

감동을 주는 비즈니스 여행 매너.

매년 많은 외국인이 비즈니스를 위해 한국을 방문한다. 신종 플루가 유행하는 요즘에도 한국을 방문하는 외국인의 수가 더 증가했다는 뉴스를 보면 한국의 비즈니스가 날로 글로벌화돼가고 있는 것을 알 수 있다. 글로벌 비즈니스도 사람이 하는 일이기 때문에 인간관계에 따라 많은 일이 이루어지고 결정되기 쉽다. 따라서 우리 기업들은 한국을 찾는 비즈니스 파트너에게 비즈니스 뿐 아니라 인간적인 관계까지 좋은 상태로 유지하고 싶어한다. 또, 손님을 대하는 한국인의 정서는 글로벌 비즈니스 파트너를 환대하고 깊은 인상을 주고 싶어 하기 때문에 명승지나 좋은 음식 등 우리의 문화를 체험할 기회를 제공하기 마련이다. 글로벌 비즈니스 파트너와 함께 비즈니스 여행을 하거나 한국을 방문한 비즈니스 파트너와 관광을 할 때 좋은 이미지와 감동을 줄 수 있는 매너에 대해 알아두도록 하자.

글_ 정영주 (서비스월드 대표, <서비스 기법> 저자)

_ 비즈니스 파트너의 한국 방문 전 매너

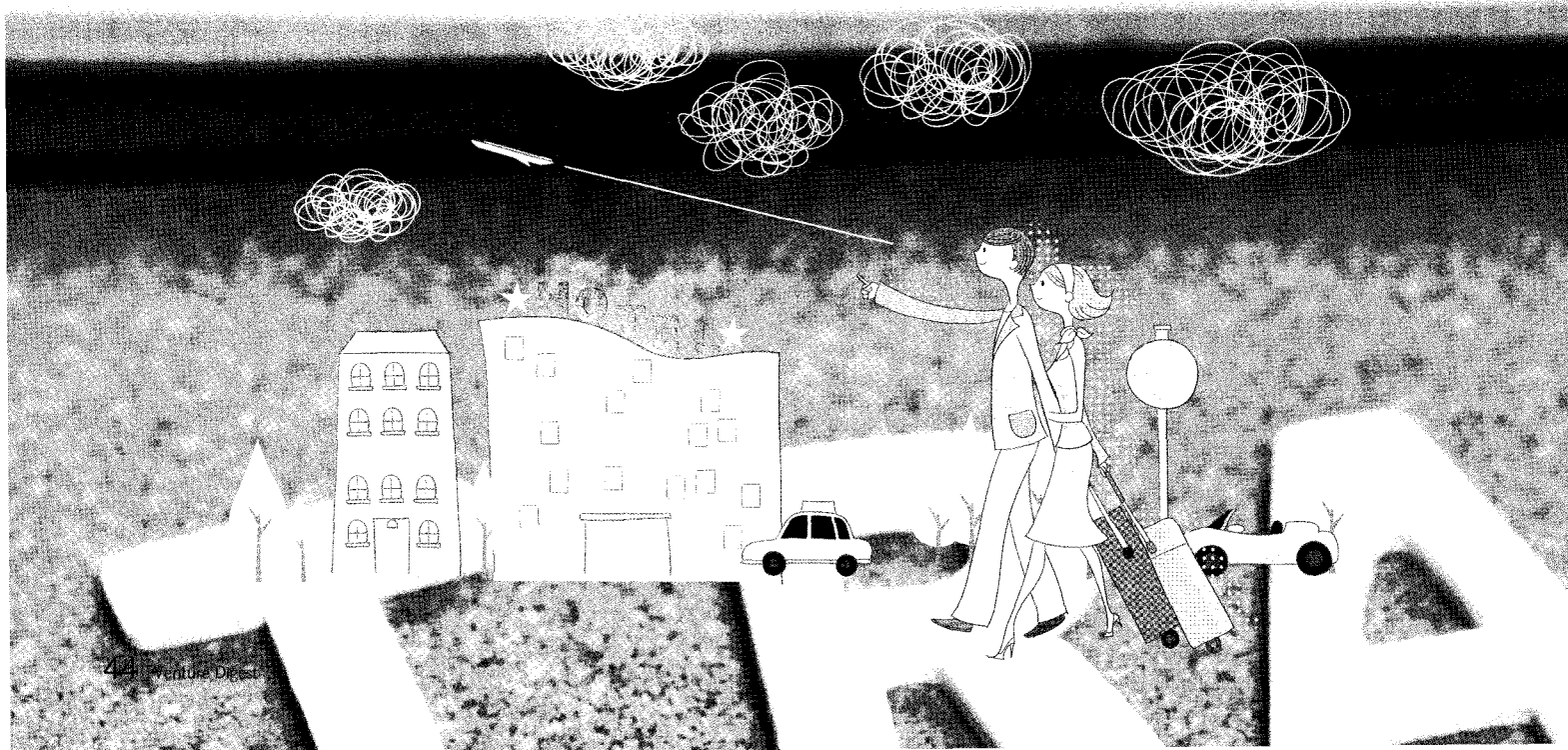
비즈니스 파트너가 한국을 방문할 때는 대부분 호텔 예약과 공항 픽업을 대신 해주게 된다. 이때는 사전에 이메일을 통해 연락을 주고받으며 비즈니스 파트너 회사의 출장경비 기준에 맞으면서 방문할 곳과 교통이 편리한 곳으로 호텔을 예약해야 한다. 호텔 대부분은 연간 며칠 이상을 예약할 때 큰 폭의 할인을 해주므로, 외국 방문객이 자주 오는 기업에서는 외국 방문객을 위해 연간 예약을 해놓는 것이 유리하다. 중요한 점은 도착하기 전 한국에 머무는 동안의 일정을 미리 이메일을 통해 알려 주는 것이다. 공항에는 누가 픽업을 나올 것이며, 어느 호텔을 예약했고, 누구를 만나고 무엇을 하게 될지 미리 안다면 거기에 대비해 복장 등 준비를 할 수 있고, 요청사항을 미리 알려줄 수 있다.

만일 파트너 회사의 CEO가 우리 기업을 위해 첫 방문을 할 경우에는

공항 픽업 시 꽃다발로 환영을 표하고, 회사에 환영 플래카드를 붙이는 등 조금은 특별한 이벤트도 고려해 보는 것이 좋다. 로밍이 안 되는 파트너를 위해 한국에서 사용할 휴대폰을 준비해 주는 것도 센스 있는 매너이다.

_ 역지사지(易地思之)의 자세

외국인 대부분은 비행기에서 내린 후 호텔로 먼저 이동하여 샤워와 약간의 휴식을 취한 후 식사 및 미팅을 한다. 따라서 접대 및 미팅 시간을 그에게 맞게 배려해야 한다. 비즈니스 미팅 일정에 주말이 끼어 있거나 지방공장 견학을 해야 한다면 함께 비즈니스를 겸한 여행을 하면서 한국을 이해하는 기회를 만드는 것도 좋은 생각이다. 이럴 때 대부분이 어디를 어떻게 안내해야 할지 곤혹스러워하는 경우가 많다. 사람에 따라 역사적 장소를 선호하거나, 아름다운 풍경을 선호하거



나, 새로운 문화 체험을 선호하는 등 관광의 취향이 다르므로 취향을 묻은 후 일정을 잡으면 좋다. 단, 비즈니스 파트너의 가장 중요한 목적은 성공적인 비즈니스이므로 무리한 일정으로 정작 중요한 비즈니스에 차질이 생기지 않도록 유의해야 한다.

가장 좋은 여행 안내자는 같이 여행을 즐기는 사람이다. 내가 파트너를 위해 여행을 하는 것이 아니라 나 자신도 즐기고 있다는 인상을 심어준다면 상대방도 편안함을 느낄 것이다.

아직도 비즈니스 여행 접대에 대해 잘 모르겠다면, '내가 만일 그 나라에 갔을 때 어떤 대접을 받고, 어디를 가고 싶을까?' 하고 생각해보자. 매너의 기본정신인 역지사지(易地思之)를 생각하면 정답이 거기에 있음을 알게 된다.

- 있는 그대로의 한국을 경험하게 하라

사실 친하지 않은 사람과 오래 여행하는 것은 서로 불편함을 느낄 수밖에 없다. 외국인 파트너와 차량으로 이동할 때는 파트너가 뒷좌석에 앉고, 물과 차가운 물수건을 준비해야 하며, 2시간에 한 번은 화장실을 이용할 수 있도록 배려해야 한다. 비행기로 이동할 때는 파트너를 앞쪽에 앉도록 하여 이동할 시간만큼은 서로 편안하게 갈 수 있도록 하는 것이 좋겠다.

한국에서는 비용절감을 위해 남자 두 명이 호텔 방을 같이 사용하는 경우가 종종 있지만 외국인인 당황할 수 있으므로 외국인 파트너와 여행을 할 경우 주의가 필요하다.

많은 외국인 비즈니스 파트너를 접대하는 한 무역회사 대표는 오랜 경험으로 역할을 적절히 분담하여 접대하는 노하우를 가지고 있다. 역사적 장소를 안내할 경우 그곳에서 자원봉사를 하는 전문안내인의

안내를 받고, 식당이나 술집도 영어를 잘하는 직원이 있는 곳으로 안내한다. 파트너는 다양한 한국 사람을 접해서 좋고, 접대를 하는 사람도 온종일 모든 것을 혼자 하지 않아도 되므로 서로에게 도움이 된다. 그가 외국인 비즈니스 파트너가 한국에 왔을 때마다 꼭 챙기는 것은 한국 가정 체험이다. 우리가 먹는 그대로 음식을 대접할 때 오히려 오래도록 잊지 못하고 고마워하는 경우가 많다. 바닥에 앉는 것이 어려운 파트너를 위해 폭신한 방식을 준비하고, 화장실을 미리 알려 불편함이 없게 배려한다. 때론 접대가 반드시 함께 이동하고, 식사를 해야 하는 것은 아니다. 혼자 지하철을 타고 이동해 보거나 투어버스를 이용해 DMZ를 가게 해주는 것도 색다른 체험의 기회를 주는 것이므로 고려해볼직 하다.

- 만일에 대비하라

해외여행을 할 때는 물이 달라지거나, 입에 맞지 않는 음식 때문에 배탈이 나는 일이 종종 발생한다. 비즈니스 파트너와 함께 여행을 할 경우 각종 상비약을 준비하는데, 이때에도 파트너의 나라에서 널리 사용되는 약을 위주로 준비하는 것이 사려 깊은 매너가 되겠다. 또한 여행지에 영어사용이 가능한 병원을 미리 알아두어 당황하는 일이 없도록 준비하는 것도 필요하다.

매너에는 정답이 없다. 다만 얼마나 상대를 배려하고 어떻게 표현하느냐에 매너의 크기와 깊이가 결정될 뿐이다. 늘 상대의 처지에서 최선의 것을 생각해 내고 그것을 실천한다면 좋은 비즈니스의 결과를 얻게 될 것이다.

