

예비 신입사원의 교육에 대해 알아보아요?



- 입사 전 신입사원으로서의 예비교육은 필수입니다. 인사예절, 복장예절, 대화예절, 전화예절
- 등 기본예절에 대해 알아보아요.

01 | 예절교육

■ 인사 예절

| 인사의 종류 |

〈목례〉	〈보통례〉	〈정중례〉
친한 사람, 협소한 장소, 화장실, 복도에서 사용하는 인사	일반적인 인사, 만나고 헤어질 때의 보통인사	사과, 감사를 표할 때의 인사

| 올바른 인사법 |

- 인사의 처음과 끝은 미소로 시작해서 미소로 마무리합니다.
- 발 : 발꿈치는 붙이고 양 발의 각도는 15~30도
- 가슴과 등 : 자연스럽게 곧게 펴니다.
- 어깨 : 힘을 빼고 어깨선이 굽지 않도록 합니다.
- 손 : 여성의 경우 오른손이 위로 오도록 하며 두 손을 앞으로 모으고 아랫배에 놓습니다. 남성의 경우 바지의 옆선에 자연스럽게 붙입니다.
- 시선 : 부드럽게 상대방의 눈을 응시하며 밝고 상쾌한 목소리로 인사합니다.
- 등, 목, 허리 : 가능한 일직선이 되게 하며 허리를 굽히는 기분으로 합니다.
- 손 : 양 손을 모은 채 엉치뼈부터 구부립니다.
 - 남성 : 달걀 하나를 쥐듯이 손을 가볍게 모아 바지의 옆선에 댑니다.
 - 여성 : 오른손을 왼손의 위로 하여 아랫배 부근에 모읍니다.
- 발 : 가지런히 모읍니다.
 - 남성 : 발뒤꿈치를 붙인 상태에서 발끝을 30° 정도 벌립니다.
 - 여성 : 발뒤꿈치를 붙인 상태에서 발끝을 15° 정도 벌립니다.
- 배, Hip : 배는 끌어당기는 기분으로 hip은 빠지지 않게 합니다.
- 턱 : 앞으로 들지 않도록 합니다.
- 허리를 숙인 후 잠시 멈추고, 숙였을 때 시선은 발끝의 1.5~2m 정도 앞에 둡니다.

| 상황에 따른 인사법 |

윗사람이나 동료들과 만날 때마다 인사를 해야 하나요?

처음 만났을 때는 정중하면서도 밝고 명랑하게 인사를 하고, 다시 만나게 될 때는 밝은 표정과 함께 가볍게 목례를 하는 것이 좋습니다.

실습 중일 때의 인사는?

실습 중인 일이 인사할 정도의 여유가 있다면 상황에 맞게 가볍게 목례를 합니다. 그러나 도저히 인사를 할 수 없는 경우에는 하지 않아도 좋습니다.

모르는 사람이 인사를 하는 경우에는?

우선 인사를 한 후에 실습담당자에게 누구인지 물어보고, 다음에 마주쳤을 때 가벼운 인사말을 먼저 건네면 더욱 좋습니다.

화장실에서의 인사는?

화장실에서는 인사하지 않습니다. 다만 눈이 마주칠 경우 목례합니다.

■ 근무 예절

| 출근시의 예절 |

- 출근시간 10분전에 출근하고 소지품은 일정한 장소에 둡니다.
- "안녕하십니까" 로 밝은 출근 인사를 합니다.
- 뒷사람이 들어오면 일어서 인사를 합니다.
- 지각하면 실습담당자에게 지각에 대한 사유를 겸손하고 분명하게 말합니다. 이 때 먼저 사과부터 하고, 변명과 이유는 나중에 말하도록 합니다.

| 실습 중의 예절 |

- 상대가 다른 사람과 대화중일 때는 "말씀 중에 실례합니다만" 이라는 양해를 먼저 구하고 용건을 말합니다.
- 실습 중에 자세는 단정히 하고, 의자는 앞으로 바짝 당겨서 앉습니다.
- 비스듬히 기대어 일을 하는 것, 또는 턱을 괴고 일을 하는 등의 자세는 적절하지 않습니다.
- 모르는 것은 실습담당자에게 곧바로 물어보도록 합니다.
- 공적이든 사적이든 외출할 때는 반드시 허가를 받도록 합니다.

| 퇴근 시의 예절 |

- 퇴근 준비는 근무시간이 끝나고 나서부터 합니다.
- 먼저 퇴근할 때에는 뒷사람과 동료들에게 확실하게 돌아간다는 인사를 합니다.

■ 업무 예절

| 지시 |

- 직장상사로부터 업무에 관한 지시를 받을 때는 필기도구를 준비해 가서 지시내용을 경청하고 중요사항을 기록합니다.
- 상사의 말을 중간에 가로막는 일 없이 끝까지 듣도록 합니다.
- 질문이 있거나 의문 나는 점은 상사의 말이 끝난 후, 다시 질문하여 명확히 확인합니다.

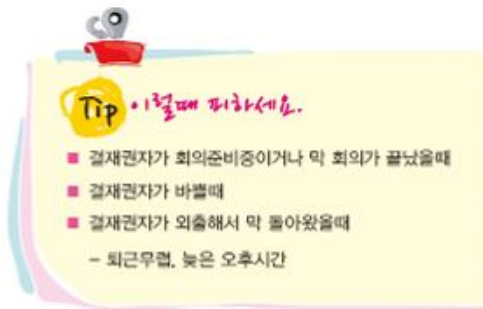
| 보고 |

- 지시를 받고 수행한 일은 반드시 지시한 상사에게 직접 보고하는 것이 원칙입니다.
- 업무를 수행한 후 결과를 보고할 때는 가급적 빨리 내용을 정리하여 보고합니다.

- 처리가 불가능한 업무인 경우에는 신중히 판단하여 상사와 상의하도록 합니다.
- 서면보고는 내용을 정리함에 있어 육하원칙을 활용하여 간결하게 작성합니다.
- 구두보고를 할 때는 논리적으로 설명하며, 관련 자료를 첨부하도록 합니다.

| 결재 |

- 결재 서류는 성실하고 완벽하게 작성해야 합니다(오탈자 확인).
- 결재를 받는 시간은 업무가 너무 바쁘지 않은 오전이 바람직합니다.
- 전자 결재 시 모니터에 맞춰 문서의 크기와 양식을 배려해야 합니다.



■ 복장 예절

실습에서는 누구에게나 호감을 주는 용모나 옷차림이 되도록 신경을 써야 하며, 단정하고 조화된 인상을 주도록 하는 것이 바람직합니다.

| 옷차림 |

- 깨끗하고 청결한 인상을 주는 옷을 입도록 합니다.
- 극단적인 색채나 이성한 복장은 삼가합니다.
- 요란한 스타킹, 매니큐어 등 눈에 띄는 복장은 삼가합니다.
- 실습장에서 별도로 실습복을 지급하는 경우, 매일 올바르게 착용합니다.

| 용 모 |

- 머리는 항상 깨끗하게 빗고, 정기적으로 이발하도록 합니다.
- 너무 눈에 띄는 염색, 파마 등은 삼가하도록 합니다.
- 항상 거울을 보고 얼굴·치아·수염·손톱 등을 깔끔하게 정리합니다

| 표 정 |

- 상황과 대상에 맞는 표정을 연출합니다.
- 턱을 너무 들거나 당기지 않습니다.
- 고개를 한쪽으로 기울이지 않습니다.
- 눈은 결눈질을 하지 않고 정면을 바라봅니다.



■ 대화 예절

| 대화 시 예절 |

① 상사에 대하여

- 호칭이나 경어를 사용합니다.
- 협력자로서 친절하며 자존심 상하지 않게 대화합니다.
- 자기 생각을 말할 때는 핵심을 전하고 논리적으로 말을 합니다.
- 상사가 자존심 상하지 않도록 합니다.
- 주의를 받을 때에는 진지한 표정과 바른 자세로 듣습니다.
- 한계는 분명히 하고 지나친 사생활 참견을 하지 않습니다.
- 상사와 의견 충돌이 있을 때 논쟁을 피합니다.

② 동료에 대하여

- 협력자로서 친절하며 자존심 상하지 않게 대화를 합니다.
- 좋은 점은 장려하고 인정과 칭찬을 합니다.
- 실수는 감싸줍니다.
- 동료와 의견 충돌이 있을 때 논쟁을 피합니다.

| 호 칭 |

① 직장상사에 대한 호칭

- 자신이 소속된 부서의 상사는 직함 다음에 '님' 을 붙입니다.
- 다른 부서의 상사는 부서와 직함 다음에 '님' 을 붙입니다.

② 부하직원에 대한 호칭

- 직함이 있는 부하 직원은 성이나 성명 다음에 직함을 붙입니다.
- 직함이 없는 직원은 성명 다음에 '씨' 를 붙이며, 상사가 자신보다 연상인 부하직원에게는 성이나 성명 다음에 '선생' 을 붙여 부르기도 합니다.

③ 동료에 대한 호칭

- 직함이 있으면 동년배인 동급자간에는 성이나 성명 다음에 직함을 붙입니다.
- 자기보다 5년 이상 입사 선배이거나 연상이면 남녀 모두 성이나 성명 다음에 '선배님' 을 붙입니다.

- 동료 간이지만 친숙하지 못한 동년배는 성명 다음에 '씨' 를 붙입니다.

④ 존칭어의 사용

- 다른 사람의 성명 뒤에 직함을 넣는 것은 그 사람을 높이는 것이나 자신을 소개할 때에는 직함을 자신의 성명 앞에 둡니다.
예) 과장 ○○○입니다.
- 직장 상사에게는 존칭어를 써야 하지만 만일 지위가 더 높은 상사에게 그보다 아래 지위의 상사를 언급할 때는 자신이 하급자라도 '님' 존칭어를 쓰지 않고 직함만을 붙입니다.
예) 사장에게 부장의 일을 이야기할 때 - "사장님, 부장이 지시한 일입니다."
- 부장에게 사장의 일을 이야기할 때는 모두를 높입니다.
예) 부장님, 사장님께서 찾으셨습니다.
- 부하 직원에게 상사를 말할 때는 부하직원은 낮추고 상사는 높입니다.
예) 신대리, 부장님께서 뭐라고 말씀하셨습니다?



■ 전화 예절

| 전화할 때의 기본 알기 |

- 어떤 사람과 어떤 통화를 할 것인지 확인합니다.
- 대화할 내용을 한번 정리해 봅니다.
- 먼저 인사를 하고 항상 밝은 목소리로 통화합니다.
- 메모지를 가까이 두고 중요 내용을 확인 및 메모합니다.
- 상대방이 전화를 끊기 전에 인사하고 상대방이 끊은 뒤 잠시 있다가 끊습니다.

| 전화 잘 걸기 |

- 수화기는 왼손, 필기구는 오른손에 듭니다.
- 전화를 하는 목적을 마음속으로든, 서면으로든 정리합니다.
- 통화하려고 하는 사람의 소속과 성명을 정확히 파악합니다.
- 꼭 본인과 통화를 해야 하는지, 대신 통화해도 되는 일인지 파악합니다.
- 필요한 내용을 메모할 수 있게 준비합니다.
- 본인의 소속과 성명을 이야기하고 인사를 합니다.
- 간단한 인사 후 전화를 건 목적을 이야기합니다.
- 상대방이 전화를 끊은 뒤 잠시 있다가 전화를 끊습니다.

| 전화 잘 받기 |

- 전화기 옆에는 항상 메모를 준비해 둡니다.
- 전화벨이 세번 울리기 전에 전화를 받습니다.
- 자신의 회사와 소속을 정확히 이야기 합니다.
- 상대방이 누구를 찾는지 확인한 후, 대신 받아도 되는지 파악합니다.
- 상대방이 전화를 건 이유를 정확히 판단하고 답변합니다.
- 바로 통화하기 어려울 때는 그 사유를 정확히 설명합니다.

| 바람직하지 못한 전화 응대 습관 |

- '여보세요.', 또는 '네.' 로 첫 인사를 합니다.
- 수화기를 턱과 어깨에 걸치고 통화합니다.
- 내 전화만 잘 받으려고 합니다.
- 작은 목소리로 성의 없이 응대합니다.
- 고객 앞에서 개인적인 일로 전화를 길게 합니다.

| 전화 기본 화법 |

상 황	화 법
전화를 받았을 때	감사합니다. ~회사 ○○○(성명)입니다.
기다리게 할 때	죄송합니다만, 잠시 기다려 주시겠습니까?
기다리고 난 후	오래 기다리시게 해서 죄송합니다.
물어 볼 때	죄송합니다만, ~입니까?
응무 처리가 안 되었을 때	죄송합니다.
응무 처리가 되었을 때	감사합니다.
부탁이나 의뢰할 때	죄송합니다만, ~해 주시겠습니까?
다시 물어 볼 때	한 번 더 말씀해 주시겠습니까?
담당자를 바꾸어 줄 때	담당자를 바꾸어 드리겠습니다. 잠시 기다려 주십시오.
찾는 사람이 없을 때	지금 자리에 안 계신데, 괜찮으시다면 제가 전해 드리겠습니다.
다른 사람과 상의해야 할 때	잠시 기다려 주시면 알아보겠습니다.
마침 인사	잘 알겠습니다. 안녕히 계십시오.



■ 회의 예절

| 회의 준비 및 참석 예절 |

- 회의의 주요 대상자는 탁자에 앉고, 참석자는 뒷편 여분의 의자에 앉습니다.
- 상사나 존중해 주어야 할 사람인 경우 상석을 권합니다.
- 외부인과 만날 때는 가급적 자신은 상석을 피하고 상대방에게 양보하는 것이 예의입니다(협력업체 임직원이 오는 경우도 가급적 상석에 앉는 것은 피합니다.).
- 착석을 하고 있다가 상대방이 오면 일어서서 가볍게 인사하고, 상대방이 앉은 후 착석합니다.
- 대기업의 직원이나 사회생활 경험이 풍부한 사람일수록 착석예절을 중요시합니다.
- 회의 참석 시에는 반드시 기록을 위한 노트와 필기구를 지참합니다.
- 중요 프레젠테이션 시 주의 사항 (주관자 숙지 사항)
 - 회의실 정돈 및 좌석 배치
 - 배포자료 사전준비, 탁자에 비치
 - 프로젝트 설치, 자료 로딩(필요 시)
 - 손님용 필기구 사전 준비
 - 음료수 사전 준비



■ 식사 예절

| 식사하기 전의 예절 |

- 식사 전에는 깨끗하게 손을 씻습니다.
- 물수건은 손만 닦아야 하며 얼굴이나 목, 코를 닦는 행위는 금물입니다.
- 몸치장을 단정히 하고 자세를 바르게 앉습니다.
- 여러 사람과 함께 식사를 할 때는 뒷사람이 수저를 든 다음 들어야 하며 식사를 마칠 때에는 보조를 맞추는 것이 예의입니다.

| 식사할 때의 예절 |

- 맛있는 반찬만 골라 먹거나 뒤적거리며 집었다가 놓는 것은 남에게 불쾌감을 줍니다.
- 한꺼번에 많은 음식을 입안에 넣지 말고 가시나 찌꺼기는 한 곳에 가지런히 모아둡니다.
- 음식을 먹을 때는 소리를 내거나 입안이 다른 사람에게 보이지 않도록 하며 수저가 그릇에 부딪쳐 소리를 내어도 안 됩니다.
- 국물이나 물을 마실 때는 후루룩 소리를 내거나 뜨거운 음식을 불어대는 것도 곤란합니다.
- 음식을 먹는 도중이나 다 먹고 난 후 물을 입에 물고 소리를 내는 것은 큰 실례입니다.

| 식사가 끝났을 때의 예절 |

- 음식을 다 먹고 난 후에는 “잘 먹었습니다.” 라고 인사 합니다.
- 뒷사람 앞에서는 이쑤시개를 쓰지 않도록 하며 만약 쓸 경우는 한 손으로 가리고 사용합니다.
- 뒷사람이 식사 도중일 때는 먼저 일어서는 것이 아니고 수저를 밥그릇에 두었다가 어른이 식사가 끝나면 상위에 내려놓습니다.



Tip 우리나라 회식·음주예절

- 회식자리 배치는 최상위자(주빈)을 맨안쪽 중간에 배치하고, 나머지는 최상위자의 관계성, 성·환영 등 성격에 따라 착석합니다.
- 실습생들이 불가피하게 회식자리에 참석하였을 경우에는, 문쪽에 가장 가까운 쪽에 앉아 식사예의를 깨지 않도록 조용히 식사를 하고, 술을 권할 경우는 정중히 사양합니다(처음이 중요합니다).

■ 승차 예절

우리들은 여행이나 직장에서 업무상 자동차를 이용하는 경우가 많습니다. 즉, 상사 손님 초대 거래처의 뒷사람이나 친분이 두터운 손님과 함께 자동차를 이용할 때는 실례를 범하지 않아야 합니다.

| 승차할 때의 예절 |

- 손님이나 상사를 승용차에 탑승하게 할 때, 오른손으로 문을 열고 문을 잡은 상태로 “타십시오.” 라고 안내합니다.
- 내리는 경우에는 재빠르게 먼저 내려 옆쪽으로 서서 문을 오른손으로 열고 안전을 확인한 후 손님이나 상사가 내리게 합니다.
- 탈 때는 웃어른과 여성을 먼저 타게 하고, 내릴 때는 남성과 아랫사람이 먼저 내려서 다음 사람을 부축해야 합니다.
- 웃어른이 타신 후에는 문을 살짝 닫고, 차가 떠나면 가볍게 고개 숙여 인사를 합니다.
- 자가운전의 차를 탈 때는 앞좌석을 비워둔 채 뒷 좌석에 타면 실례가 됩니다.

■ 비즈니스 예절

| 명함 교환 |

① 명함을 건넬 때

- 정면에서 건넵니다.
- 뒷사람, 고객, 여성에게 먼저 건넵니다.
- 상대가 바로 읽을 수 있도록 건넵니다.
- 허리선과 가슴선 사이로 전합니다.
- 반드시 일어서서 전합니다.
- 이름을 말하며 오른손으로 건넵니다.



② 명함을 받을 때

- 두 손으로 받습니다.
- 동시에 교환하는 경우, 자신의 명함은 오른손으로 주고 왼손으로 받습니다.
- 받아서 바로 보지 않습니다.
- 반드시 이름, 직장, 직함을 확인합니다.
- 상대방의 명함을 허리선 아래로 내리지 않습니다.
- 회의 동안은 테이블 위에 놓아둡니다.

③ 명함의 관리와 보관

- 명함 지갑을 준비합니다.
- 자신의 명함은 늘 소지하며 부족하지 않도록 체크합니다.
- 명함을 받아 바지 주머니에 넣는 것은 큰 실례입니다.
- 명함을 받아 바로 집어넣는 것도 실례입니다.
- 명함에 낙서하지 않되 한쪽에 날짜와 해당 사항을 기입해 두면, 차후에 관리가 용이합니다.
- 받은 명함을 놓고 가는 것은 실례입니다.

| 악수 |

손을 잡는 것은 마음의 문을 여는 것을 뜻하고, 손을 함께 흔드는 것은 마음이 일체가 되는 것을 의미합니다.

① 악수의 기본적 규칙

- 윗사람이 아랫사람에게, 여성이 남성에게, 선배가 후배에게 청한다.
- 허리를 곧게 펴고 밝은 미소를 띠는다.

② 악수의 자세

- 상사 또는 손윗사람이 먼저 청합니다.
- 남녀의 경우 여자가 먼저 손을 내미는 것이 예의입니다.
- 바른 자세로 상대의 오른손을 가볍게 잡고, 상대의 눈을 보며, 상체를 허리로 부터 10° 굽힙니다.
- 손을 잡고 많이 흔들거나 굽실거리는 것은 삼갑니다.
- 왼손잡이인 경우에도 오른손으로 악수하여야 하며, 지나치게 힘을 주거나 힘없이 손 끝을 잡는 것은 피해야 합니다.
- 손이 더럽거나 땀이 많이 난 경우에는 상대방에게 말하고 양해를 구합니다.
- 땀감을 지거나 한 손을 주머니에 넣고 악수하지 않도록 합니다.
- 손윗사람이나 여성에게 악수를 먼저 청하는 것은 실례입니다.
- 여성이라고 하더라도 상대방의 직위가 높거나 연장자인 경우, 먼저 손을 내밀지 않도록 주의합니다.

| 상황별 상석 위치 |

① 회의 시 상석 위치



- 정면에서 presentation을 할 경우에는 그 반대편이 상석이 됩니다.
- 회의실 안쪽, 가운데를 상석으로 하는 경우도 있습니다.

② 승용차 상석 위치

- 운전기사가 있는 경우(택시포함)



가장 상석은 뒷좌석의 오른쪽이며 다음은 뒷좌석의 왼쪽입니다.
다음은 운전자 옆 좌석이며 최하석은 뒷좌석 중앙입니다.

- 운전기사가 없는 경우



가장 상석은 운전석 옆 좌석이며 다음은 뒷좌석의 오른쪽입니다.
다음은 뒷좌석의 왼쪽이며 최하석은 뒷좌석의 중앙입니다.

③ 비행기 상석 위치

- 비행기 밖을 볼 수 있는 창가가 상석이고, 통로 쪽 좌석이 차석, 가운데 불편한 좌석이 말석입니다.

④ 열차 상석 위치

- 열차의 진행방향으로 밖을 볼 수 있는 창가가 상석이고, 마주 보이는 곳이 차석입니다.



⑤ 엘리베이터 상석 위치



⑥ 레스토랑 상석 위치

- 출입문에서 가장 먼 좌석
- 전망을 볼 수 있는 좌석
- 그림이 보이는 좌석
- 웨이터가 가장 먼저 의자를 빼주는 좌석

⑦ 응접실 상석 위치

