는 반대로 환하게 웃는 얼굴을 생각해 보자. ‘하하하’, ‘호호호’ 등 모두 내쉬는 숨이다. 이와 같이 마음이 기쁠 때는 심리적으로 편안하다 보니 근육도 부드럽게 사용되면서 자연스러운 미소가 나올 수 있다. 인간은 7,000 가지의 표정을 연출할 수 있다고 한다. 우리는 과연 몇 가지의 표정을 연출하고 있을까?

멋진 표정은 성공의 계약서이고, 밝은 웃음은 행복의 저금통이다. 우리 제과점을 찾은 고객의 마음을 움직이고, 구매욕구를 불러일으키며 나아가 판매로 연결시키기 위한 첫 번째 단계인 것이다. ‘웃지 않으려면 장사하지 말라’ 는 격언이 다시 생각나는 대목이다. 