

실무 꿀 tip! 총무 업무 지침서	
15차시	전화 및 방문객 응대, 각종 예약

## <1> 전화 응대

### [1] 전화 응대 기본 원칙

- 전화 신호가 울리면 즉시 응답하는 것이 맞다. 신호가 한 번도 채 울리기 전에 수화기를 들면 당황할 수도 있기 때문에 신호가 한 번에서 두 번 정도 울린 뒤에 받는 것이 좋고 전화는 전화벨이 세 번 울리기 전에 받는 것이 예의이다.
- 상대방에게 자신의 미소를 전달할 수 있을 정도로 친절하고 예의 바르게 응대한다. 그러나 친절함이 사무에 맞는 친절함을 잊지 않도록 해야 한다. 바람직한 전화 목소리는 낮으면서도 공손하고 활기찬 목소리이기 때문이다.
- 전화 온 곳에서는 반드시 종이 메모지로 전달할 수 있도록 한다. 꼭 종이가 아니어도 좋다. 하지만 전화 응대 기록을 반드시 남겨 언제나 메모할 수 있도록 하는 것이 메모를 전할 때도 바람직한 방법이 된다. 전화기 옆에 항상 쓸 수 있는 필기구를 두도록 한다.
- 가능한 한 사적인 전화는 점심시간이나 퇴근 시간 이후에 하도록 한다.

### [2] 전화를 걸 때 유의사항

- 전화를 걸 때는 5W1H에 따라 정리하고 말할 순서를 미리 생각해 두도록 한다. 전화응대 업무에 필요한 서류 등을 구비해 놓는 것도 바람직하다.
- 상대방의 소속과 이름을 확인해야 한다.
- 용건은 결론부터 말한다. 인사는 간단히 하고 다름이 아니오라 등으로 서두를 시작하여 바로 용건으로 들어가도록 한다.
- 복창을 한다. 용건을 전달하면 받는 쪽이 복창하는 것이 예의이다. 숫자나 날짜 등은 반드시 복창해서 재확인하도록 한다.

### [3] 전화를 받을 때 유의사항

- 신속하게 응대한다.(전화벨이 세 번 울리기 전에 받는다.)
- 자기 자신의 신원을 정확하게 밝힌다.
- 전화를 건 상대방을 확인한다.
- 메모하면서 듣는다. 숫자, 시간, 장소 등은 반드시 메모하며 다 듣고 나서는 복창하여 확인한다.
- 끝맺음을 잘해야 한다.

### [4] 전화 연결 응대

- 가능하면 상대방의 소속 이름 용건을 확인한 후 상사에게 전화를 연결하도록 한다. 그러나 상사보다 직위가 높거나 친분이 있는 경우 신년 하례차 전화를 한 경우는 용건을 묻지 않고 연결한다.
- 상사와 자주 전화 통화를 하는 사람들의 목소리를 기억하도록 한다. 두 번째 전화부터 비서가 목소리를 기억해 인사를 한다면 상대방이 그 회사의 중요한 사람으로 대접받음을 느끼게 하여 업무에 신뢰감을 형성할 수 있다.

[5] 상사 부재 시 전화 응대

- 상사 부재시 전화를 받는 경우 전화를 받는 자신의 이름과 소속을 분명히 밝힌다. 상대방의 이름과 소속, 용건 전화 받은 날짜와 시간 회신의 필요성 여부, 상대방에 전화번호 등을 메모한다. 부재중에 걸려온 전화 내용을 메모지에 적어 상사의 책상을 문진으로 올려놓고 후에 상사가 보았는지의 여부도 확인한다.
- 상사의 부재 이유를 자세히 캐묻는 전화가 왔을때는 중요한 정보를 상대방에게 흘리지 않도록 각별히 유의한다.
- 상사가 회의 중이거나 손님과 면담 중일 때는 상대방에게 상사의 상황을 사과의 말과 함께 전하고 예정 종료 시간을 알려준다.
- 급한 용건으로 당장 통화를 원할 경우 메모지에 적어 상사에게 전달하고 지시를 따른다.

[6] 업무상 부재일 시 응대 방법

- 주변에 동료에게 자신의 전화를 받아줄 것을 부탁한다.
- 자신이 전화를 받을 수 있는 다른 부서로 연결해 놓는다.
- 자동 응답기를 켜놓는다.

[7] 상사의 전화를 직접 걸게 된 경우

- 상사의 전화를 직접 걸 경우, "이렇게 직접 전화 드려서 죄송합니다."라고 이야기하여 자신의 의사가 아니라 상사의 의사임을 밝히도록 한다.
- 전화가 외부에서 잘못 걸려왔을 때는 그냥 끊지 말고 이쪽에 번호나 회사명을 알려 준다. 회사에 다른 부서를 찾는 경우 해당 부서에 전화번호와 담당자 이름을 정확하게 알려 주고 연결한다.

<2> 방문객 응대

- 손님의 응대시, 전문가 다운 모습으로, 마음에서 우러나오는 친절로, 상대를 위한 배려를 한다면, 손님들은 그 조직에 대해 좋은 인상을 가지게 된다. 비서의 좋은 인상은 상사뿐만 아니라 회사 전체의 인상을 좋게 만들고 더 나아가서는 거래를 호전시키는 역할을 하여 회사 성과에도 영향을 끼칠 수 있다. 따라서 비서의 내방객 응대 태도는 매우 중요하다.

- 아무리 바쁘더라도 방문객이 찾아온 경우 일어서서 인사를 해야 하며 방문객의 외모로 선불리 판단해서 방문객을 차별하지 않도록 한다. 얼굴 표정이나 복장, 말씨, 태도 등 손님을 대하는 모든 비서의 행동은 고객에게 호감을 주거나 반대로 불쾌한 인상을 줄 수 있다. 그러므로 바른 자세를 갖추고 손님을 응대해야 한다. 가슴은 똑바로 펴고, 머리와 목은 등과 일직선이 되도록 한다. 표정은 밝고 자연스럽게 하도록 하되, 반가움이 나타나야 한다. 이 때 때와 장소에 알맞은 미소를 띤 표정을 짓는다. 손님의 시선과 맞추되 대화시에는 가끔 인종을 바라본다.

[1] 소개 예절

- 손님을 상사의 사무실로 안내한 후 회사명 직책 성명순으로 상사에게 소개한다. 소개할 때에는 발음을 명확하게 하고 실수하지 않도록 주의한다. 사내의 상황을 사회 인사에게 먼저 소개한다. 지위에 상하가 있을 경우 지위가 낮은 사람을 먼저윗사람에게 소개한다. 그 다음에 윗사람을 아랫사람에게 소개한다. 연령 차이가 있을 경우 보통 젊은 사람을 먼저 소개한다. 그러나 젊은 사람이라도 지위가

높은 경우 사회적 지위가 높은 쪽에 비중을 두어 소개한다. 동등한 지위일 때에는 부임 순으로 소개한다. 연령 지위가 같을 시에는 소개자로부터 가까운 사람을 소개한다. 한 사람을 여러 사람에게 소개할 때는 그 사람을 먼저 여러 사람에게 소개하고 그 후에 각각 소개를 한다. 단체를 소개할 때는 좌우 순위를 정해 차례로 소개한다.

### <3> 예약 업무

#### [1] 교통편 비행기 예약

- 출장 일정이 확정되면 회사에 출장 여비 규정에 맞추어 항공편을 바로 예약한다. 상사가 희망하는 항공편의 좌석이 없을 경우 다른 비행기를 예약하고 상상한 희망 하나 항공편의 대기자 명단에 상사의 이름을 올린다. 이때 대기인이 몇 명인지도 확인하여 보고한다. 그다음 예약을 확인한다. 해외 여행일 경우 출발 3일 전에 항공사에 전화해서 1차 예약을 확인하고 출발 당일에도 비행기가 예정대로 출발하는지 확인한다. 그 다음 공항 명을 확인한다. 대도시에는 공항이 2개 이상일 수 있으므로 공항 명을 확인한다. 그 다음 수화물의 중량을 확인한다. 기내 반입 가능 수화물의 수량과 크기도 확인한다. 그 다음 출입국 서식을 구해 미리 작성해서 여권 속에 띄워 놓는다

- 항공권 예약 시 확인해야 될 사항으로는 출발과 도착 날짜와 시간, 항공편 비행기 편명 출발과 도착 공항명 좌석에 등극과 좌석 번호, 상사의 영문 성명 예약 받은 대리점명 담당자 이름 예약 번호가 필요하다. 예약 담당자의 이름 예약한 날짜와 시간 티켓 요청 날짜와 시간 등을 기록해 둔 예약 확인서를 요청한다. 중간에 다른 비행기로 갈아타야 되는 경우에는 갈아타는 공항명과 항공사 항공기 번호를 정확하게 확인한다. 할인율이 큰 항공권을 경우 추후에 노선이나 일정을 변경하거나 취소할 때 어떤 제약이 있는지 알아본다. 취소할 경우 환불 조건도 꼼꼼히 살펴본다.

#### [2] 숙박업소 예약

- 숙박업소는 회사에 출장 여비 규정에 따르도록 한다. 출장지에서 업무를 수행하기에 편리한 곳으로 선택하도록 하며 출장지 지사가 있는 경우에는 지사에 보고를 하는 것이 좋다 상사가 선호하는 숙박업소가 있는지 확인하고 상사의 취향에 맞는 숙박 업소를 예약한다. 숙소를 예약할 때 다음 내용을 미리 알려 주도록 한다. 입실과 퇴실 날짜, 상사가 선호하는 객실 타입, 해외 출장일 경우 상사의 영문 이름, 항공 일정, 혹은 예약 취소시 환불 조건도 알아본다.

- 호텔을 예약할 때는 출장 중에 회의와 미팅의 날짜, 요일, 시간 등 일정을 확인하며 출발과 도착 시간 교통편에 자세한 이름과 번호 연결, 교통편 역 또는 공항의 명칭 등이 필요하다. 숙박할 곳의 명칭, 주소, 전화번호, 예약 정보도 확인해야 되고 출장지가 여러 곳일 경우에는 각 지역별로 숙박업소 정보를 제공한다. 면담자의 성명, 소속, 연락처, 면담 장소 등 방문처의 이름, 위치, 연락처를 확인하며 귀국시 교통편과 도착 시간 도착역 또는 공항 명도 반드시 확인을 해야 된다.

#### [3] 식당 예약

- 상사는 물론 함께 가는 사람의 취향을 파악한다. 전혀 알지 못하는 곳은 피하도록 한다. 자주 가는 곳은 메뉴와 가격대를 비서가 알고 있어야 한다. 먼 곳으로 예약해야 할 경우는 약속 시간에 늦지 않도록 차량을 준비시킨다. 약속이 변경된 경우 반드시 식당과 참석자에게 연락을 하며 상사가 자주 가는 곳은 비서도 가볼 수 있도록 미리 준비한다. 상사의 음식 선호도와 필요시 손님의 음식

선호도까지 함께 고려해서 음식점을 선택한다. 식사 모임의 목적에 따라 그에 맞는 음식점의 분위기를 고려한다. 식사에 사용될 예산의 범위를 고려하며, 음식점 내 테이블의 배치, 즉 독립된 방이 필요한지를 고려한다.

#### [4] 공연, 영화 예매

- 공연장에 정확한 장소와 위치 공연 시간을 파악한다. 관람을 위해 도착해야 할 시간과 종료 시간을 파악 한다. 취소할 경우에는 위약금이 있는지 생각하며 언제까지 취소가 가능한지도 살펴볼 필요가 있다. 또한 복장에 제한이 있는지도 확인해야 한다.

#### [5] 예약 방법

##### (1) 직접 예약

- 대리인을 통한 예약보다 일은 많지만 직접 모든 다양한 상황을 고려하여 예약 가능

##### (2) 대리인을 통한 예약

- 대리인 : 회사 내부에 각종 예약을 담당하는 직원 또는 외부 대행사
- 예약 업무 수행 시간이 매우 단축되나 예약 상황 및 완료 여부를 꼼꼼히 확인해야 한다.

#### [6] 예약 매체

##### (1) 전화

- 담당자와 직접 통화해서 실시간으로 정보를 확인하며 예약 가능
- 담당자와 친분이 쌓이면 더욱 쉽게 예약 가능

##### (2) 인터넷 사이트

- 시간 제약 없이 직접 예약 가능
- 예약과 동시에 결제가 이루어지는 경우가 많아 결제 정보를 미리 준비
- 가격 비교 사이트를 참고해 비용 절감 가능

##### (3) 팩스 및 이메일

- 시차가 많이 나는 지역의 예약 또는 구두로 내용을 전달하기에 정보가 너무 많거나 복잡한 경우 사용

##### (4) 스마트폰 어플리케이션

#### [7] 예약 완료 후

- 예약이 완료되면 상사에게 보고한다. 예약 시 만석 만실 휴무 등의 예기치 않은 문제가 발생되면 대안을 마련하고 이러한 상황과 대안을 함께 보고하여 차선책을 쓴다. 또한 예약 상황에 대한 내용이 많아 구두로 전달하기 어렵다면 문서로 예약 내용을 정리 작성해서 상사에게 보고한다. 예약 업무를 수행하면서 비서가 예약한 곳에 대한 이력을 정보화하여 관리하면 필요한 때에 많은 도움이 된다. 즉 예약과 관련된 기본 정보와 예약의 빈도수 상사의 피드백 내용 등을 데이터 베이스로 구축하여 두면 다음 예약 때 이를 활용해서 업무를 좀 더 신속하고 정확하게 처리할 수 있다. 예약 이력 정보는 예약 종류별로 별도의 파일을 만들기 보다는 하나의 엑셀 파일의 시트별로 음식점 항공편 숙박 골프 등의 탭으로 구분해서 한꺼번에 관리하는 것이 편리하다. 이렇게 정리된 파일은 신속하게 검색 입력 수정할 수 있도록 바탕화면이나 찾기 쉬운 위치에 저장해두고 수시로 활용한다.

#### [8] 예약 업무 시 유의사항

- 예약 결제 처리를 위한 법인 카드 사용법 한도 금액 및 전자 금융 업무 등에 관한 내용을 숙지한다.
- 예약 장소 이동 시 필요한 교통수단과 소요 시간을 사전에 파악한다.
- 예약 취소 시 위약 관련 규정을 파악한다.

- 각 유형별 세부 정보를 정리해서 데이터베이스를 구축한다.
- 정확한 예약을 위해 수시로 예약상황을 재확인하고 연락처와 예약 정보를 정기적으로 확인하고 관리한다.