

친절서비스 마인드 향상

1. 고객만족은 천국의 식사처럼

천국과 지옥의 식사

어떤 사람이 천국과 지옥을 구경하게 되었다. 마침 양쪽 모두 식사시간이었다. 모두가 겸상을 하고 있었는데, 팔보다 훨씬 긴 젓가락으로 먹으며, 한 번 떨어뜨린 음식은 다시 집어 먹을 수 없다는 규칙이 있었다. 지옥에 있는 이들은 제각기 음식을 집어서 자기 입에 넣으려 했지만, 젓가락이 너무 길어 떨어뜨리기만 할뿐 한 입도 제대로 먹지 못해 아우성이었다. 그러나, 천국에서는 그런 몸부림을 볼 수 없었다. 규칙도 젓가락 길이도 똑같았지만, 모든 사람이 배불리 먹고 있었다. 마주 앉은 사람의 입에다 서로 넣어주었기 때문이다.

위의 예화를 보면, 고객만족의 경영철학을 한 단어로 '상생'이라고 표현할 수 있습니다. 천국에서처럼 서로 상대방의 입에다 음식을 넣어주는, 즉 남을 먼저 이롭게 함으로써 궁극적으로 내가 이롭게 된다는 '자리아타(自利利他)'의 정신이라고 할 수 있습니다.

하늘은 스스로 돕는 자를 돕는게 아니라, '남을 돕는 자를 돕습니다.' 사람은 누구나 자신이 지불한 것 이상의 가치나 기쁨을 얻을 때 만족합니다.

10만 원짜리 넥타이를 선물한 여자에게 10만 원짜리 화장품 세트로 되갚는 남자는 그녀의 마음을 얻을 수 없습니다. 고객이 지불한 것보다 더 큰 가치를 제공하는 진정한 친절이야말로 우리는 승객과 상생 할 수 있습니다.

2. 복장과 환경도 신뢰의 영역이다

사람들은 단정한 옷차림을 한 사람에게 신뢰와 호감을 느낍니다. 그것이 전문성을 의미한다고 생각하기 때문입니다. 이처럼 눈에 보이는 것에 비추어 상대를 판단하고 그에 맞게 반응을 보이는 경우를 흔히 볼 수 있는데요, 이는 '인지의 한계' 때문입니다.

단지, 눈에 들어오는 옷차림, 자동차, 얼굴표정, 소지품, 매너 등을 단서로 보이지 않는 그의 실체를 가늠할 뿐입니다. 외모와 복장은 신뢰감 형성에 중대한 영향을 미칩니다. 그래서 약사는 하얀가운을 입고, 미용사는 깔끔하게 손톱 손질을 합니다. 보석점에서 점원이 하얀 목장갑을 끼고 상품을 취급하는 것도 고급 상품에 대한 특별한 정성을 보이기 위함입니다. 그런 모습을 지켜보는 고객은 '내가 구입한 제품에 예의를 갖추는구나'하는 호감을 갖게 됩니다.

서비스가 제공되는 공간의 청결성도 고객의 신뢰와 호감을 좌우하는 요인입니다. 예컨대, 객차가 청결하면 고객은 철도회사의 서비스가 정확하고 양호할 것이라고 생각하게 됩니다. 반대로 식당에서 종업원의 앞치마에 얼룩이 묻어있는 것을 보면 음식도 불결할 것이라 여겨 발길을 돌리게 됩니다. 서비스를 제공할 때 눈에 보이는 것들은 눈에 보이지 않는 것들의 가치를 전달하는 통로임을 알기 때문입니다.

승객과 만나는 작은 공간 안에서 불쾌한 냄새가 나거나, 운전자의 모자나 용모가 청결하지 않다면 고객은 인상을 찌푸리게 됩니다. 다음의 셀프 리스트를 통해 고객을 만나기 이전에 승·하차와 관련된 사항을 점검해 보시기 바랍니다.



▶ 승객맞이

구분	점검사항	Y	N
청결	머리는 단정하게 손질이 되어 있습니까?		
	깔끔하게 면도 혹은 화장을 했습니까?		
	옷에 때, 얼룩, 구겨짐은 없습니까?		
	모자, 마스크로 얼굴을 가리지는 않았습니까?		
	땀 냄새, 담배 냄새가 나지는 않습니까?		
차림새	조수석의 택시 운전자 자격증은 뒤에서도 잘 보입니까?		
	요금 미터기는 뒤에서도 잘 보입니까?		
	카드 결제기가 정상 작동합니까?		
	냉/난방 온도는 적당합니까?		
	차량 외부, 승객 좌석, 트렁크가 모두 깨끗합니까?		
	차량 내부 공기를 충분히 환기시켰습니까?		

▶ 승·하차 시

구분	점검사항	Y	N
미소	고객이 승·하차 할 때 밝게 미소 지었습니까?		
목례	고객이 승·하차 할 때 눈을 맞추며 인사했습니까?		
	가볍게 목례하며 요금 등을 주고 받았습니까?		
자세	고객 승차 시 바른 자세로 맞이했습니까?		
마인드	인종차별적 언행을 하지는 않았습니까? (승차거부, 무시하는 태도, 인종비하 발언 등)		
	가장 빠르고 안전한 길로 주행했습니까?		
	요금은 규정대로 부과했습니까? (부당 요금을 징수하지는 않았습니까?)		
언어	모든 승객(나이가 어리거나, 외국인의 경우)에게도 높임말을 사용 하여 존대했습니까?		
	고객이 승·하차할 때 적당한 인사말을 했습니까?		
	목적지, 요금(금액) 등을 반복해 말했습니까?		

3. 비언어 커뮤니케이션에 주목해야 하는 까닭은?

대화는 언어적인 표현과 비언어적인 표현으로 나뉩니다. 전문가들은 비언어적 표현의 중요성을 강조합니다. ‘메라비언의 법칙’에 따르면 한 사람이 상대방부터 받는 이미지는 ‘시각 55%, 청각 38%, 언어 7%’라고 합니다. 대화할 때 언어적 표현의 전달력은 7%에 불과하고, 비언어적 요소들이 내용의 93%를 전달한다는 것입니다. 말보다 표정이나 행동이 더 많은 메시지를 전하기 때문입니다.

즉, 태도가 말을 하기 때문입니다. 사람들은 인간이 대부분 이성적인 판단을 한다고 알고 있지만, 사실 우리 대부분은 무의식의 지배를 더 많이 받습니다. 그 결과로, 메라비언의 법칙처럼 비언어적 의사소통을 통해 더 많은 정보를 상대방에게 전달하고 있는지 모릅니다. 비언어적 대화기술인 ‘SOFTEN기법’도 익혀 두는 것이 좋습니다. SOFTEN은 원래 ‘부드럽게 한다’는 뜻의 단어로 쓰이지만, 여기서는 아래 각 기법의 머리 글자를 딴 것입니다.

4. 효과적인 대화를 위한 SOFTEN 기법

Smile	찌푸린 얼굴이나 덤덤한 얼굴로는 결코 상대방의 마음을 사로잡지 못합니다. 비즈니스 대화에서 가장 중요한 첫 마디는 언어적 표현이 아니라 ‘환한 미소와 밝은 목소리’ 같은 비언어적 표현이라는 사실을 기억합니다.
Open	비즈니스 대화에서 허리에 손을 얹거나 팔짱을 끼는 몸짓은 피해야 합니다. 이 같은 제스처는 무의식적으로 고객을 적대 시 한다거나 혹은 경계한다는 의미를 전달하므로 삼가해야 합니다.
Forward Leaning	상대의 말에 관심이 있다는 의미로 몸을 약간 앞으로 기울인 상태에서 듣는 것입니다. 몸을 뒤로 젖힌다거나 직각으로 바로 세우는 것보다는 앞으로 살짝 기울이면 “당신의 말씀을 잘 경청하고 있습니다”라는 메시지가 효과적으로 전달됩니다.
Touch	가벼운 접촉과 살가운 얘기는 비즈니스 효과를 극대화하는 약입니다. 우리가 만나는 승객과의 Touch는 칭찬 또는 정겨운 말씨입니다.
Eye Contact	대화할 때 고객의 눈이나 눈 주변을 보면서 말해야 합니다. 상대가 말하고 있는데 상대의 얼굴 쪽을 보지 않고 주위를 둘러보는 태도는 금물입니다.
Nodding	고개를 끄덕이는 것은 “당신이 말씀하시는 것을 저도 잘 듣고 있습니다”라는 의미를 아주 효과적으로 전합니다.

5. 고객만족을 완성하는 3단계

易 地 思 之 易 地 感 之 易 地 行 之
역 지 사 지 역 지 감 지 역 지 행 지

21세기 승객도 진화합니다. “다른 사람의 입장에서 생각하는 능력” 이것을 우리는 공감(共感)이라고 설명합니다. 그러나, 이는 실제상황에서 그다지 잘 이루어지지 않습니다.

공감이란? 모든 종류의 대인 관계를 마주 할 수 있게 하는 의사소통에 대한 태도로써 우리 앞에서 있는 사람이 누구인지에 관계없이 상대방을 존중하는 표현 능력이라고 정의할 수 있습니다.

동조는 가치와 관심을 공유하는 것이라면, 공감은 판단하지 않고 차이에 대한 존중을 보이는 것입니다.

상대방의 입장에서 생각하고, 느끼고, 행동한다.



6. 승객과 공감하기 위한 5S 태도 갖추기

Sorry

사과를 두려워하지 말라

“죄송합니다. 많이 불편하셨지요? 제가 오해를 했습니다”

Simple

단순하게 생각하라

승객이 없다면 내가 설 곳도 없다.

Surprise

감탄사를 연발하라

“안전하게 모시겠습니다”, “물건은 잘 챙기셨지요”,
“3분 후 도착 예정입니다”

Sweet

부드럽게 대하라

승객이 없다면 내가 설 곳도 없다.

Smile

웃어라

긍정적 생각이 웃음을 부른다.

출처 : 퇴근길, 다시 태도를 생각하다(유인경)

7. 링겔만의 효과와 시너지 효과

프랑스의 농공학자 막스 링겔만(Macimilie Ringelmann)은 두 마리의 말이 끄는 마차의 힘이 한 마리가 끄는 힘의 두 배가 되지 못한다는 사실을 발견합니다.

사람들을 대상으로 밧줄을 끌게 하고, 힘을 측정하는 실험을 합니다.

결과는 어땠을까요?

실험의 결과 두 명이 끌 때는 혼자일 때의 93%, 여덟 명일 때는 49% 밖에 힘을 쓰지 않는다는 사실을 발견합니다. 집단에서는 책임감이 분산되고, 개인의 수행정도를 알 수 없기 때문에 사회적 태만이 발생할 가능성이 높아집니다.

운수업에 종사하는 우리들의 모습을 들여다볼 때 “나 하나쯤이야 뭐!”, “누가 하겠지”, “목적지까지만 가면 되는거 아냐”라는 무임승차의 사고를 버리셔야 합니다.

링겔만 효과와 반대되는 개념은 시너지 효과입니다. 시너지 효과(Synergy effect)란 ‘1+1’이 2 이상의 결과를 내는 것을 말합니다. 집단 속에 참여하는 개인의 수가 늘어날수록 더 큰 효과를 만들어내는 것이지요.

해마다 천만 명이 넘는 관광객이 우리나라를 찾고 있습니다. 우리가 대한민국의 첫 인상이자 이미지가 될 친절이 무엇보다 중요합니다.

우리의 역할은 ‘신속, 정확하게 이동하는 것’ 뿐만 아니라 승객이 ‘쾌적하고 편안한 상태로 목적지까지 갈 수 있도록 돕는 것’입니다. 우리는 땅 위의 퍼스트 클래스입니다

운수종사자분들이 서로 협력하여 각자의 자리에서 책임감을 갖고, 대한민국의 주인 의식이 몸에 밴다면 우리 모두가 행복하고, 친절한 대한민국을 만들 수 있습니다.



8. 행복한 인생을 위한 건강한 삶

‘짜증나는 교통체증, 티격태격 오해로 생기는 승객과의 다툼, 긴장으로 짝 뭉친 어깨, 아파오는 목에 머리까지 터질 듯이 어찌면 사계절 내내 우리는 스트레스를 받고 있습니다.

스트레스는 무리한 요구에 대해 보내는 우리 신체의 불특정한 반응입니다. 스트레스의 원인은 우리 삶의 모습만큼이나 다양합니다. 게임에서 이겼을 경우, 때로는 즐겁기도 하고, 혹은 사기당한 경험처럼 불쾌하기도 합니다. 사람 사이의 관계, 운수종사자들의 업무환경으로부터 스트레스가 유발될 수 있습니다.

스트레스를 피하는 것도 불가능하고, 완전히 피할 수도 없을 것입니다. 통제되지 않는 스트레스는 면역체계를 약화시키고, 만성피로를 유발할 수 있습니다. 스트레스를 받았을 경우 주요 증상은 아래와 같습니다.



9. 스트레스를 이기는 ‘회복 탄력성’

회복 탄력성이란?

원래 제자리로 돌아오는 힘을 일컫는 말로 ‘회복력’ 또는 ‘탄력성’을 뜻합니다. 심리학에서는 주로 시련이나 고난을 이겨내는 ‘긍정적인 힘’을 의미합니다.

‘회복 탄력성’이 높으면 스트레스 상황에 노출되더라도 극복할 수 있으며, 우울증 발병을 낮출 수 있습니다. 스트레스를 이기는 회복 탄력성을 키우는 3가지 방법을 살펴 보겠습니다.

첫째. 긍정적인 정서를 불러 일으켜라!

회복탄력성을 구성하는 첫째 요소인 자기 조절력이란?

스스로 감정을 인식하고 그것을 조절하는 능력입니다. 역경이나 어려움을 성공적으로 극복해내는 사람들의 공통적인 특징이기도 합니다.

- 주어진 상황에서 언젠가 좋아지리라는 믿음을 지닌 낙관성 가지기
- 타인의 시선에 민감하지 않기, 나는 그저 나일 뿐이라는 점을 명심하기
- 자기 자신을 긍정적으로 바라보기
- 자신의 강점을 발견하고 일상생활 속에서 끊임없이 발휘하려고 노력하기

둘째. 일상생활 속에서 감사한 일 찾기

감사하기는 긍정성 향상에 있어서 ‘가장 강력하고도 지속적인 효과’를 나타냅니다. 연구결과에 따르면 보통 성인의 심장박동 수는 1분에 70번을 기준으로 미세하게 끊임 없이 변화합니다. 분노나 좌절감 등 부정적 감정을 느낄 때는 매우 불규칙하게 변화 하지만, 삶에 있어서 감사한 일들에 생각을 집중하고 감사한 마음을 느끼기 시작하면 심장박동 수는 매우 규칙적으로 변하게 됩니다. 즉, 나에게 벌어지는 일들을 감사하게 바라보는 습관을 자연스럽게 가질 수 있습니다.

셋째. 규칙적인 운동으로 운동하기

행복의 기본수준을 높이는 또 하나의 확실한 방법은 규칙적인 운동입니다.

몸을 움직이면 뇌가 건강해집니다. 운동은 우울증, 불안장애, 치매 등을 불러일으키는 병든 뇌를 치료할 수 있는 특효약입니다. 긍정적인 감정이 강화되고 타인에게 좋은 인상을 주며, 원만한 인간관계와 리더십도 길러집니다.

10. 스트레스 해소를 위한 8가지 팁

- 1 숨을 크게 들이마십시오.
→ 숨을 들이마시고, 5초 멈추고 천천히 숨을 내뿜으십시오.
- 2 정신적인 휴식을 취하십시오.
→ 책을 읽거나, 일기를 쓰거나, 따뜻한 욕조에 몸을 담그십시오.
- 3 어지러운 것들을 치우십시오.
→ 몇 년 동안 입지 않는 옷을 버리고, 집과 차량을 자주 정리하십시오.
- 4 미리 계획하십시오.
→ 교통체증이나 기타 지연될 수 있는 요인을 고려하십시오.
- 5 웃음은 최고의 치료약입니다.
→ 스스로 웃는 것을 배우면 스트레스가 삶에 영향을 미치는 방법을 바꿀 수 있습니다.
- 6 몸에 좋은 일을 하십시오.
→ 정기적인 운동은 일상의 스트레스에서 관심을 다른 곳으로 돌리는데 도움이 됩니다. 충분한 과일과 야채와 함께 저지방, 저당분 음식을 먹는 것은 육체적 및 정신적 건강을 향상 시킬 수 있습니다.
- 7 긍정적인 태도를 갖으십시오.
→ 부정적인 상황을 긍정적으로 볼 수 있도록 노력해 보십시오. “나는 할 수 있다”는 태도를 강조하시고, “해야 한다”라는 말을 피하도록 노력하십시오.
- 8 평화로운 정신적 이미지를 그려보십시오.
→ 녹음이 우거진 숲속의 멋진 산 정상, 가장 좋아하는 휴가지 또는 어디든지 자신이 고요해 질 수 있는 장소에 있는 자신의 모습을 그려보십시오.

출처 : 미국스트레스연구소