

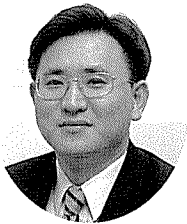
접객방법 및 태도

고객이 우리 제과점에 들어서는 순간부터 서비스는 시작된다.

올바르고 충분한 접대를 하기 위해서는 고객이 점포를 나가는 순간까지 최선을 다하는 자세가 중요하다.

빵을 구매하기 위해 방문한 고객이라도 어떤 제품을 선택할 것인지 결정 못한 경우가 많다.

이 경우 재치 있는 서비스는 고객에게 점포에 대한 좋은 이미지를 심어줄 수 있다.



글 / 홍성민
서울힐튼 트레이닝센터
서비스 매너 스쿨 원장

고객 맞이하는 외모나 태도, 말씨 등 외부로 드러나는 모습으로부터 시작한다. 그러나 진정한 고객 맞이 서비스는 고객의 상황을 고려하고 고객에 대한 정성어린 배려를 잃지 않을 때 비로소 평가되어 진다.

이른 아침 창 밖의 상쾌한 하늘을 보며 갓 구워낸 빵들을 정리하며 좋은 하루를 기대하고 있는 당신이 있다. 영업준비를 바쁘게 하는 중 허둥대며 들어오는 고객 한 분. 이때 당신은 어떤 모습으로 어떤 자세로 이 고객을 맞이할 것인가?

두 가지 예를 들어보면

첫번째, 문 입구에 서서 “안녕하십니까, 어서 오십시오.”라고 인사만 한다.

두번째, 밝은 표정으로 눈맞춤을 한 후 고객을 안으로 유도하듯 옆으로 살짝 비켜선 채 뒷걸음으로 고객의 길을 열어 들이며 “어서 오십시오. 찾으시는 빵이라도 있습니까?”라고 인사한다.

당신은 이 두 가지의 모습 중 지금 어떤 모습으로 고객을 모시고 계십니까?

지금 급하게 빵을 사기 원하는 고객이라면 첫번째의 모습은 충분하지 않을 것이다. 왜냐하면 급한 마음에 제과점을 들어왔지만 순간 어떤 빵을 고를까 하면서 고민 중인데 비뻔 상황을 고려해 주지 않는 응대 자세로 답답함과 짜증을 느낄 수도 있기 때문이다.

고객의 입장을 생각한다면 후자와 같은 인사가 고객을 더욱 배려하는 모습이라 하겠다. 또한, 방문 고객들 중에는 진열되어 있는 품목에 대해 궁금해하는 경우가 많다. 이때 대부분의 직원들은 진열장의 빵을 진열대 위에서 손가락으로 가리키며 “이 빵이요, 손님? 이거 새로 나온 빵인데요. 겉은 소보로고, 안은 생크림이에요.” 라고 곧은 자세로 안내하고 있다. 지금의 이 모습을 소극적인 응대라고 한다.

그렇다면 적극적인 응대로 보이기 위해서는 무엇이 필요할까? 고민할 필요가 없다. 단지 지금의 모습을 조금만 바꾸는 것이다. 귀찮아서 그냥 말로만 하는 모습이 아니라, 미소 지으며 허리를 굽혀 진열대 안으로 손을 넣어 고객이 원하는 빵을 꺼내어 제품 설명을 하는 것이다.

다른 예를 들어보기로 하자. 간혹 먹고 싶은, 또는 필요한 빵이 어디있냐고 물었을 때 직원이 시선도 주지않고 성의 없이 손가락으로 그 위치를 가리킬 때는 너무나도 불쾌감을 느끼게 된다. 계산대 앞에서 절대로 나오지 않으면서 지시하는 행동은 “빨리 빨리 골라!” 라는 의미로 느껴지기 때문이다.

지금과 같이 어떤 물건을 가리킬 때 고객에게 불쾌감을 주지 않으려면,

첫째, 질문한 고객의 눈을 마주보며 눈웃음 짓는다.

둘째, 원하는 제품까지 가서 안내를 해 드린다.

이때 비쁠 경우에는 다섯 손가락을 붙인 상태로 손바닥 전체를 고객이 볼 수 있도록 45도로 기울여 제품의 방향쪽으로 기울인다. 주의사항은 손의 방향쪽으로 시선을 같이 주는 것이다.

셋째, 시선을 원위치하여 고객께서 이해했는지 살피면서 살포시 미소 짓는다.

“자세는 보이는 언어”라는 말이 있다. 꼭 말을 해서가 아닌 행동으로 보여주는 그 모습을 우리는 이해하고 느낄 수가 있기 때문이다. 제과점을 이용하는 고객이 많아지면서 좁은 공간이지만 자리를 마련하고, 빵과 함께 먹을 수 있는 커피까지 제공하는 곳이 늘고 있다. 이때도 이왕이면 소음이 많은 곳, 햇빛이 많이 드는 곳, 출입구 쪽은 피해서 자리를 마련해 두는 것이 좋다. 예로부터 손님이 오시면 우리네 인심은 방 안쪽의 자리부터 내주었듯이 테이블을 매장 안쪽에 두어 편안히 매장도 둘러볼 수 있고, 바깥 풍경도 즐길 수 있다면 작은 공간에서의 여유도 느낄 수 있을 것이다. 일행 중 주빈이나 어른 또는 중요한 고객을 경관이 좋고 조용한 좌석으로 안내하는 것도 잊지 말아야 할 것이다.

한번은 계산을 하고 있는데 먼저 계산을 했던 한 손님이 여직원에게 거스름돈이 잘못 되었다고 화내는 것을 본적이 있다. 누구의 잘못을 떠나 계산을 할 때 지켜져야 할 약속들이 행해지지 않았기 때문에 생긴 일이었다. 계산을 할 때는 우선 고객이 낸 돈을 서로 확인하는 작업이 필요하다.

“손님, 계산하실 금액은 000원 입니다. 지금 000원 받았습니니다.”

이때도 고객의 돈을 받으며 항상 밝은 표정과 따뜻한 시선을 주는 것을 기억하자. 또한 받은 돈뿐만 아니라 거스름돈도 확인하는 습관을 들이자.

“손님, 거스름 돈 000원 입니다. 감사합니다. 맛있게 드세요.”

역시 고객과의 따뜻한 눈 맞춤이 가장 중요함을 명심하여야 한다. 귀찮게 느껴질 수 있지만 이 한번의 확인으로 고객과의 신뢰감을 가질 수 있는 좋은 기회가 될 수 있는 것이다.

이제 마지막으로 고객을 전송할 때를 떠올려 보자.

환영의 인사와 함께 모든 응대는 잘 하면서 마지막 전송의 인사는 소홀히 하는 경우가 종종 있다. 결국 공든 탑이 무너지는 순간이다. 특히 매장에 들어와서 이것 저것 물어보고는 전혀 아무것도 구매하지 않는 고객에게 환송의 인사란 거의 찾아보기 힘들다. 하지만 지금 그 고객이 언젠가는 우리 점포의 충실한 고객이 될 수 있다는 점을 잊지 말아야 할 것이다. 바로 잠재고객이라는 것이다. 누구에게라도 항상 따뜻한 인사로 전송을 한다면 지금 이 순간 또 한 분의 고객을 모시게 되는 것이다. 마지막 인사는 고객의 기억에 가장 오래 남는 인사임을 잊지 말자. 그래서 소중히 그리고 더 정중히 하여야 하는 것이다. 고객이 뒤돌아 보았을 때 인사하는 모습을 보게 된다면 아마도 당신을 쉽게 잊지 못할 것이다. 고객을 배려하는 안내와 자세 그리고 응대방법으로 다시 한번 찾고 싶은 우리 제과점이 될 수 있어야 하겠다. 