

제4장 이미지 메이킹과 매너의 기본

1. 이미지 메이킹

2. 인사

3. 소개

4. 악수

5. 명함사용

1) 이미지의 정의와 구성

이미지의 정의

- ❖ 감각 대상에 대해 감지된 정보가 마음속에서 정보처리의 과정을 거치며 재구성되어 만들어지는 형상.
- ❖ 어떤 사람이나 사물에 대한 갖는 시각상이나 기억.인상.평가 및 태도의 총체

영상으로부터 전해져 오는 느낌과 그 느낌에 대한 인식주체의 확신은 실재하는 것을 뛰어 넘을 만큼 강력한 영향력을 발휘한다. (Image is stronger than reality)

이미지의 구성

- ❖ 한 사람의 개인 이미지(Personal Image)는 시, 청각적, 감각적 단서를 통해 인지할 수 있는 직접적이며 즉각적인 외적 이미지와, 보다 근본적이고 장기적이며 경험적 인식체계를 통해 인식되는 그림 이상의 저력을 갖는 내적 이미지로 구성됨 ***primacy effect** ***frequency effect**

이미지 = 외적 이미지 (appearance) + 내적 이미지 (personality)

2) 이미지 메이킹의 정의

이미지 메이킹의 정의

- ❖ image making:
 - 각자 갖고 있는 자신의 모습을 상대방에게 (세련되고 품위 있는 모습으로) 각인시키는 것
 - 자신이 이미 가지고 있거나 또는 감춰진 모습을 찾아내 형성화하는 과정
- ❖ 이미지 메이킹의 대상: 말투, 목소리, 표정(제스처), 몸가짐, 옷차림, 매너 등

1. 케네디의 이미지 전략

전략적 이미지 연출가

1. 말수를 줄여라.
2. 요점 정리를 잘하라.
3. 호감을 주는 표정부터 배워라.
4. 유머감각을 키워라.

3) 이미지의 요소

표정 이미지

- ❖ 표정은 눈과 입의 표정에 따라서 달리 표현됨
- ❖ 상대에게 호감을 주는 요소로서 얼굴의 눈, 입의 표정을 밝게 훈련하면 원만한 대인관계를 형성할 수 있음

3) 이미지의 요소

태도 이미지

- ❖ 다른 사람을 편안하게 해주고 존중하는 마음의 자연스런 외적 표현
ex. 정중한 인사는 상대에 대한 예를 뜻하며 반가움을 주게 됨
- ❖ 인격을 나타내는 중요한 매체가 되므로 선자세, 앉는 자세, 걷는 자세, 바른 자세와 말할 때의 제스처 등은 자신의 이미지를 결정하게 하는 요인이 됨

3) 이미지의 요소

화법 이미지

- ❖ 인간관계에서 말씨는 모든 행동의 기본으로, 우리가 지켜야 할 매너 중에서 말은 행동으로 표현됨
- ❖ 바른 대화법으로 친절하게 대하며, 반갑게 인사말을 전하는 것은 그 사람의 인성과 인격을 전하게 하는 중요한 역할을 함

용모 이미지

- ❖ 외모가 상대방에게 호감을 줄 수 있는 정도는 개인의 특성과 성향에 따라 다르지만 단정한 용모와 복장은 상대방에게 친근감과 편안함을 전달할 수 있음
- ❖ 너무 요란하고 화려한 이미지 연출로 타인에게 거부감을 느끼게 하지 않는 것이 좋음
- ❖ 개인의 외모는 자신의 개성과 상황에 맞는 스타일로서 전체적인 조화로움으로 연출하는 것이 좋음

1) 인사(人事)의 정의

인사(人事) = 사람 인(人) + 섬길 사/일 사(事)
→ 사람이 마땅히 섬기면서 할 일

2) 인사의 유래

- 원시시대에 상대를 해치지 않겠다는 신호로 손을 위로 들었던 것(현재의 거수경례), 손을 앞으로 내밀었던 것(현재의 악수), 허리를 굽혔던 것(허리 굽혀 경례) 등이 있음
- 인사는 섬김의 자세, 환영의 표시 신용의 상징, 친근감의 표현이라고 할 수 있음

3) 인사의 시기

- 상대방을 감지한 뒤 30보 이내에 있을 때
- 상대방과 나와의 거리가 6보 이내일 때 가장 적당
- 측방이나 갑자기 만났을 때-즉시

4) 인사의 자세

- 준비자세-양팔을 자연스럽게 내려 스커트나 바지 옆에 붙이거나 양손을 앞으로 모아 잡고 바로 선다
- 인사(3박자 인사)
 - 1박자 : Eye-contact
 - 2박자 : 상체를 15 ~45도 정도 굽히면서 "안녕하십니까?"
 - 3박자 : 선 자세로 Eye-contact
- 시선-상대 발끝(인사거리는 1.5 ~ 2m)에 둔다
- 발, 무릎-발꿈치는 붙인다
 - 발은 앞부분은 남성(약 30도/10시 10분), 여성(15도/11시 5분)은 간격을 유지
 - 두 다리는 힘을 주고 서서 무릎을 붙인다
- 손의 위치-남성(차렷자세-양팔을 자연스럽게 늘어뜨린 상태와 손은 계란을 쥐 듯한 모양을 한 다음 엄지손톱이 앞을 향하고 바지 재봉선에 갖다 댄다)
 - 공수법(拱手法)-남성 : 왼손이 위로 가도록 두 손을 포개 잡는다
 - 여성 : 오른손을 위로 가도록 두 손을 포개 잡는다
 - 홍사시 : 손의 위치가 반대

5) 인사의 종류

목례

목례

- 눈으로 예의를 표시
- 상체를 숙이지 않고 가볍게 머리만 숙이는 인사
- 잠시 전에 만나고 또 만나는 경우
- 버스나 승강기, 복도 등 협소한 장소에서 만난 경우
- 화장실이나 식당
- 전화통화 중에
- 직장 내 동료들 사이

5) 인사의 종류

가벼운 인사

반경례

- 상체를 15도 정도로 구부려서 하는 인사

시기

윗사람을 두 번 이상
복도에서 만날 때, 타부서
상사나 손님을 스쳐
지나갈 때

방법

각도 15도

시선 2-3 m

시간 3 초

5) 인사의 종류

보통 인사

보통례

- 허리를 30도 정도로 숙여서 하는 인사

시기

직장에서 가장 자주하는
인사, 지시를 받았을 때,
배웅인사

방법

각도

30 도

시선

1.5 m

시간

6 초

5) 인사의 종류

정중한 인사

정중례

- 바로 선 채로 발꿈치를 모으고 허리를 45도 이상으로 굽혀 하는 인사
(가장 정중한 인사-고객을 배웅할 때, 감사 또는 사과를 표시할 때)

시기	깊은 감사, 사죄	
	각도	45 도
방법	시선	1.5 m
	시간	8 초

5) 인사의 종류

거수 경례

- 제복을 입고 정모를 착용한 상태에서 오른손을 올려 오른쪽 눈썹 끝, 모자 차양에 손끝을 절도 있게 붙이는 인사
- 아랫사람이 먼저 인사를 하면 윗사람이 받고, 윗사람이 손을 내리면 아랫사람이 손을 내린다

악수(서양례)

- 보통 미소를 띤 얼굴에 허리는 곧게 펴고 두 손을 내밀어 맞잡으며, 윗사람이나 고객들께는 약간 고개를 숙인다(반드시 오른손을 내밀어야 하며, 웃는 얼굴로 상대방의 눈을 바라본다)

기타(포옹, 키스, 손등이나 발등에 입맞춤)

6) 상황별 인사법

상황별 인사

• 협조를 요청할 때나 받았을 때	• 감사의 말을 표현함 "부탁 드립니다.", "감사합니다.", "수고하셨습니다." • "수고하셨습니다."의 경우는 위사람에게는 하지 않는 것이 예의임
• 피해를 주었을 때나 실수를 했을 때	• 진심이 담긴 사과의 말을 표현함 "죄송합니다.", "미안합니다.", "실례했습니다."
• 상사나 동료들과 만날 때	• 처음 만났을 때-정중하면서 밝고 명랑하게 인사 • 같은 날 다시 만나게 될 때-밝은 표정과 가볍게 목례
• 작업 중일 때	• 상황에 맞게 가볍게 목례
• 모르는 사람이 인사하는 경우	• 우선 인사를 하고 주위사람에게 누구인지 확인하고 다음에 마주쳤을 때 가벼운 인사말을 건넨다
• 화장실에서 만날 때	• 인사하지 않고, 눈이 마주칠 경우 목례
• 고객 접객할 때	• "어서 오십시오."라는 인사말을 사용하며, 45도 정도로 정중하고 예의 바르게 인사를 하고 일어서서 인사를 한다

7) 호감을 줄 수 있는 인사

- 인사는 항상 먼저 한다
- 인사는 명랑하고 활기차게 한다
- 인사는 형식적이 아니라 존경심을 담아야 한다
- 인사는 많이 해야 좋은 이미지를 남기고 , 또한 상대가 기억해 준다
- 인사는 상대가 자신을 못 알아본다 해도 먼저 하는 것이 좋은 인상을 심어 줄 수 있다

8) 잘못된 인사

- 윗사람에게 "수고하셨습니다."라고 말하는 경우
- 계단 위에서 상급자에게 인사를 하는 경우
- 머리만 까닥거리는 인사를 하는 경우
- 상대방의 눈을 보지 않거나 무표정하게 땅을 보고 인사를 하는 경우
- 인사를 하면서 아무 말도 하지 않는 경우
- 인사말을 하지 않거나 성의 없이 말로만 인사를 하는 경우
- 자세가 흐트러진 상태에서 인사를 하는 경우
- 상대방이 누군가와 대화 중인데 인사하면서 말을 중간에 끊는 경우
- 고개를 옆으로 돌리고 인사를 하는 경우
- 인사말이 분명치 않고 어물어물하며 인사를 하는 경우
- 뒷짐을 지고서 인사를 하는 경우
- 뛰어가면서 인사를 하는 경우

구두(口頭)소개

소개하는 순서

- 남성을 여성에게
- 연소자를 연장자에게
(후배를 선배에게)
- 사회적 지위가 낮은 사람을 높은 사람에게
- 미혼자를 기혼자에게
- 가족이나 직장동료를 다른 사람에게
- 소개를 부탁한 사람을 상대방에게
- 한 사람을 여러 사람에게

소개 시의 에티켓

- 동성끼리 소개를 받을 시는 서로 일어선다
- 성직자, 연장자, 자신보다 지위가 높은 경우 남녀에 상관없이 일어서는 것이 원칙이나 환자나 노령인 경우는 예외
- 남성이 여성을 소개받을 때는 반드시 일어선다
- 여성이 남성을 소개받을 때는 일어날 필요 없다
- 파티를 주최한 호스티스의 경우 상대가 남성이라도 일어나는 것이 예의임

소개 시의 악수

- 소개를 받았다고 곧바로 손을 내밀지 않는다
- 연소자가 연장자에게 소개되었을 때는 상대방이 악수를 청하기 전에 손을 내밀지 않는다
- 연장자가 악수 대신 간단히 인사를 하면 연소자도 이에 따른다
- 악수나 간단한 목례 시에는 얼굴에 미소를 띠운다
- 외국인부부를 소개받는 경우에 동성간에는 악수를 하고 이성간에는 간단한 목례를 한다

1) 명함의 유래

프랑스

- 루이 14세 시대부터 사용되기 시작함
- 사교계 귀부인들이 트럼프 카드에 자기이름을 써서 왕에게 올린 것이 시초

중국

- 지인의 집을 방문했을 때 상대방이 부재 중이면 이름 적어 남긴 것이 시초

한국

- 최초의 유학생이 유길준
- 민영익의 명함-외국의 방문 사절단의 자격으로 구미를 순방할 때 사용

2) 명함의 제작

규격의 존중

- 남성용 명함- $2\frac{7}{8}$ ~ $3\frac{1}{4}$ X $1\frac{1}{4}$ ~ $1\frac{5}{8}$ inch
- 여성용 명함- $2\frac{3}{4}$ ~ $3\frac{1}{2}$ X $2\frac{1}{4}$ ~ $2\frac{3}{4}$ inch

명함의 표기방법

- 한국의 경우-사교용과 업무용 명함 구별없이 사용함
- 서양의 경우-사교용과 업무용 명함을 구별하여 사용함. 최근에 명함 1장으로 통일하는 추세

구분	남성용	여성용
사교용 명함	• 보통 Mr. first name + last name • 관직명 또는 직책을 함께 표기하는 경우 Mr.는 생략 • 이름 앞에 Mr.(Mrs.)대신 의사(Dr.), 목사(Rev.), 교수(Prof.)의 약어를 표기해도 무방함 • 최근 업무용 명함으로 통합하는 추세	• 기혼여성-Mrs. 남편의 성으로 표기함 • 미혼여성-Miss 성명으로 표기함
업무용 명함	• 사장이나 임원-명함 가운데에 이름을 적고 하단에 직위와 회사명 • 사원-중앙에 회사로고와 회사명을 쓰고 성명, 소속부서, 전화번호, 주소들을 좌(우)측 하단에 표기함	

3) 명함의 사용방법

명함을 건네는 법

- 손아랫사람이 손윗사람에게, 소개받은 사람부터, 방문자가 먼저 명함을 건넨다

일어선다

- 명함은 선 자세에서 교환하며
- 테이블 위에 놓고서 손으로 밀거나 서류봉투 위에 놓아서 건네지 않는다

간략한 자기 소개

- 정중한 인사와 함께, “ABC회사의 홍길동입니다.”라고 회사명과 이름을 밝히면서 두 손으로 건넨다

명함 건네는 방향

- 상대방이 읽을 수 있는 방향으로 건넨다

명함 전달 방법

- 가슴높이에서 전달하며 왼손을 받쳐서 오른손으로 자기 성명이 보일수 있도록
- 여러 명의 상대일 경우에는 한 사람씩
- 상대가 두 사람 이상일 때는 윗사람에게 먼저 준다

3) 명함의 사용방법

명함을 받는 법

- 손아랫사람이 손윗사람에게, 소개받은 사람부터, 방문자가 먼저 명함을 건넨다

일어선다

목례를 하며
양손으로 공손하게
받는다

- 일어선 채로 두 손으로 받으며, 반가운 인사말을 한다
- 동시에 교환하는 경우 상대의 명함을 받는 왼손은 높게, 자신의 명함을 내미는 오른손은 낮게 교환한다

명함의 파악

- 상대방의 신원사항을 잘 파악한다

명함을 잘 간직한다

- 상의주머니나 명함지갑에 보관한다
- 바지주머니나 뒷주머니에 넣는 것은 예의에 어긋난다
- 자리에 앉은 후에 상대방의 명함을 테이블 위에 놓아 두는 것은 예의에 어긋난다

- 일반적으로 명함은 아랫사람이 그리고 방문객이 먼저 건네는 것이 예의이다.
- 명함을 건넬 때는 양손으로 상대의 위치에서 바로 읽을 수 있도록 전달하며 동시에 자신의 이름을 밝힌다.
- 받은 명함은 두 손으로 잡고 본다.

감사합니다

참고자료

1. 지희진. 2014. 행동하는 매너, 메이킹하는 이미지. 한올
2. 조인환. 2009. 국제매너. 대왕사