방문응대 매너

- 자연스럽고 친절한 응대는 좋은 기업이미지를 준다! -

일본 바이어들이 한국기업을 방문했을 때 대응 매너가 잘 되어 있으면 좋은 기업이미지를 줄 수 있다. 자연스럽고 친절한 응대의 포인트에 대해 여기서 살펴본다.

□ 안내 데스크에서

ㅇ 안내자가 먼저 정중하게 인사를 한 후 안내 한다.

- 그 다음 이름을 확인하고 안내를 한다.「○○**社の**△△**様でいらっしゃいますね。ただいまご案内いたします**」
- 손님이 이름을 말하지 않았을 경우, 「**恐れ入りますが、お名前をお聞かせください**」라고 묻는다.
- 담당자가 부재중일 경우, 용건을 묻고 응접실로 안내하고「**お待たせいたしまして申し訳ございません**」라고 사과하며 퇴실한다.
- 서류 전달 부탁을 받았을 경우, 「**お預かりいたしました。**○○**部の**××**宛でよろしいですね**」라고 확인한다.

* 거래처 사장이 갑자기 방문했을 경우, 먼저 온 손님이 있더라도 기분 상하지 않게 자리를 마련하여 안내한다.

□ 방문객을 안내할 때

ㅇ 방문객의 짐이 많으면「**お荷物をお持ちしましょうか**」라고 배려하는 말을 건네면 좋다.

ㅇ 방문객은 복도 중앙, 자신은 방문객의 걸음에 맞춰 대각선 방향 전방에서 안내를 한다.

- 코너를 돌 때는 손바닥으로 방향을 가리키면서「こちらです」라고 말한다.

ㅇ 엘리베이터를 탈 때는 방문객을 먼저 태우고, 내릴 때도 방문객을 먼저 내리도록 한다.
- 엘리베이터 안에서는 조작판 앞에 서서 방문객에게 등을 보이지 않도록 한다.

ㅇ 계단에서는 방문객이 손잡이 쪽을 걸을 수 있게 배려를 한다.
- 계단을 올라갈 때는 방문객이 앞에 서도록 하고, 계단을 내려갈 때는 안내자가 앞에 선다.

□ 손님이 응접실에 도착하면

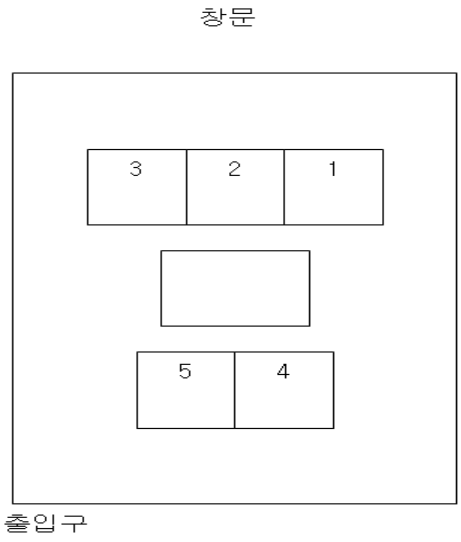
ㅇ 좌석배치가 틀리지 않게 안내한다.
- 응접실 앞에 도착하면**「こちらでございます」**라고 말하고, 노크한 후 응접실에 담당자가 있는지, 청소가 되어 있는지를 확인한 다음 방문객이 들어가도 되는 판단한다. 응접실에 안내할 때에는 **「どうぞお入りください」**라고 말한다.
- 바깥쪽으로 열리는 문이면 방문객이 먼저 들어가도록 하고 안쪽으로 열리는 문이면 먼저 들어가서 방문객을 맞이한다.

ㅇ 담당자가 없을 경우, **「○○はすぐに参りますので少々お待ちください」**라고 말하고 자리를 안내한 후 퇴실한다.
- 이 때 손님이 오래 기다리지 않게 바로 담당자에게 연락한다.

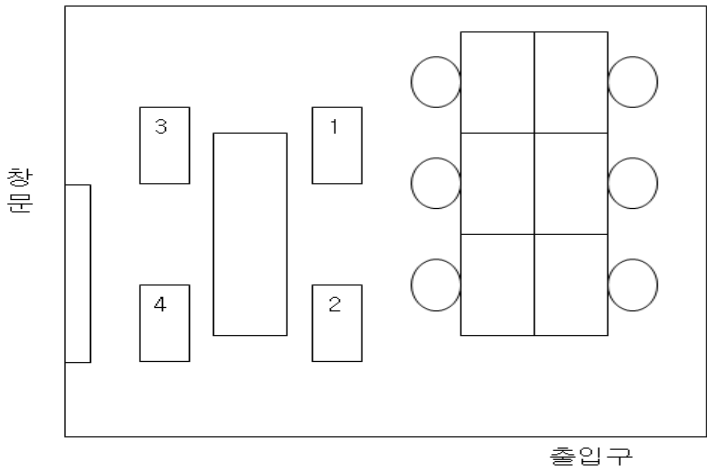
ㅇ 담당자가 있을 경우, **「失礼します」**라고 말하고 퇴실한다.
- 방문객이 서서 담당자를 기다리려고 할 때는 의자를 빼주고 자리를 권하면 된다.

□ 좌석 배치

응접실



응접코너



출입구에서 먼 자리가 방문객용(1,2,3), 가까운 자리가 사내용(4,5)이다. 방문자가 배려 차원에서 출입구에 가까운 자리에 앉으려고 해도 안쪽으로 안내한다.	창문이 보이는 자리가 방문객용(1,2), 사무용 데스크가 보이는 자리가 사내용(3,4)이다. 만일 창문이 보이는 자리가 출입구 쪽에 있더라도 데스크가 보이지 않는 자리를 권한다.

□ 음료를 낼 때

- ㅇ 입/퇴실할 때는「**失礼します**」라고 말한다.
- ㅇ 쟁반은 사이드 테이블 혹은 낮은 사람 테이블 쪽에 놓는다.
- ㅇ 종이컵 보다는 도자기 그릇에 차를 대접하는 것이 좋다.
- ㅇ 음료는 너무 뜨겁지 말아야 한다. 그렇다고 미지근하면 실례가 된다.
- ㅇ 윗사람부터 음료를 낸다.

* 음료는 방문객과 담당자가 인사를 끝내고 자리에 앉았을 때 낸다.

□ 방문객을 배웅할 때

ㅇ 현관까지 같이 가서 「**本日はお越しいただきまして本当にありがとうございました。お気をつけてお帰りください**」라고 인사하고 방문객이 보이지 않을 때까지 서 있는다.

ㅇ 방문객이 배웅하는 것을 사양하면 엘리베이터 앞에서「**では、こちらで失礼させていただきます。お越しいただきましてありがとうございました**」라고 인사한다.

* 선물을 준비했을 경우, 헤어질 때 전달한다.

□ 호감을 갖는 대응

ㅇ 방문객 응대는 전 사원이 하는 것

ㅇ 복도나 로비에서 업무 외의 이야기 또는 핸드폰 사용하지 말 것

ㅇ 방문 다음 날에는 방문에 대한 감사의 뜻을 전하고 좋은 관계를 유지하고 싶다는 의사표현을 할 것

□ 실례가 되는 대응

ㅇ 음료를 내는 도자기 그릇이 지저분하거나 젖어 있는 경우

ㅇ 그릇 소리 혹은 음료를 놓는 소리가 나는 경우

ㅇ 한번에 음료를 인원수에 맞게 내지 않은 경우

ㅇ 방문객이 다음 일정에 지연되도록 이야기가 길어진 경우

ㅇ 방문객을 태운 차량이 출발하기도 전에 회사로 돌아간 경우