비즈니스매너 마인드 교육

2020.01



KRi 코리아리서치

Copyright © 2020 KRi. All rights reserved.

여러분들은
어떤 사람에게
호감을
느끼시나요?







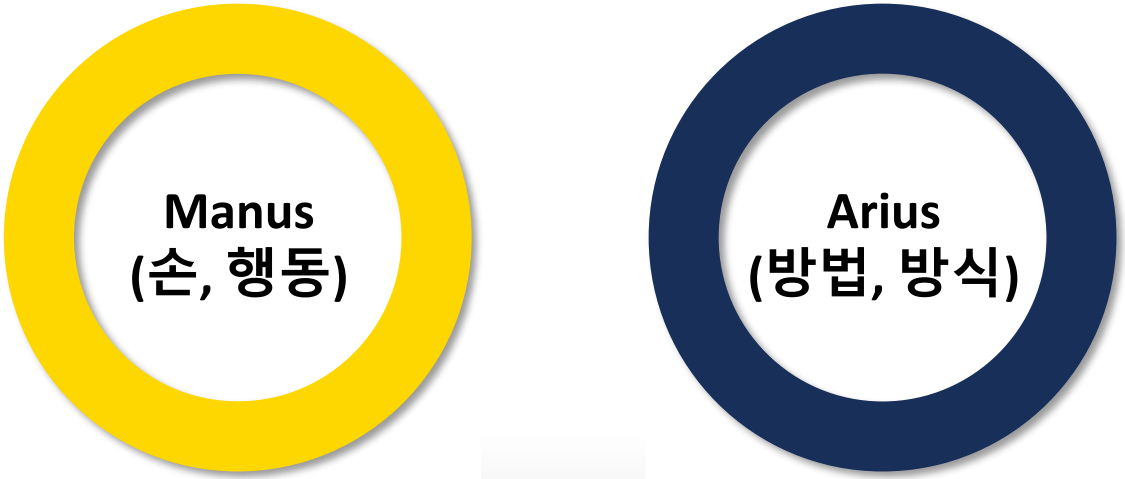



"좋은 매너는
복을 부른다."

톰 피터스

매너의 유래

‘Manuarius’ 라틴어



사람마다 가지고 있는 독특한 습관, 몸가짐
타인을 향한 배려의 언행을 형식화

좋은 매너란

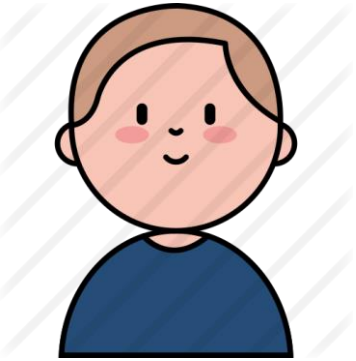
**상대방에게 불편이나 폐를 끼치지 않도록 배려함으로
타인을 편안하게 하는 행동방식**

매너의 핵심은?

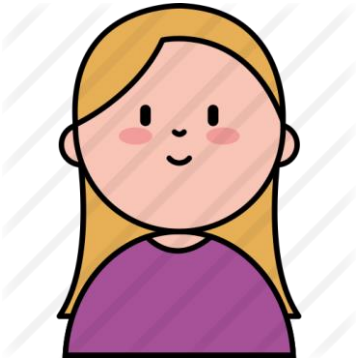
상대방을 존중하고 배려하는 '진정성' 있는 마음

직장내에서 매너를 지키지 않아 불쾌한 경험?

성별



82.2%



87.4%

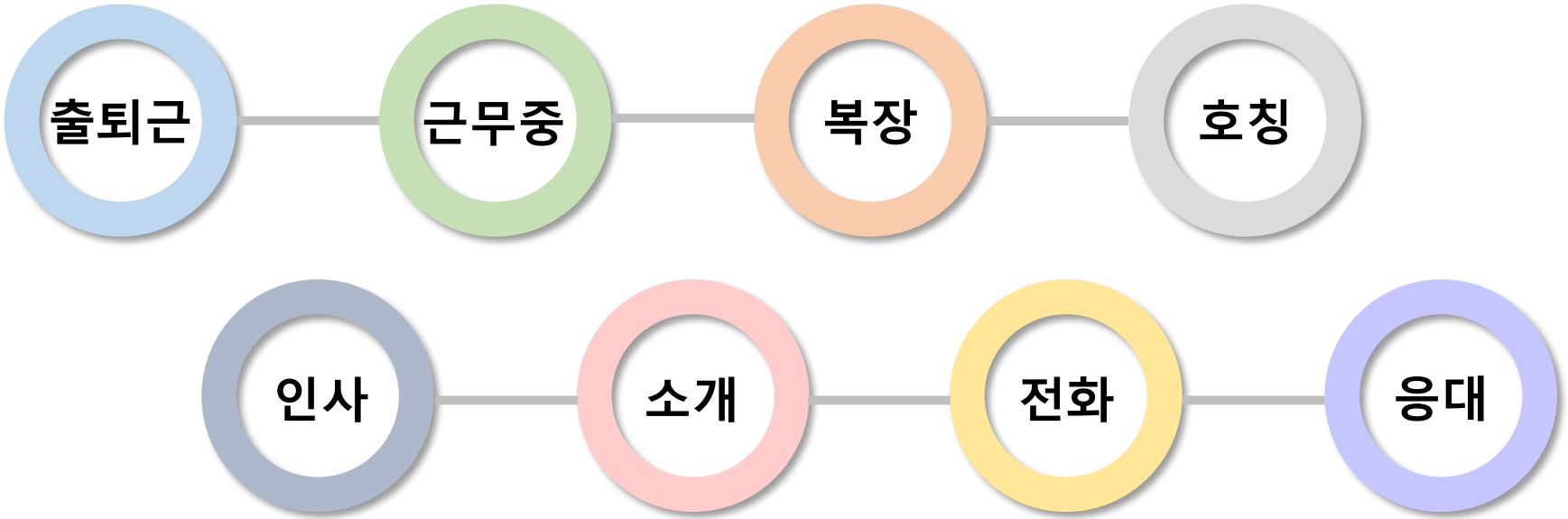
직급별



자료출처 : 사람인(직장인 1,150명 대상)

직장인의 비즈니스 매너란?

**회사에서 출근하면서부터 퇴근할 때 까지 사내외에서
기본적으로 상대방을 배려하는 행위**



직장인 매너 감수성 체크

입사 2개월차인 김현정 책임은 회사 업무에 적응하느라 요즘 너무 피곤하다.

어제 간만에 대학 동창을 만나서 친구들과 술한잔 하며 스트레스를 풀었다.

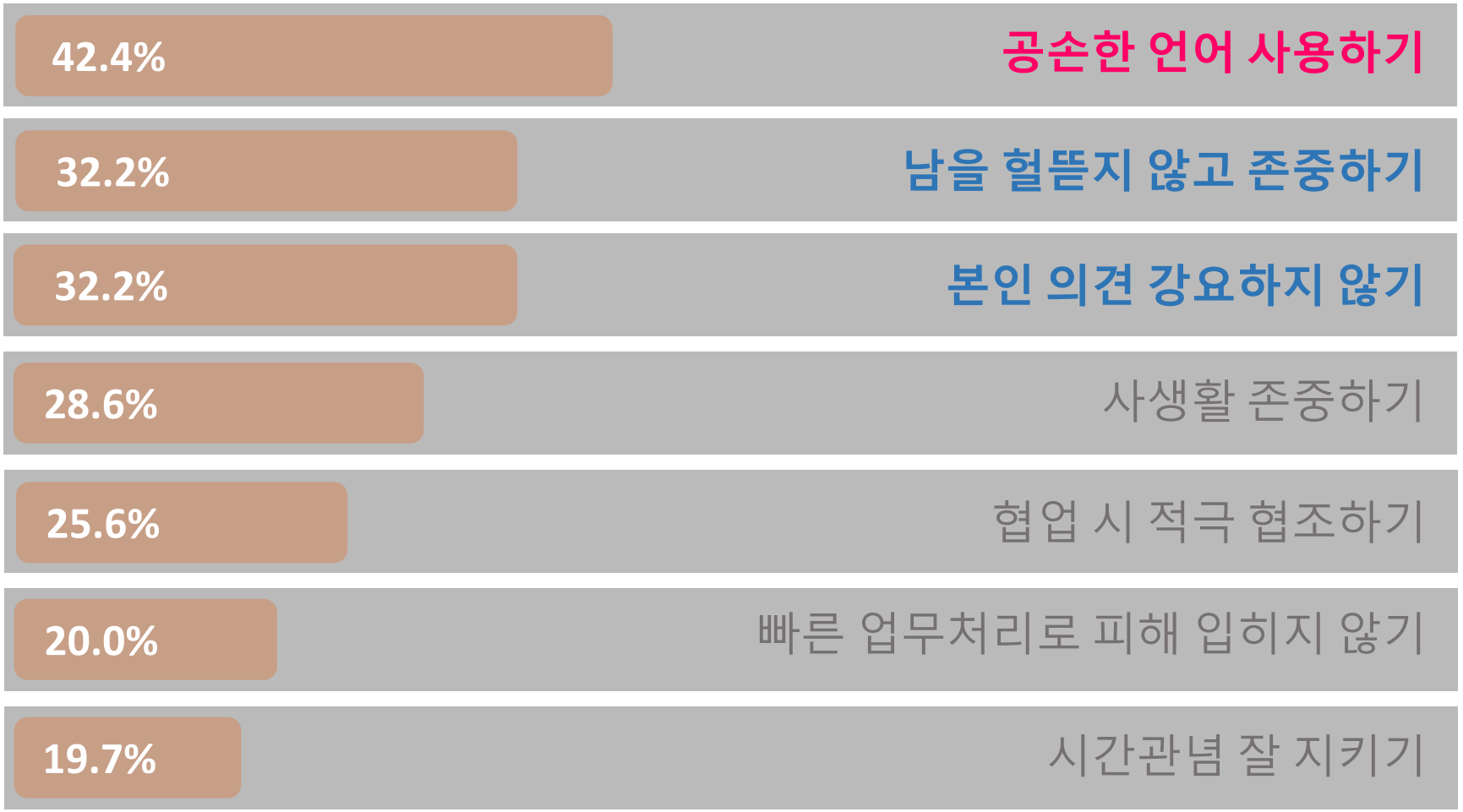
다음날 아침, 간신히 알람 소리에 깼지만 5분만 더 잔다는것이 그만...

지각하지 않기 위해 정신없이 출근 준비를 하며 머리도 다 말리지 못한채 노메이크업 으로 회사에 간다.

다행히 9시 28분 도착 지각은 아니다.

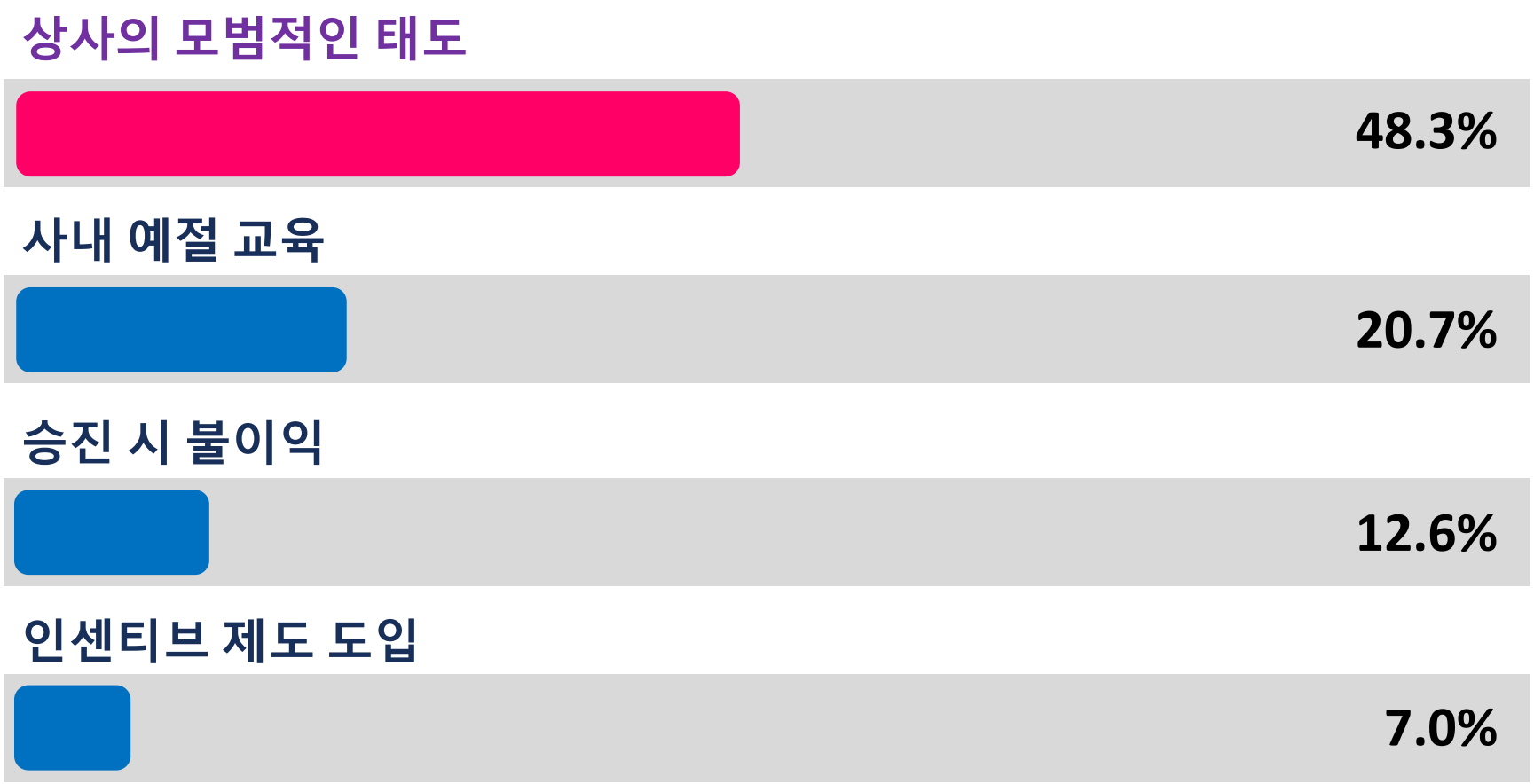
조용히 자리에 앉아 컴퓨터를 킨다. 그리고 편한 삼디다스 슬리퍼로 갈아신고 화장실에 간다.

잘 지키지 않아 불쾌감을 느낀 부분?



자료출처 : 사람인(직장인 1,150명 대상)

직장인 매너를 갖추기 위해 필요한 것은?



자료출처 : 사람인(직장인 1,150명 대상)

매너는 타고나는 것이 아니다.

변심(變心)

변하는 마음을 행동으로 유지하기 위해서 '습관'이 필요

습관의 총 집합체 = 인격

매너는 연습을 통해 습관이 되어야 한다.



올바른 커뮤니케이션을 위한 매너 있는 대화법

'말 한마디로 천냥 빚을 갚는다'

'가는 말이 고와야 오는 말이 곱다'

'발 없는 말이 천 리 간다'

'낮말은 새가 듣고 밤 말은 쥐가 듣는다'

'말이 씨가 된다'

긍정형/의뢰형으로 바꾸어 표현하기

전 몰라요 담당이 아니라 모르겠는데요	한번 확인해보겠습니다
안됩니다 불가능합니다	가능한 방법을 찾아보겠습니다
기다리세요	잠시 기다려 주시겠어요?
알아봐 주세요 찾아보세요	알아봐 주시겠어요? 찾아봐 주시겠어요?

YES-BUT 대신 YES-IF

but

1. 그러나, 하지만
2. –데도(불구하고), -지만
3. …외에

if

1. 접속사 (가정적 조건을 나타내어) (만약) …면
2. 접속사 (으레 그렇게 된다는 법칙적인 조건을 나타내어) …면, …하기만 하면
3. 명사 비격식 가정, 만약

상대방에 대한 과도한 지적은 금물



너는 그게 문제야~
매번 왜 그래? 바보아니야?
나니까 말해주는거야~!!



흥, 웃기고 있네~
본인이나 잘하시지

피해야 할 대화주제

정치와 종교

개인적인 신상

과거이야기



비언어적 표현에 주의

• 손을 과하게 흔들거나 손이 어깨까지 올라간다	경박스러움과 과장하는 듯한 인상
• 시선이 상대방의 눈으로 향하지 않거나 눈동자를 굴린다	상대방을 무시하는 듯한 느낌
• 손짓을 할 때 상대방에게 손바닥을 보인다	상대방의 말을 제지하거나 중단 시키려는 의도
• 대화 중에 다리를 흔든다	침착성이 없고 정서가 불안 하다는 인상
• 과하게 턱을 내밀거나 당긴다	기고만장한 인상/딱딱하고 긴장감을 주는 느낌
• 머리를 자주 긁거나 굽실거린다	비굴하다는 인상
• 이유 없이 머리를 흔든다	자신감 결여
• 손가락 또는 손바닥으로 테이블을 두드린다	불안하고 쫓기는 듯 한 인상

Thank You!

KRi 2020 다함께 GO GO 캠페인

1 
먼저 인사하GO,

2 

성 또는 이름 뒤에
직급 + "님" 붙이GO,

3 
외모에 대한
언급을 하지 않GO,

4 
남의 뒷담화 및
험담을 하지 않GO,

5 

회사시설 사용 시
기본예절을 지키GO,

6 
부서 간의 특성을
이해하고 배려하GO,

7 
근무중 개인업무 하지 않GO,

8 

퇴근 시, 휴가사용 시
눈치보지 않GO,

9 

대리로그인, 거짓 외근 등
거짓말하지 않GO,

0 
비인간적, 무리한 요구에
무조건 침묵하지 말GO!