



RESTAURANT SERVICE

레스토랑 서비스



Chapter 3

식음료 종사원의
기본자세

이 1절 식음료 종사원의 서비스

식음료 부서의 직원으로서 갖추어야 할 기본적인 자질



이 2절 식음료 종사원의 이미지 메이킹

1. 식음료 종사원의 이미지 메이킹

1) 이미지 메이킹

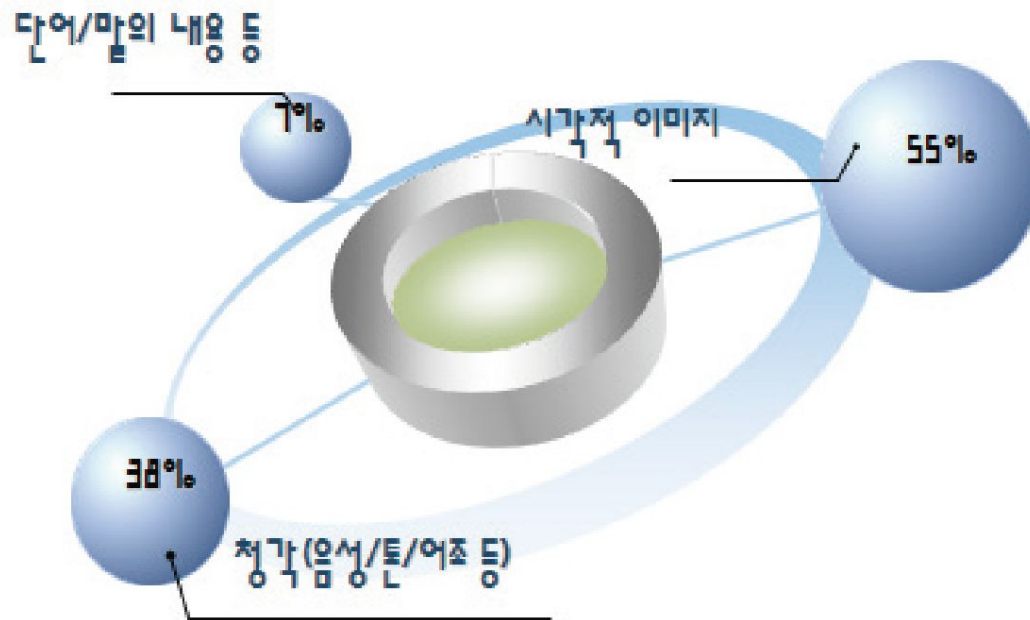
- 이미지(image)는 라틴어 ‘이마고(imago : imitate 흉내 내다 + ago = 흉내 낸 것)’가 어원으로 사전적으로 형태나 모양, 느낌, 영상, 관념을 의미한다. 어떤 대상으로부터 감지된 정보가 사람의 마음속에서 하나의 형상으로 떠오르는 것을 이미지라 할 수 있다.

이미지의 종류
내가 나 자신에 대하여 갖고 있는 이미지
내가 다른 사람에 대하여 갖고 있는 이미지
다른 사람이 그 자신에 대해 갖고 있는 이미지
다른 사람이 나에게 대해 갖고 있는 이미지
내가 생각하기에 다른 사람이 내게 갖고 있는 이미지
다른 사람이 내가 그에 대해 갖고 있다고 생각하는 이미지

이 2절 식음료 종사원의 이미지 메이킹

1. 식음료 종사원의 이미지 메이킹

■ 이미지 전달요소



2) 외적 개발을 위한 이미지 메이킹

(1) 표정과 첫인상

첫인상의 중요성

첫째, 초두효과

초두효과란 첫 이미지 정보의 전달효과이다.

둘째, 콘크리트 법칙

첫인상은 콘크리트처럼 쉽게 굳어지는 특징이 있어 처음 형성된 인상은 쉽게 바꿀 수 없다는 법칙

세 번째, 부정성의 법칙

한 번 나쁘게 본 인상은 회복하기 쉽지 않다는 것을 뜻

2) 외적 개발을 위한 이미지 메이킹

(2) 예쁜 표정을 짓는 방법

① 실습

자세를 바르게 한다.

코와 입으로 동시에 숨을 많이 마신다.

입을 꼭 다물고 마신 숨을 밀어낸다.

‘푸-’ 하고 천천히 그리고 완전히 뱉는다.

③ 미소 실습

손동작을 이용한 미소 실습

서로 마주보고 미소 지어보기 연습

눈과 입이 한 번에 웃는 미소 연습

표정은 첫인상을 결정짓는 가장 중요한 요소이다.

2) 외적 개발을 위한 이미지 메이킹

(2) 예쁜 표정을 짓는 방법

TIP

■ 예쁜 표정 짓는 방법



- | | |
|---------------|---|
| 1. 표정근을 풀어주는 | 하 |
| 2. 예쁜 미소라인 | 히 |
| 3. 가름한 볼라인 | 후 |
| 4. 사랑스러운 애플 존 | 헤 |
| 5. 매력적인 입술라인 | 호 |

2. 서비스맨의 행동강령

외면	내면
자세	존경
언어사용	중요
표정	호의
동작	책임

3. 바른 자세

(1) 서 있는 자세

남자 : 주먹을 가볍게 쥐어 엄지손가락이 정면으로 오도록 하여 재봉선에 댄다.

여자 : 자연스럽게 내려 재봉선에 댄다.

(2) 대기자세 (Stand by)

① 가슴을 반듯하게 펴고 바른 자세를 취한다.

② 뒷짐을 지거나 의자, 탁자, 벽, 기둥 등에 절대 기대어 서지 않도록 한다.

③ 양손은 계란을 쥐는 손 모양을 하며, 왼손은 배꼽 앞으로 하여 Arm Towel을 걸치고 오른손은 바지 재봉선에 붙인다.

④ 대기 중에는 동료들과 잡담, 하품을 해서는 안 된다.

⑤ 담당구역은 절대 비우지 않도록 정위치를 지켜야 하며, 고객의 신호를 접하면 즉시 응할 수 있는 태도를 취한다.

⑥ 대기 중에 신문, 잡지 또는 서적 따위를 읽어서는 안 되며, 껌을 씹어서도 안 된다.

⑦ 휴식 시의 자세는 한쪽 다리에 중심을 두고 다른 한쪽 다리에 힘을 빼고 약간 앞으로 내민 상태가 좋으며, 다리를 떠는 행위는 절대 없도록 한다.



3. 바른 자세

(4) 의자에 앉는 자세

① 남자

- ㉠ 턱은 당기고 눈은 정면을 향한다.
- ㉡ 등받이와 등 사이는 주먹 1개 정도의 간격을 두고 깊숙이 앉는다.
- ㉢ 발과 무릎은 허리넓이만큼 벌려 발이 정면을 향하도록 한다.
- ㉣ 손은 살짝 쥐고 무릎 위에 올려 놓는다.

② 여자

- ㉠ 등받이와 등 사이는 주먹 1개 정도의 간격을 두고 깊숙이 앉는다.
- ㉡ 턱은 당기고 눈은 정면을 향한다.
- ㉢ 양 무릎을 붙이고 발끝을 모은다.
- ㉣ 양손은 무릎 위에 가지런히 포개어 놓는다.

3. 바른 자세

(5) 물건 · 방향을 가리킬 때

- ① 손가락을 모아 손바닥 전체로
- ② 손등이 보이거나 손목이 굽지 않도록 하고
- ③ 팔꿈치의 각도로 거리감을 나타내고
- ④ 시선은 상대의 눈 → 가리키는 방향 → 상대의 눈 순으로
- ⑤ 오른쪽을 가리킬 때는 오른손, 왼쪽은 왼손을 사용하여 지시한다.

(6) 물건을 드릴 때

- ① 가슴과 허리 사이에서 두 손으로 건넨다.
- ② 웃는 얼굴로 시선을 마주친다.
- ③ 물건명을 말한다.
- ④ 시선은 상대의 눈 → 물건 → 상대의 눈으로 옮긴다.
- ⑤ 1보 뒷걸음 후에 뒤돌아온다.

이 3절 서비스맨의 인사하는 법

1. 인사의 정의

- 인사는 마음을 열고 상대방에게 다가가는 적극적인 자기표현이다.
- 사람 인(人)자와 일사(事)자, 즉 사람이 하는 일(人事)로서, 서로 만나거나 헤어질 때 말이나 태도 등으로 존경, 인애, 우정을 표현하는 행동양식이다.



1. 인사의 정의

인사의 정의

○ 상대의 마음을 여는 첫 신호

인사는 국적과 세대를 막론하고 통용 있는 인간관계의 가장 기본적인 절차이고 관습이다.

○ 인간관계의 첫 신호

인사는 친절함을 전담할 수 있는 가장 기본적이면서도 가장 적절한 수단이 되기 때문이다.

즉 '손님을 친절하게 대하고 정성껏 모시겠습니다.'

'손님을 정중하게 맞이할 준비가 되어 있습니다.'라고 하는 친절과 존경의 의미가 인사하는 태도에 그대로 나타나기 때문이다.

○ 나 자신을 알릴 수 있는 기회

낮선 환경에서 인사를 잘함으로써 상대방에게 호감과 신뢰감을 형성할 수 있게 하는 인사는 상대방을 위한 것이라기보다 궁극적으로 나 자신을 위한 것이다. 곧 한 사람의 이미지 메이킹의 열쇠가 되는 것이다.

이 3절 서비스맨의 인사하는 법

2. 바른 인사 동작

정중한 인사	45° 각도	V.I.P 또는 사과할 때
보통 인사	30° 각도	일반고객
목례(약례)	15° 각도	장소의 제약을 받을 때, 동료 사이

■ 인사의 종류

구분	목례 (약례)	보통 인사	정중한 인사
각도	상체를 15도 숙임	상체를 30도 숙임	상체를 45도 정도 숙임
시선	상대방을 주시	상대를 보고 나서 고개 숙여 인사	
자세	어깨는 수평, 가슴은 곧게 펴고, 발뒤꿈치는 모으고 손 : 여자는 오른손을 위로 하여 두 손을 앞으로 모으고 남자는 바지 옆 재봉선에 주먹을 살며시 쥐 듯한 상태로 둔다.		

이 3절 서비스맨의 인사하는 법

2. 바른 인사 동작

방법	<p>상체를 굽혀 머리, 목 등이 일직선이 되게 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 숙였을 때 1초간 멈추었다가 천천히 든다. - 바로 선 상태에서 상대의 눈을 보며 미소 짓는다. <p>“안녕하십니까?” 인사말을 먼저 하여 상대방과 눈을 마주친 후 몸을 숙인다.</p> <p>머리를 숙일 때는 조금 빨리, 들 때는 천천히 한다.</p>		
상황	복도에서 상사나 손님이 지나칠 때, 용건이 있을 때, 악수를 나눌 때, 명함을 교환할 때	손님을 접대할 때 상사에게 인사할 때	상대방에게 감사하는 마음을 전할 때, 사죄할 때, 귀빈, 임원
시선	<p>똑바로 선다.</p> <p>→ 상대의 눈을 본다. (위스카-)</p>		

이 3절 서비스맨의 인사하는 법

2. 바른 인사 동작



30도 인사 : 보통례

- ▶ 일상에서 가장 많이 하는 인사
- ▶ 윗사람이나 거래처 등 비즈니스 활동 시
- ▶ 고객 맞이와 배웅 시

1단계	EYE CONTACT + SMILE 허리 숙이기(1초)
2단계	STOP MOTION – 인사 정점에서(1초)
3단계	상체 들어올리기(2초)
4단계	EYE CONTACT + SMILE

2. 바른 인사 동작

인사말 하기

- '솔'톤으로 인사를 한다.

'솔'음은 사람이 듣기에 가장 기분이 좋고 더 나아가 신뢰감을 느끼게 한다. 밝은 톤으로 인사말을 함으로써 적극적으로 응대할 준비가 되어 있음을 보여줄 필요가 있다.

- 말끝을 살짝 올린다.

"안녕하십니까." 끝을 살짝 올리면서 인사말을 하면 보다 경쾌함과 청량감을 느낄 수 있다.

- 분명한 발음을 정확하게 하는 것이 기본이다.

- 밝고 활기찬 목소리로 환영하는 마음을 적극적으로 전달한다.

이 3절 서비스맨의 인사하는 법

3. 인사 요령

① 손의 위치

- 남자 : 양손은 계란 쥘 모양을 하고 자연스럽게 내려서 바지 재봉선에 댄다.
- 여자 : 두 손을 살며시 포개어 아랫배에 가볍게 댄다.

② 발 : 뒤통치를 붙이고 발의 내각을 30°로 벌린다.

③ 시선 : 인사하는 각도에 따라 자연스럽게 자신의 발꿈치 또는 발꿈치 앞을 내려다보면서 인사한다. 얼굴을 쳐들고 인사해서는 안 된다.

④ 표정 : 항상 가벼운 미소를 띠며 인사하고, 크게 웃거나 이상한 웃음을 지어서는 안 된다.



4. 일상생활에서 자주 쓰이는 기본 인사말

- ① 안녕하세요?
- ② 어서 오십시오.
- ③ 기다리고 있었습니다.
- ④ 감사합니다.
- ⑤ 또 오십시오.
- ⑥ 예, 알겠습니다.
- ⑦ 실례합니다.
- ⑧ 죄송합니다.

5. 대화예절

1) 언어의 기본

- ① 상황에 맞추어 존칭어와 경양어를 사용한다.
- ② 서술형은 “~입니다(습니다)”를 사용한다(~어요, ~어요 등은 낮춤말은 아니지만 격식을 갖춘 언어가 아니다.)
- ③ 의문형은 ~입니까?(습니까?)를 사용한다.
- ④ 명령형은 의뢰형으로 바꾸어 사용한다.
- ⑤ 적합하지 않은 화제는 피한다.
- ⑥ 개인의 프라이버시에 관계된 질문은 하지 않는다.
(나이를 묻는다거나 결혼 여부를 묻는 등)
- ⑦ 정치, 종교, 스포츠 등 편을 드는 내용은 바람직하지 않다.
- ⑧ 월급이나 봉사료에 대해 손님 앞에서 얘기하지 않는다.

5. 대화예절


(1) 말하는 기본자세

구분	말하는 기본자세
눈	듣는 사람을 정면으로 보면서 말한다. 상대의 눈을 부드럽게 주시한다.
몸	표정 : 밝게, 눈과 표정으로 말한다. 자세 : 등을 펴고 똑바른 자세를 보인다. 동작 : 제스처를 사용한다.
입	어조 : 입은 똑바로, 정확한 발음, 자연스럽게, 그리고 상냥하게 말한다. 말씨 : 알기 쉽게 친절한 말씨와 경어를 사용한다. 목소리 : 한 톤 올려서, 적당한 속도, 맑은 목소리, 적당한 크기로 상대를 대한다.
마음	성의와 신의를 가진다.

5. 대화예절

(2) 듣기의 기본자세

구분	듣기의 기본자세
눈	상대를 정면으로 보고 경청한다. 시선을 자주 마주친다.
몸	정면을 향해 조금 앞으로 내밀듯이 앉는다. 손이나 다리를 꼬지 않는다. 끄덕끄덕하거나 메모하는 적극적인 경청태도를 보인다.
입	맞장구를 친다. 질문을 섞어가면서 모르면 물어본다. 복창해 준다.
마음	흥미와 성의를 가진다. 말하고자 하는 의도가 느껴질 때까지 인내한다. 상대의 마음을 편안하게 해준다.



THE END

RESTAURANT SERVICE

레스토랑 서비스