

### 서비스 따라잡기 ③ 제과인의 표정 이미지

# 웃는 얼굴로 만드는 친절 이미지

고객이 다시 찾고 싶을만한 좋은 이미지를 만드는 여러 요소 가운데 가장 중요한 것이 바로 얼굴 표정이다. 이번호에서는 웃는 표정의 중요성과 고객을 감동시킬 수 있는 웃는 표정 만들기 비법을 배워본다.

글\_정슬이 기자 · 사진\_주현진 · 촬영협조\_김영모과자점



여러분은 첫인상이 어떻다는 말씀을 주로 들으십니까. 사람과 사람이 처음 만나는 순간 누구나 자연스럽게 첫인상을 주고받습니다. 이런 첫인상은 '눈 깜짝할 시간'이라 할만한 단 7초만에 결정된다는 실험 통계가 있습니다. 순식간에 결정되는 첫인상이라지만 영향력은 무척 대단합니다. 나쁜 첫인상은 고정관념, 편견을 만들고 좋은 첫인상은 실수나 잘못도 덮어주는 묘한 마력을 가졌기 때문이죠. 노력한다면 바뀔 수는 있지만 쉽게 바뀌지 않는 것이 바로 첫인상입니다.

어느 심리학자들의 연구 결과에 따르면 첫인상이 바뀌는데 걸리는 시간은 무려 '40시간'이라고 합니다. 강물을 오염시키는 것은 짧은 순간이지만 그 강물을 정화시키는데 몇 십 년이 필요한 것과 같은 이치입니다. 우리가 고객과 처음 만나 친절한 첫인상을 심어주지 못한다면 40시간 동안 고객의 마음을 돌리기 위해 시간힘을 써야만 고객의 마음을 돌릴 수 있다는 뜻이죠. 그러나 고객은 40여 시간을 기다려 주지 않습니다. 친절함 첫인상이 곧 제과점의 인상으로 기억된다는 생각으로 좋은 첫인상을 주는 것이 우리에게 주어진 과제입니다.

#### image is... S · M · I · L · E

흔히 '친절한 사람'이라고 하면 밝게 미소를 짓는 얼굴 또는 공손하게 인사하는 모습을 떠올릴 수 있습니다. 특히 광고에서 자주 등장하는 밝고 환하게 웃는 모습은 대표적인 친절 이미지입니다. 우리의 고객도 우리가 밝고 환하게 웃는 얼굴로 응대했을 때 좋은 인상을 받게 되고 비로소 친절하다는 평가를 하게 되는 것이죠. 결국 고객에게 친절함 첫인상, 즉 친절함 제과점이라는 인상을 주기 위해 가장 먼저 해야 할 일은 여러분의 얼굴에 '웃음'을 담는 것입니다.

그런데 반대로 웃는 얼굴은 모두 친절해 보일까요? 최근 인터넷에서 청소년들 사이에서 유행하는 말 가운데 '씩소'라는 말이 있습니다. '씩소'는 '씩은 미소'의 줄임말로 유명인사의 표정 가운데 미소를 지었음에도 불구하고 보기에 좋지 않을 때를 가리킵니다. 웃는 얼굴이라고 해서 모두 보기 좋은 것은 아니라는 뜻입니다.

영어에서 '웃다'를 나타내는 말은 '스마일(Smile)'과 '래프(laugh)'가 있습니다. 스마일(smile)이 스스로 미소 짓는 능동적인 웃음이라면 래프(laugh)는 오락 프로그램을 보다가 갑자기 터져 나오는 것과 같은 수동적인 웃음을 뜻합니다. '래프'에 유머가 필요하다면 '스마일'에는 상대방을 진심으로 생각하는 마음이 담겨 있어야겠죠. 우리가 고객에게 보여줘야 하는 웃음은 바로 마음에서 우러나오는 '스마일'입니다. 밝고 온화한 '스마일'은 곧 상품의 품질을 말한다고 해도 지나치지 않습니다.

#### image is... How to smile

제과인을 대상으로 서비스 강의를 하다보면 경직된 표정의 청년 남성분들을 종종 보게 됩니다. 이런 분들은 대체로 표정 훈련을 할 때 가장 난감해 하면서 "아이고, 감사님! 웃는 게 어디 쉽습니까? 저도 웃어야 고객이 좋아한다는 것은 압니다만..."라는 하소연을 하곤 합니다. 이런 하소연은 비단 제과인뿐 아니라 서비스업에 종사하는 많은 사람들이 공감하는 부분입니다.

# SMILE

중국 속담에 '웃을 줄 모르는 자는 가게를 열지 마라'는 말이 있습니다. 평소 잘 웃지 않는 사람이 어느 날 갑자기 자연스럽게 웃기는 어려운 것이 사실입니다. 하지만 꾸준히 연습하고 노력한다면 누구나 얼마든지 할 수 있는 일이기도 합니다. '스마일'은 바로 여러분의 얼굴 표정 뒤에 숨은 근육의 움직임으로 만들어지기 때문입니다.

사람의 얼굴에는 80종류의 근육이 있고 웃을 때는 이 가운데 40개의 근육이 사용된다고 합니다. 이 근육을 얼마나 자연스럽게 사용하느냐에 따라 기분 좋은 미소를 만들 수도 있고 반대로 불쾌한 표정도 만들 수 있겠죠. 매일 조금씩 얼굴 근육을 움직이는 훈련을 하다보면 점점 보기 좋은 미소, 웃음 띠 표정을 만들 수 있습니다.

표정을 자연스럽게 만드는 데는 많은 노력과 시간이 필요합니다. 하지만 노력하기에 따라서 분명히 달라질 수 있습니다. 매일 아침 고객을 맞이하기 전에 거울을 보면서 마음을 담아 아름다운 표정, 친절한 표정을 연습합시다. 어느새 여러분의 표정은 여러분의 마음을 담아가 진정한 '얼'을 담은 '굴'이 되어 있을 것입니다.

자, 모두 함께 따라해 볼까요? "위스키-, 이쁘지-!"

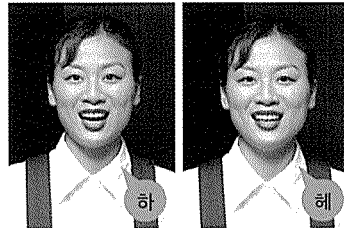


## Consultant 조윤희

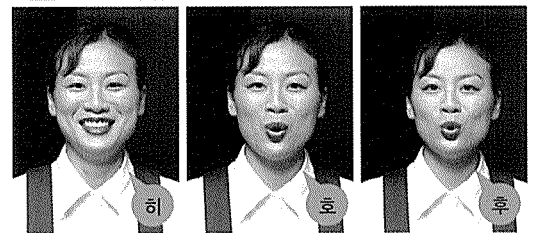
〈서비스 HR 퍼슨 투 퍼슨〉 조윤희 대표는 서비스와 이미지 창조 전문 컨설턴트로 활발한 활동을 펼치고 있다. 뉴월드호텔과 롯데호텔 등에서의 근무 경험과 다년간의 서비스 교육을 바탕으로 각종 국제행사와 SK텔레콤, LG전자 등의 대기업과 학교, 병원 등 각지에서 서비스와 매너 교육을 담당해왔다. 현재 아테코코리아 CS 외부 전문강사와 세민디지털대학교 교양학부 교수로 활약하고 있다.

♣ 서비스 아카데미 코너에서는 제과점에서 실제로 겪게 되는 사례를 바탕으로 한 '서비스 클리닉'을 운영합니다. 서비스와 관련된 제과점의 구체적인 사례를 받습니다. 월간 〈베이커리〉 편집부 Tel\_02)2055-3345 / E-mail\_iamssol@naver.com

## step1 얼굴의 근육 풀기



미소를 만드는 얼굴 근육 가운데 눈과 입의 근육을 모두 사용하면서 "하 - 헤 - 히 - 호 - 후" 따라하면 됩니다.



## step2 얼굴의 표정 만들기



### << 모나리자 스마일

고객의 말을 경청하거나 고객을 주시할 때 어울리는 표정으로 윗입술을 살짝 위로 끌어 올리듯이 웃습니다.

### 아나운서 스마일 >>

아나운서 스마일은 고객과 대화할 때 어울리는 표정입니다. 입 꼬리가 위로 올라가도록 하고 위 치아가 6개 정도 보이는 것이 적당합니다.



### << 살인미소 스마일

고객에게 첫인사를 건네거나 감사의 말을 전할 때 필요한 표정으로 입 꼬리가 가장 많이 올라가고 위의 치아가 10개 정도 보일만큼 크게 웃는 가장 환한 표정입니다.

