

HOTEL Service Manner

프로서비스맨과
비즈니스맨의
필독서

호텔 서비스 매너와 실무

고상동 · 공은영 공저



HOTEL Service Manner

프로서비스맨과
비즈니스맨의
필독서

호텔 서비스 매너와 실무

고상동 · 공은영 공저



머리말

매너(Manner)와 에티켓(Etiquette)의 차이를 아는가?

에티켓은 사람이 기본적으로 취해야 할 행동(Action)과 형식(Form)이며 매너는 사람이 지켜야 할 태도(Attitude)와 방식(Ways)이다. 즉 인사를 한다는 행위는 에티켓이며 그 인사를 공손하게 하느냐 불손하게 하느냐 하는 것은 매너에 속한다고 할 수 있다.

에티켓이나 매너는 상대방을 배려하는 것이며 상대방을 진심으로 존경하는 마음이다. 즉 상대방의 입장에서 생각하는 마음가짐이 에티켓과 매너의 원천이라 할 수 있다. 특히 비즈니스에서는 성공과 실패를 좌우할 수 있고, 인간과 사회조직 관계의 기본이므로 중요성이 한층 더 높다고 하겠다.

그러므로 호텔 서비스에서는 에티켓과 매너는 가장 기본이다. 호텔종사자뿐만 아니라 호텔을 이용하는 고객 측면에서도 반드시 지켜야 할 예의이다. 이러한 중요성에 근거하여 우수한 호텔인력양성 측면에서 본 교재를 집필하게 되었다.

본 교재는 호텔 서비스 매너의 기본자세를 비롯하여 호텔 전 분야의 서비스 접점부서에서 필요한 프로서비스맨의 직무와 역할, 테이블 매너와 에티켓, 이미지메이킹 등을 중점으로 다루었으며 더 나아가서 비즈니스의 성공전략까지 실무위주의 교재중심으로 전개하였다.

특히 본인이 이전에 미국지역의 해외 연구교수로 장기간 파견되어 가족과 같이 생활하면서 많은 호텔들을 방문하였고, 특히 세계에서도 이름난 플로리다주 마이애미와 네바다주 라스베이거스지역의 특급 호텔과 리조트 콘도시설들을 방문하였으며, 그때 조사·연구하면서 수집된 자료와 서비스관련 내용도 첨가하였다.

따라서 본 교재는 대학의 호텔관광관련학과의 서비스 매너와 실무교재로 사

용하는 데 많은 도움이 되리라 확신하며 그 외 호텔, 외식, 콘도, 리조트 등의 신입사원 교재로도 많이 활용되기를 기대해 본다.

본 교재가 아직 미흡한 부분이 많으리라 생각하며, 이 부분에 대해서는 더 많은 수정과 보완을 해나갈 계획이다.

끝으로, 본 교재가 출판될 수 있도록 자료정리에 많은 도움을 준 관계자 여러분들과 (주)백산출판사 진옥상 사장님과 편집부 관계자분들의 노고에 깊이 감사 드린다.

2019. 1. 14

연서관에서 저자

차례

제1편 서비스 경영

제1장 서비스란 무엇인가?	17
1. 서비스의 개념	17
2. 서비스의 중요성	17
3. 서비스의 본질	18
4. 서비스의 특성	19
제2장 고객이란?	21
1. 고객의 개념	21
2. 고객의 중요성	21
3. 고객의 종류	21
4. 고객의 특성	22
제3장 고객만족과 고객감동 서비스	23
1. 고객만족 서비스(CS : Customer Satisfaction)	23
2. 고객감동 서비스(CE : Customer Emotion)	23
3. 고객만족/감동의 과제	24
4. 고객 만족/불만족/감동의 관계	24
5. 고객불만과 해결방안	25
제4장 고객심리	29
1. 고객심리란?	29
2. 고객의 유형별 분석	29
3. 고객심리 10가지	29
4. 고객관리기법	30
5. 고객을 대하기 전 마음가짐	30
6. 고객을 위한 10 계명	31
7. 고객 연령별 특성	31

제5장 서비스 경영과 사례연구	33
1. 서비스 경영	33
2. 서비스 경영을 위한 경영자의 관심	33
3. 서비스 사례연구	34
4. 기업별 C.S경영의 실천사례	35
제6장 프로서비스맨의 기본자세	37
1. 서비스맨의 기본정신 10가지	37
2. 프로서비스맨의 준칙 10가지	38

제2편 호텔 서비스

제1장 호텔 객실 서비스	41
1. 호텔 현관 서비스	41
2. 객실 예약 서비스	46
3. 프런트데스크 서비스	48
4. EFL 서비스 업무	54
5. 비즈니스센터 업무	55
제2장 호텔 식음료 서비스	57
1. 식음료 서비스 개요	57
2. 식음료 서비스 부서	57
3. 식음료 서비스 직무해설	58
4. Table Setting	60
5. 서비스 스테이션 관리	64
6. 식음료 서비스 유형 및 특징	65
7. 양식정찬(Full course) 요리 해설	65
8. 일품요리 메뉴(A la Carte Menu)	69
9. 뷔페(Buffet)	69
10. 식음료 부문 담당자 업무 매뉴얼	70
11. 식음료 주문받는 방법	71
12. 식음료 서브방법	73
13. 식음료 주문과 서브절차 요약	75
14. 서비스 원칙요약	78
15. 고객의 Complain 사례	78
16. 레스토랑접객 매뉴얼	79
17. 와인 서비스(Wine Service)	81

제3편 테이블 매너

제1장 테이블 매너의 개요	87
1. 테이블 매너란?	87
2. 왜? 테이블 매너가 중요한가?	87
제2장 양식 테이블 매너의 기본	88
1. 레스토랑 이용 매너	88
2. 냅킨 이용 매너	89
3. 식사 매너	89
4. 요리에 대한 매너	90
5. 식전주(Aperitif) 매너	91
6. 빵 먹는 매너	91
7. 에피타이저(Appetizier : Hour d'oeuvre), 수프(Soup) 먹는 매너	92
8. 식사 중에 마시는 와인 매너	92
9. 생선과 고기요리 먹는 매너	93
10. 샐러드 먹는 매너	93
11. 디저트(dessert) 매너	94
12. 식후에 마시는 술(Digestif) 매너	94
13. 글라스 사용 매너	94
제3장 양식코스별 메뉴이해	95
1. 양식 풀코스 메뉴 순서	95
2. 양식 메뉴의 코스별 설명	96
제4장 일본식 테이블 매너	99
1. 일본음식의 개요	99
2. 일본식 식사 매너	99
3. 손님초대시 주인의 매너	100
제5장 중국식 테이블 매너	102
1. 중국음식의 개요	102
2. 중국요리의 종류	102
3. 중국식 식사 매너	103
4. 중국요리 테이블에서의 상석의 서열배치	104
5. 중식 주문 요령	104
제6장 레스토랑의 기본적 회화표현(영어, 일어)	105

제1장 에티켓과 매너	115
1. 에티켓의 유래	115
2. 에티켓의 기본개념	115
3. 매너의 유래	116
4. 에티켓과 매너의 차이점	116
5. 에티켓과 매너의 중요성	116
6. Lady First	116
7. 예약 에티켓	118
8. 팁(Tip) 에티켓	118
9. 승용차의 승차 에티켓	119
10. 호칭 에티켓	120
11. 사무실 금기 에티켓	120
12. 방문 에티켓	121
13. 음료수접대 에티켓	121
14. 국가별 제스처(몸짓, 손짓)의 이해와 유의점	122
제2장 인사 매너	125
1. 인사의 정의	125
2. 인사의 중요성	126
3. 인사의 3요소	126
4. 올바른 인사법의 KEY POINT	126
5. 올바른 인사방법	127
6. 인사의 유형	129
7. T.P.O(Time, Place, Occasion)에 의한 인사요령	130
8. 글로벌 인사법	132
9. 인사 매너 점검표	133
제3장 서비스화법	134
1. 서비스 기본화법 3원칙	134
2. 대화기술	134
3. 대화의 기본원칙	135
4. 서비스맨의 금지 언어 10가지	136
5. 비언어 커뮤니케이션	137
6. 고객과 서비스맨의 응답 표현법	138

7. 대화매너 점검표	139
8. 대화예절 - 말하기	140
9. 대화예절 - 듣기	140
10. 대화예절 - 언어사용	141
11. 대화예절 - 기본 인사말	142
제4장 호칭 매너	143
1. 호칭의 필요성	143
2. 효과적인 호칭방법	143
3. 한국인의 호칭법	143
4. 서양인(영어권)의 호칭법	145
제5장 기본고객응대 매너	149
1. Plus One Service	149
2. Eye Contact Service	149
3. One Step Ahead Service	150
4. 눈높이 서비스	151
5. 서비스 실명제 서비스	151
제6장 NO TIPPING의 매너	152
1. TIPS 개념	152
2. 외국과 국내의 TIP의 실태	152
3. NO TIPPING 의의	152
4. TIP에 따른 의식의 메커니즘	153
5. TIP거절 요령	153
6. 불가항력 TIP 관리 규정	154
7. 세계각국의 팁 관행	155
제7장 Complaint 처리방법	158
1. Complaint의 개념	158
2. Complaint 발생원인	158
3. Complaint에 대한 쌍방의 심리	159
4. Complaint 처리방법	160
5. Complaint처리의 3원칙	160
6. complaint 처리의 Flow Sheet	161
7. 고객이 거래를 중단하는 이유	162

제8장 전화응대 매너	163
1. 전화예절의 필요성	163
2. 전화응대 포인트	163
3. 222법칙	164
4. 상황별 응대방법	164
5. 전화를 잘 받는 매너	165
6. 전화받는 매너 실습차트	166
7. 전화 거는 매너 실습 차트	167
8. 전화응대 체크리스트	168
제9장 소개와 악수 에티켓	169
1. 소개 에티켓	169
2. 악수 에티켓	170
제10장 고객응대 매너	171
1. 고객응대 요령	171
2. 고객안내	172
3. 성공적인 고객응대의 기본 철칙	173
4. 고객종류별 접객응대방법(식당)	174
5. 고객유형별 접객응대방법 14가지	175
6. 고객 상황별 응대방법 20가지	176
7. 사무실 고객응대 매너	178
8. 엘리베이터 고객응대 매너	178
9. 면담중의 응대매너	178
10. 언어권별(영어/일어/중국어) 고객응대 매너	179
11. 신체부위별 글로벌 문화와 에티켓	182
제11장 용모와 복장 매너	184
1. 용모와 복장은 왜 중요한가?	184
2. 용모와 복장의 의미	185
3. 유니폼의 상징	185
4. 고객을 맞이할 준비 자세(남/여)	186
5. 용모와 복장단정의 표준화(남/여)	188
6. 남성의 얼굴관리	190
7. 여성의 얼굴관리	191
8. 남성의 머리관리	192

9. 여성의 머리관리	192
10. 용모와 복장 CHECK - LIST	193
11. 용모와 복장 CHECK - LIST	194
제12장 서비스 자세와 태도	195
1. 서비스 자세는 왜 중요한가?	195
2. 상황별 올바른 자세와 태도	195
제13장 의전서열 에티켓	200
1. 의전 서열을 정하는 순서	200
2. 우리나라의 의전서열 관행	201
3. 외국 주요국가의 의전서열 관행	201
제14장 응급처치 요령	203
1. 응급처치의 기본조치 사항	203
2. 재해상태에 따른 응급처치 요령	204
3. 인공호흡(심폐소생술)	207
제15장 안전관리	211
1. 사고란?	211
2. 재해란?	211
3. 일반 빌딩(호텔, 백화점, 병원 등)의 안전사고 유형	211
4. 소방교육과 훈련의 유형	212
5. 화재(연소)의 조건	212
6. 소화의 원인	212
7. 화재의 종류와 사례	212
8. 소화기의 종류 및 취급요령	213
9. 화재사고 사례와 원인분석	213
10. 피난 요령	213
11. 평상시 직원 숙지사항	213

제5편 **이미지 메이킹**

제1장 이미지가 바뀌면 인생이 달라진다	217
1. 이미지란?	217
2. 이미지 메이킹이란?	217
3. 이미지 메이킹은 왜 중요한가?	218

제2장 이미지 메이킹의 요소	219
1. 얼굴 부문	219
2. 헤어스타일 부문	220
3. 자세 부문	220
4. 패션 부문	221
제3장 미소(Smile)	222
1. 미소의 의미	222
2. 미소 연습방법	222
3. 안면운동과 미소연습	223
4. 웃음의 법칙	224
5. 웃음의 효과	225
6. 스마일에 대한 체크리스트	225
제4장 표정관리	226
1. 표정의 의미	226
2. 표정의 중요성	226
3. 얼굴 표정관리	227
4. 표정관리 연습	229
5. 표정관리 체크리스트	229
제5장 코디네이션	232
1. Dress-Up의 기본 개념	232
2. 체형별 Dress-Up(Skirt)	232
3. 체형별 Dress-Up(Pants)	233
4. Jacket	233
5. 얼굴형에 따른 재킷 & Innerware의 매치	234
6. 체형별 코디네이션 테크닉	235
제6장 Make-Up과 Hair-do	237
1. 옷차림과 몸가짐	237
2. Make-Up	237
3. Hair-Do	239

제6편 비즈니스의 성공전략

제1장 인간관계 관리	243
1. 인간의 본성에 대한 이론	243
2. 인간의 욕구에 대한 이론	244
제2장 리더와 리더십	246
1. 리더란?	246
2. 리더십이란?	246
3. 리더십의 행위이론(Behavioral Theories)	246
4. 카리스마적 리더의 핵심 특성	247
5. 리더의 능력발휘 방법	248
6. 부하관리의 자기진단	250
제3장 성공하는 직장인의 자세	254
1. 직장에서의 호감 받는 태도 8가지	254
2. 프로사원의 업무자세 12가지	254
3. 자기계발의 실천 11가지	255
4. 적극적인 업무자세 5가지	256
5. 책임감 있는 업무자세 5가지	256
6. 사교적 기술 10가지	258
제4장 매력적인 Personality를 갖자-ROLE PLAY (남에게 호감 사는 5원칙)	260
1. 남의 비판이나 충고를 자진해서 구하라	261
2. 타인의 성공에 협력하라	262
3. 남을 무시하지 마라, 성내거나, 원망하거나, 비꼬지 마라	262
4. 타인의 단점에는 관대하라	263
5. 남들로부터 못마땅한 말을 들었을지라도 그것을 냉정하게 받아 들여라	264
제5장 커뮤니케이션(의사소통)의 이해	269
1. 커뮤니케이션의 개념	269
2. 커뮤니케이션의 중요성	269
3. 커뮤니케이션의 4가지 요소	270
4. 듣기, 질문하기	270
5. 말(연설)을 잘하는 방법	279
6. 단점을 장점으로 바꾼 세계위인들!	287

제6장 의사 결정기법(Vision plaza)	293
1. Vision Plaza의 개요	293
2. Vision plaza 실행과제별 문제해결기법	296
3. 프로세스 맵핑과 분석	303
4. 팀 진단 도구	304
5. 팀 의사결정 방법	306
6. 평가척도 분류기준(예시)	307
제7장 비즈니스상 응답 스킬	308
1. 응답스킬의 문제점	308
2. 듣기의 원칙	309
3. 질문의 유형	310
4. 질문의 원칙	310
5. 질문 시 주의사항	310
6. 답변 요령	312
7. 응답스킬의 사례연구 해설	313
8. 듣기 진단 실습 Check - List	315
9. 듣기 실습 Check -List	320
10. 응답실습 Check-List	321
[부록 1] 호텔경영혁신의 세부시행방안(특급호텔 사례)	324
1. 호텔 조직구성원의 마인드 혁신	324
2. 호텔 경영의 효율화 혁신	328
3. 매출증대를 통한 이익혁신	332
[부록 2]	335
1. 세계의 유명호텔 현황(100대 호텔 이내)	335
2. 일본의 유명 호텔(참고)	339
3. 동남아의 유명호텔(참고)	340
4. 중국의 유명 호텔(참고)	341
5. 한국의 유명호텔(참고)	341
6. 호주의 유명호텔(참고)	342
참고문헌	343

호텔 서비스 매너와 실무

2019년 1월 21일 초판 1쇄 발행

2020년 2월 10일 초판 2쇄 발행

지은이 고상동·공은영

펴낸이 진옥상

펴낸곳 (주)백산출판사

교 정 편집부

본문디자인 편집부

표지디자인 오정은

저자와의
합의하에
인지첨부
생략

등 록 2017년 5월 29일 제406-2017-000058호

주 소 경기도 파주시 회동길 370(백산빌딩 3층)

전 화 02-914-1621(대)

팩 스 031-955-9911

이메일 edit@ibaeksan.kr

홈페이지 www.ibaeksan.kr

ISBN 979-11-89740-24-5 93980

값 22,000원

- 파본은 구입하신 서점에서 교환해 드립니다.
- 저작권법에 의해 보호를 받는 저작물이므로 무단전재와 복제를 금합니다.
이를 위반시 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처하거나 이를 병과할 수 있습니다.