

6. 비서의 소개, 악수, 명함 매너

Index

1 매너와 에티켓의 이해

2 소개 매너

3 악수 매너

4 명함 교환 매너

1. 매너와 에티켓의 이해

- 매너(Manner)의 어원: 'Manus'와'Arius'라는 단어의 복합어'Manuarius'라는 라틴어
- 'Manus'는 영어로 'Hand'로써 사람의 손이란 뜻 외에 사람의 행동이나 습관을 나타낸다.
- 'Arius'는 영어로 'Ways'를 말하며 방식과 방법을 의미한다.
- 매너는 사람마다 가지고 있는 독특한 행동이나 습관을 표현하는 방식을 말한다.
- 'Estiquier(출입금지)'라는 뜻의 말뚝을 박아 둔 것이 에티켓의 유래라고 하였다.
- 단순히'출입금지'의 의미뿐만 아니라 상대방의'마음의 화원'또한 보호해 준다는 의미로 넓게 해석하여'예절'이라는 의미로 자리 잡게 되었다.

1. 매너와 에티켓의 이해

✓ 매너와 에티켓의 차이

매너	에티켓
행동으로 나타내는 방법	행동기준
'좋다, 나쁘다'로 구분	'있다, 없다'의 유무로 구분
방식(Way)	형식(Form)
예)인사를 정중하게 하는가 아닌가는 매너의 문제	예)인사를 하는 행동 자체는 에티켓

1. 매너와 에티켓의 이해

✓ 여성에 대한 매너

- 계단을 오를 때는 남성이 먼저 올라가고, 내려갈 때는 여성이 앞서 내려간다.
- 계단의 경사가 가파르거나 미끄러워 위험한 경우 남성이 먼저 내려가 여성을 도와준다.
- 엘리베이터 이용 시 여성이 먼저 타고 내리도록 배려한다.
- 길을 걸을 때, 남성은 자신의 오른쪽에 여성을 위치하게 하고 남성이 차도 쪽으로 걷는다.
- 문을 열고 실내에 출입할 때는 여성이 먼저 출입하도록 도와주며, 회전문일 경우 남성이 먼저 문을 밀고 들어가 여성이 나오는 것을 도와준다.
- 자동차, 기차, 버스 등은 여성이 먼저 타고, 내릴 때는 남성이 먼저 내려 여성을 도와준다.
- 여성이 자리에 착석 할 때는 의자를 빼서 앉기 쉽도록 도와준다.

2. 소개 매너

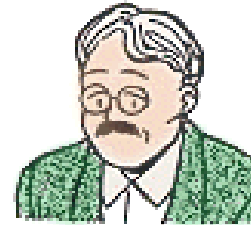
- 인간관계를 시작하는 것은 소개를 통해서이다.
- 자기소개: 나를 타인에게 알리기 위한 소개
- 타인소개: 내가 중간자의 역할을 하여 타인과 타인의 관계를 맺게 해 주는 소개
- 소개에는 순서가 있다.

2. 소개 매너

1) 소개 순서

- 여성에게 먼저 남성을 소개(사교매너의 경우이고 비즈니스 상황에서는 남성과 여성의 구분보다 지위가 우선)
- 지위가 낮은 사람을 지위가 높은 사람에게 소개
- 후배를 선배에게 소개
- 연소자를 연장자에게 소개
- 소개를 요청했거나 원한 사람을 먼저 소개
- 지위, 연령이 같을 경우 더 잘 아는 사람을 먼저 소개
- 지명도가 낮은 사람을 지명도가 높은 사람에게 소개
- 손님에게 동료 직원을 먼저 소개

지위 낮은 사람을



지위 높은 사람께

연소자를



연장자에게

친한 사람을



새로운 사람에게

2. 소개 매너

2) 상황별 소개 방법

(1) 자신을 소개 할 때

- 바른 자세로 일어서서 자신을 소개
- 상황에 맞는 인사말과 함께 자신의 이름, 직업, 회사 등을 소개
- 본인의 소개가 끝나면 간단한 대화를 이어나가는 것 또한 중요
- 입사 면접 시의 자기소개는 짧은 시간 안에 너무 장황하지 않게 추상적인 자기소개 보다는 구체적인 자신만의 에피소드를 통한 자기소개로 면접관에게 호감을 주는 것이 중요
- 소개에 있어 좋은 이미지를 남겨라. 좋은 인상 만들기에서 가장 중요하고 쉬운 것이 스마일이다.
- 강렬한 인상을 남기는 자기소개를 한다.
- 자기소개는 보통 공식에서는 약 30초~1분 정도가 알맞다.

2. 소개 매너

2) 상황별 소개 방법

(2) 타인을 소개 할 때

- 지위와 나이, 성별이 다양한 사람들이 모여 있을 경우 소개의 순서에 따라 소개를 하면 된다.

2. 소개 매너

2) 상황별 소개 방법

(3) 소개 받을 때의 매너

- 소개하는 사람과 소개 받는 사람 모두 자리에서 일어나는 것이 매너
- 환자, 고령자의 경우는 성직자나 연장자나 하더라도 자리에 앉아서 소개를 해도 무방, 극장좌석과 같은 장소, 복잡한 연회 좌석에 앉아 있을 경우 일어나는 것이 더 부자연스러울 수 있다.
- 서로의 소개 후 상대방의 이름을 불러 주는 것은 상대방에게 호감을 주는 행동이다.
- 소개 후 자연스러운 분위기 형성을 위해 예술, 문화, 여행, 스포츠 등의 가벼운 주제의 이야기를 하여 공감대를 형성하는 것이 좋다.
- 첫 만남에서 종교, 정치, 신체, 지극히 개인적인 문제 등의 대화주제는 삼가는 것이 좋다.
- 소개 후 말없이 조용히 앉아 있거나 다른 사람의 말을 듣지 않고 일방적으로 말을 하는 것은 결례가 된다.



2. 소개 매너

2) 상황별 소개 방법

(4) 소개의 5단계

1 단계:일어선다

2단계:상대방과 눈맞춤,즐거운 표정

3단계:악수나 인사를 한다.

4단계:인사를 하면서 상대방의 이름을 반복

5단계:대화 후 마무리 인사

3. 악수 매너

✓ 악수

- 소개 수 악수를 통해 인사를 나눔
- 비즈니스 상에서의 격식과 인간관계에 있어서 친근한 정을 함께 담고 있는 인사방법
- 사교활동의 시작에 중요한 행위
- 서양에서는 상대방의 악수를 사양하는 것을 실례로 여김

3. 악수 순서

1) 악수하는 순서



먼저 하는 사람	나중에 하는 사람
지위가 높은 사람	지위가 낮은 사람
연장자	연소자
기혼자	미혼자
여성	남성
선배	후배

3. 악수 순서

2) 올바른 악수 방법

- 바른 자세로 일어서서 한다.
- 악수는 특별한 장애가 없는 한 원칙적으로 오른손으로 한다.
- 오른손으로 적당히 힘을 주어 잡는다.
- 밝고 호의적인 표정으로 상대의 눈을 바라본다.
- 상체를 가볍게 숙이면서 맞잡은 손을 가볍게 두 세번 흔든다.



3. 악수 순서

3) 악수 시 실례가 되는 태도

✓악수할 때 실례가 되는 태도

- 뒷짐 지거나 주머니에 넣은 채 악수하는 모습
- 손을 너무 세게 잡거나 손끝만 잡고 악수하는 모습
- 상대의 양손을 잡고 굽실거리는 모습
- 왼손으로 상대의 손등을 덮어 쥐는 모습(단, 윗사람이 아랫사람에게 하는 것은 '정'의 표현으로 양해가 된다.)
- 왼손으로 악수를 하는 모습
- 장갑을 착용한 채 악수를 청하는 모습(부득이한 경우가 아니면 장갑을 벗는 것이 기본 매너)
- 땀에 젖은 손이나 불결한 손으로 악수를 청하는 모습
- 잡은 손을 놓지 않고 계속 흔드는 모습

4. 명함 교환 매너

- ✓ 명함의 유래: 프랑스의 루이 14세 때 생겨났다고 전해지며 루이 15세 때에는 지금과 같은 동판 인쇄의 명함을 사용했다고 한다. 중국에서는 옛날부터 친구의 집을 방문했을 시 친구가 부재중일 경우 자기 이름을 써 놓고 오는 관습이 있었다고 한다.
- ✓ 명함의 역할: 그 사람의 얼굴이고 인격을 가진 자기소개 카드이며 명함을 건네는 사람의 이름, 신분, 연락처 등을 표기해서 만남에서 서로의 관계를 맺어주는 매개체로서의 역할



4. 명함 교환 매너

1) 명함을 건넬 때

- 손아랫사람이 손윗사람에게 먼저 건네는 것이 올바른 예의이다.
- 방문자가 먼저 명함을 꺼내도록 한다.
- 정중하게 인사하거나 악수를 한 후 회사명과 이름을 밝히면서 두 손으로 건넨다.
- 명함을 오른손으로 잡고 왼 손으로는 받친다. 이때 본인의 이름을 상대방이 바로 읽을 수 있도록 건넨다.
- 상사와 함께 방문한 경우 상사가 먼저 상대방과 명함교환을 한다.
- 상대가 두 사람 이상의 경우 윗사람에게 먼저 명함을 건넨다.

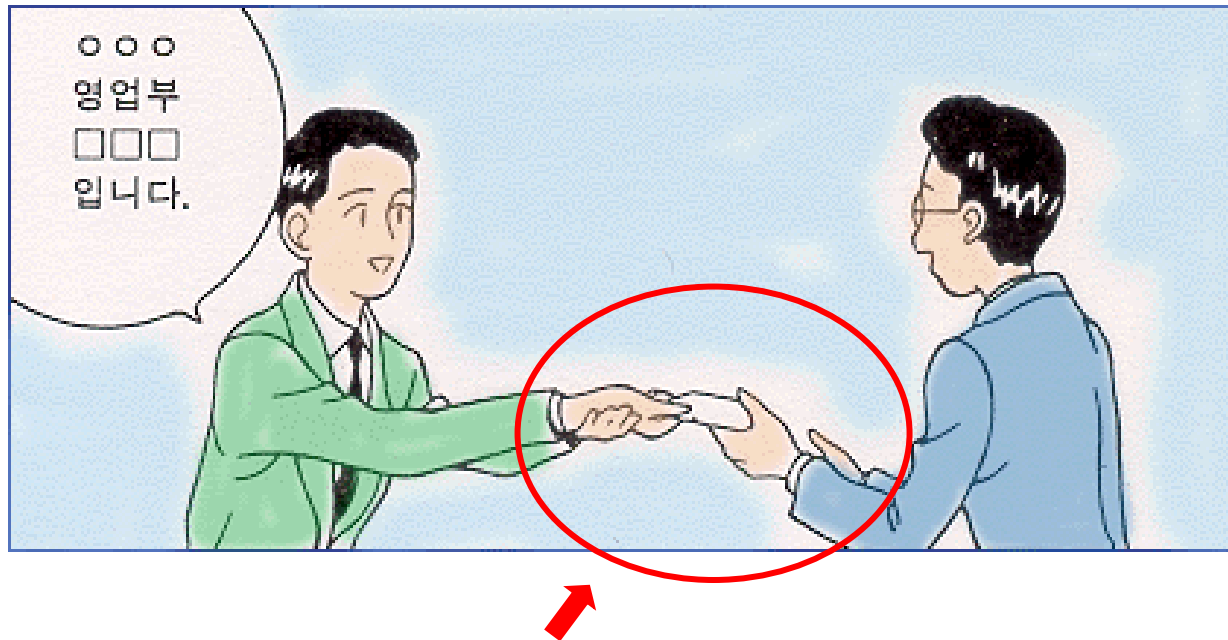
4. 명함 교환 매너

2) 명함을 받을 때

- 상대방의 명함을 받았다면 반드시 자신의 명함도 건넨다. 만약 명함이 없을 경우 사과를 하고 상대방에게 의견을 물어 원한다면 인적사항을 적어주면 된다.
- 명함을 공손히 받은 후 그 자리에서 읽어 보고 어려운 글자가 있을 경우 바로 물어보는 것은 결례가 아니다.
- 명함을 받은 후 이름을 확인한다. 대화 도중 상대방의 이름을 불러주는 것이 친근함을 주므로 명함을 바로 넣지 않고 테이블 위에 올려놓는 것이 좋다.
- 받은 명함은 그 사람을 대신한다는 생각으로 소중히 다룬다.
- 만남이 끝난 후 명함을 아무데나 넣지 말고 명함지갑을 준비하여 보관한다.

✓ 명함을 동시에 주고 받을 경우

- 명함을 주면서 동시에 받는 경우에는 한 손으로 받는 것이 자연스럽다.
- 자신의 명함을 오른손으로 내밀면서 상대방의 명함은 왼손으로 들고 오른손으로 거들어 받는다.



4. 명함 교환 매너

3) 명함 교환 시 실례가 되는 태도



- 명함을 이리저리 뒤져서 찾는 모습
- 명함을 거꾸로 건네주는 모습
- 명함을 받아서 제대로 확인하지 않고 테이블 위에 툭 던지는 경우
- 상대의 명함을 구기거나 낙서를 하는 경우
- 뒷주머니에서 낚고 접히거나 지저분한 명함을 꺼내어 건네는 경우
- 명함을 테이블 위에 두고 그냥 자리를 떠나는 경우

✓ **이럴 땐 어떻게?**

Q: 읽기 어려운 이름의 경우 상대방에게 물어보는 것은 실례인가요?

A:

Q: 소개 후 명함을 주지 않는 경우 명함을 달라고 하는 것은 매너에 어긋나는 행동인가요?

A:

Thank you!