

8. 비서업무 메뉴얼

비서 업무의 이해 및 메뉴얼
비서업무 자세, 업무특징,
역할과 화술 / 화법 등



CONTENTS

I. 비서의 역할

1. 비서의 정의
2. 전문 비서의 관리 역할

II. 마음가짐과 몸가짐

1. 마음가짐
2. 옷차림
3. 몸 치장
4. 행동 자세
5. 인사 예절

III. 전화 예절

IV. 일정 관리

V. 식사 장소 섭외

VI. 회의 준비

VII. 골프 행사 준비

VIII. 경조사 의전

IX. 비즈니스 영어

X. 화술과 화법

- 업무 시작 전·후와 수시로 직속 상사의 주변 환경을 정리·정돈.
- 전화나 문서로 직속 상사의 연락사항 전달
- 사내·외로부터 접수된 문서를 전달.
- 전화를 수신하여 직속 상사에게 연결하며, 부재 중이면 메모를 해두었다가 전달.
- 회의 소집 연락을 취하고 회의 진행에 필요한 사항을 준비.
- 내방객을 접대하며 부재 시에는 내방객에 대한 성명, 용건을 기록하고 보고.
- 업무에 필요한 자료를 수집·기록



1. 비서의 정의

- 사전적 의미 : 장관 국회의원 사장 등에 직속되어 기밀문서와 용무를 맡아보는 직무 (국어대사전)
요직에 있는 사람에 직속하여 기밀문서나 사무를 맡아보는 사람 또는 그 직책 (한국어대사전)
어떤 조직 내 또는 개인을 위해 기록 보관, 통신 취급 및 기타 사무를 위해 고용된 사람 (웹스터사전)
- 전문비서협회 : 전문비서협회 : 비서는 숙달된 사무기술직을 보유하고 직접적인 감독없이도 책임을 맡는 능력을 발휘하며, 창의력과 판단력으로 주어진 권한 내에서 의사결정을 내리는 간부적 보좌인 (IAAP)
- 일반적 정의 : 경영자 또는 관리자가 그들 본연의 업무에 전념할 수 있도록 보좌하는 역할.
비서의 특수성은 'Secretary'라는 용어로 알 수 있듯, 상사는 비서에게 모든 비밀사항을 맡길 수 있어야 하며, 비서는 그 기밀을 절대적으로 유지하여 상호 신뢰적인 관계를 유지해야 함.

☞ 즉, 비서는 임원이 맡기는 비밀 준수는 물론 임원이 본연 업무에 전념할 수 있도록 숙달된 기술로, 권한 내에서 판단과 책임을 질 수 있어야 하는 중요한 직책임.

2. 전문 비서의 관리 역할 [전문가 - Office Professional]

정보 관리자 (Information Manager)	각종 정보 및 자료를 관리하는 관리 책임자로서, 다양한 정보를 조직화하고 추출하는 Skill 개발
커뮤니케이션 관리자 (Communication Manager)	문서 작성시 단순작업에 그치지 않고 그 의미를 파악하여 전략적 의사소통이 가능하도록 기여
계획 관리자 (Planning Manager)	임원의 일정 관리(회의, 의전계획, 출장, 면담 일정 등)를 통해 시간을 최대한 활용하도록 조정
재무 관리자 (Financial Manager)	영수증 처리, 비용서류 보관 등 재정 관련 정보 관리 및 예산과 관련한 상황을 숙지하고 조정
교육훈련 관리자 (Training Manager)	업무상 절차나 기술에 관한 의문점 발생시 해결책 제시 (문제 해결 또는 관련자 연결 역할)
위기 관리자 (Crisis Manager)	임원 부재시 긴급 사태에 효율적으로 대처할 수 있도록 평소 위기관리 능력 필요

1. 마음가짐

1) 올바른 직업관을 세운다.

직업은 인생의 목적을 성취시켜주는 수단임과 동시에 자체가 인생의 목적이므로, 자긍심과 천직의식 필요

2) 일하는 것은 배우는 것임을 명심한다.

일에 대한 노하우 습득, 대인관계, 의사결정 방법, 사람을 다루는 법 등을 배우기 위해 끊임없이 노력 필요

3) 절도있는 근무 매너를 갖는다.

출퇴근 시간 준수, 이석/외출/휴가시 비상연락체계 구축은 기본임.

4) 신뢰받는 근무 자세를 취한다.

늘 새로운 방법을 연구하고 능력 개발을 위해 힘써야 하며, 올바른 인사는 인간관계를 원활하게 하는 수단임.

2. 옷차림

- 비서는 임원의 얼굴이므로, 정장 풍의 옷차림이 바람직하다.
- 색상의 조화를 통해 개성을 표현하되, 지나치게 화려한 색상은 피한다.
- 치마를 입는 경우, 지나치게 짧은 치마는 피해야 한다.
- 블라우스는 속이 들여다 보이지 않게 하고, 속옷이 겹옷 밖으로 나오거나 비치지지 않도록 한다.
- 스타킹은 가급적 피부색에 가까운 것으로 하고, 무늬가 있는 것은 피한다.
- 구두는 여성의 또 다른 얼굴이며, 걸음걸이는 균형있게 유지해야 하다.
- 액세서리는 간결하면서도 옷차림을 돋보이게 하는 것을 선택하는 것이 바람직하다.

3. 몸 치장

- 화장은 밝고 청결함 느낌을 주도록 한다.
- 눈 화장은 얹게 하고, 속눈썹은 붙이지 않는 것이 좋다.
- 얼굴색을 밝게 하고 건강하게 보이도록 자연미를 살린다.

4. 행동 자세

선 자세	- 등을 똑바로 편다. - 턱을 당기고 앞쪽을 향한다. - 무릎을 펴고 발 끝을 모은다. - 손은 몸에 자연스럽게 붙이고, 손을 앞으로 모으고 한쪽 다리에 중심을 둔 채로 다른 다리를 모으면 세련되게 보인다.
앉은 자세	- 사무용 책상에서는 등받이와 등 사이에 주먹 하나 정도 간격을 둔다. 책상과 몸 사이는 적당히 띄우고 등받이에 기대지 않는다. - 긴 안락의자에 앉을 때는 의자의 왼쪽으로 앉고, 허리와 가슴을 펴고 의자 깊숙이 단정하게 앉는다.
걷는 자세	- 등을 곧게 세우고 어깨의 힘을 뺀다. - 무릎을 곧게 펴고 배를 당기며 중심을 허리 높이에 둔다. - 턱을 당기고 눈은 자연스럽게 앞을 본다. - 걷는 방향이 직선이 되도록 한다.
사내에서의 통행	- 복도 통행은 조용히, 그리고 신속히 한다. - 보고에 서서 긴 얘기를 나누거나 걸어가면서 큰 소리로 얘기하지 않는다. 또한, 멀리 있는 큰 소리로 부르지 않는다. - 모퉁이를 돌 때는 부딪치지 않도록 왼쪽이나 오른쪽으로 작게 돌아서 걷는다. - 복도에서 상사와 마주쳤을 경우 한쪽으로 비켜 선 다음 상사가 지나간 다음 계속 걷는다. - 부득이한 사정으로 상사를 앞질러 가야 할 때는, 반드시 “실례하겠습니다” 작게 말한다.
계단을 오르내릴 때	- 절대 뛰지 않는다. - 계단을 오를 때는 남성이 먼저, 내려갈 때는 여성이 앞서는 것이 통례이다. 그러나, 손님을 안내하여 계단을 오를 때는 손님의 왼쪽 서너 계단 앞에서 가끔 발 밑을 확인하며 오른다.

5. 인사 예절

- 인사는 누구에게나 한다. (후배나 동생에게도 먼저 인사한다)
- 먼저 보는 사람이 먼저 한다. (시선이 마주치면 먼저 인사한다)
- 인사를 받게 되면 반드시 답례를 한다.
- 시선을 상대의 눈에 맞춘 다음 고개를 숙여 인사한다. (고개를 옆으로 돌리는 인사는 금물)
(눈을 마주친 상태로 빨리 쳐다보면서 인사하거나, 눈을 마주쳤는데 쳐다보기만 하는 것은 금물)
- 인사말은 바르고 정확한 발음으로 끝까지 한다. (얼버무리면 상대방에게 성의가 없다는 인상을 줌)
- 머리만 까딱거리는 인사는 상대방에게 오히려 거부감을 준다.
- 목덜미가 보일 정도로 지나치게 허리를 굽히는 것은 오히려 무례하다는 인상을 준다.

상사나 동료들과 만날 때	자주 본다고 해서 서로 쳐다보기만 하고 지나치면 어색해지고 분위기가 딱딱해질 수 있다. 처음 만날 때는 정중하면서도 밝게 인사하고, 다시 또 만날 때는 밝은 표정과 함께 가볍게 목례를 하는 것이 좋다.
작업 중일 때	일하는 도중에 상사나 손님을 상대하게 되는 경우가 많다. 일 자체가 인사할 정도의 여유가 있는 것이라면 가볍게 목례를 하고, 도저히 인사할 수 없는 경우는 하지 않아도 무방하다.
타 부서 사람일 때	예의바른 인사는 아무리 해도 밀지거나 손해보는 일이 없으므로, 잘 모르는 타 부서 사람이 먼저 인사를 하는 경우에도 같이 답례 인사를 갖추는 것이 좋다. 잘 알지 못한다고 해서 그냥 쳐다보기만 한다면 상대방이 민망해 할 것이 틀림없다. 우선 인사를 한 후 누군지W 확인해 보고 다음에 마주쳤을 때 가벼운 인사말을 먼저 건네면 더욱 좋을 것이다.
출퇴근시	인사는 습관화되어야 한다. 아침에 출근해서 하는 밝고 명랑한 인사는 활력소가 된다. 먼저 퇴근 할 때도 남아있는 동료들에게 인사를 하고 가는 정도의 에티켓은 지켜야 한다. 출퇴근시 인사할 때는 가벼운 목례보다는 인사말을 건네는 것이 좋다. 아무런 표현없이 고개만 꾸벅하기보다는 '밝고 명랑한 미소'를 지으며 간단한 인사말을 곁들일 때 상대방에게 더 좋은 이미지를 전달할 수 있다.

※ 일반 Dress Code (복장 기준)

	남 성	여 성
권장 사항 (○)	•상의 : 자켓(하절기 제외), 남방, 언더셔츠 <No Tie> •하의 : 정장풍 바지, 깔끔한 면바지 •신발 : 일반 구두, 캐주얼화	•상의 : 정장 풍 자켓 (블라우스 등) •하의 : 정장 풍 치마, 바지 •신발 : 일반 구두
제한 사항 (×)	•상의 : 캐주얼 점퍼, 깃 없는 남방, 2~3 Button 티셔츠 •하의 : 청바지, 구김 심한 면바지 반바지 •신발 : 운동화, 샌들, 워커 등	•상의 : 2~3 Button 티셔츠, 민소매(나시), 노출 심한 옷 •하의 : 청바지, 면바지, 반바지 •신발 : 운동화, 뒤틀 없는 샌들, 슬리퍼 등



머리	•머리
눈	산뜻한 스타일
화장	•화장
	눈·입술을 너무 강조하지 말 것
손	•눈
	눈 화장은 얇게, 속눈썹은 붙이지 말 것
	•손
	손톱은 길지 않게, 반지는 1개 정도

「전화는 회사의 얼굴이다」라고 할 수 있을 정도로 전화 응대 방법에 따라 회사의 이미지가 좌우되므로, 짧은 시간에 용건을 요령있게 얘기하여 습관이 중요하다. [전화 예절은 신속하게! 정확하게! 정중하게!]

전화 걸 때	- 상대방의 전화번호, 소속, 직위, 성명을 미리 확인한다. - 용건을 '육하원칙'으로 정리하여 메모하고, 필요 서류는 사전에 준비한다. (저... 그러니까... 등 횡설수설하면 받는 쪽에 좋은 인상을 주기 어려움) - 상대방 확인 후 본인임을 밝히고, 용건은 간결하게 기능 본위로 하는 것이 바람직하다. - 상대방이 먼저 끊는 것을 확인 후 수화기를 살며시 내려놓는다. (상대방이 윗사람일 경우, 더욱 주의 필요)
전화 받을 때	- 벨이 세번 울리기 전에 받는다. (늦게 받은 경우 "늦게 받아 죄송합니다"하는 것이 예의) - 먼저 인사말 후 회사명, 부서명, 성명을 밝힐 것 ('여보세요' 또는 '어디시죠?'는 지양할 것) - 상대방이 이름이 밝히지 않는 경우 "실례이지만, 누구십니까?" 확인한다. - 사전에 메모 준비를 하고 용건을 듣는다. (통화 내용 요약, 반복하여 확인 필요) 상대방이 먼저 끊는 것을 확인 후 수화기를 살며시 내려놓는다.
전화 연결 요령	- 임원을 찾는다고 해서 무조건 연결해서는 안 된다. (연결해도 되는 전화인지 판단) - 상사가 바쁘거나 다른 전화로 통화중인 경우, 다시 걸도록 유도한다. - 상대방에게 사무실내 말이 들리지 않도록, 송화기를 확실히 막은 후 연결한다. - 다시 전화할 경우 상대방의 연락처, 성명, 소속, 통화하기 편한 시간을 미리 확인한다.
전언 메모 (부재시)	- 메모지를 미리 작성하여 준비한다. (빈 종이, 포스트잇 : 기재사항 일관성 없으니 지양) - 내용 : 통화 일시, 상대방(소속/성명/직위/연락처) 용건, 재통화 필요 여부, 전화받은 사람 - 임원이 돌아오면 "○○회사의 ○○○씨로부터 전화왔었습니다" 전언이 있음을 보고한다.
유의사항	- 잘못 걸려온 경우 "여기는 LG전자 ○○○ 임원실입니다. 전화 잘못하셨습니다"라고 응대 - 전화 연결이 곤란한 경우, 임원이 부재 중이라 오시면 전화드리겠다고 응대 (연락처 확인) - 항의성 전화를 받은 경우, 화를 내거나 당황하지 말고 차분하게 통화하여 해결책 모색 (독단적으로 판단하기보다 상사/동료와 상의하거나 유관부서로 연락하도록 조치) - 전화가 도중에 끊긴 경우 전화한 쪽에서 다시 거는 것이 원칙이나, 상대방이 윗사람인 경우 아랫사람 쪽에서 다시 거는 것이 좋다.

1. 일정 관리

일정 관리 Process	일정표 작성	일정표 작성시 유의사항
- 필요사항은 공문 또는 전화로 연락 - 공문, 전화 내용은 날짜별 정리 - 해당부서와 내용 확인 및 정리 - 건별로 임원에게 보고 후 결재 - 일정 확정시 담당자에게 통보 - 월간/주간 단위 일정에 반영 - 필요 자료 검토 (필요시 임원에게 사전 보고) - 정기적 월간/주간 일정 보고	- 연간/반기/월간/주간 단위별 정기적으로 개최되는 것은 미리 일정에 반영하는 것이 기본 - 월간 일정표 작성이 기본이나, 주간 단위로 세분화하여 check 하는 것이 실수를 최소화 - 임원이 퇴근 전 다음날 일정을 확인할 수 있도록, 휴대용 일정표 별도 준비	- 과도한 일정 수립은 금물 - 일정 수립시, 임원의 기호 확인 - 이름 아침, 늦은 오후는 가급적 제외 (임원의 시간 배려) - 일정은 되도록 한 곳에 기록 - 일정 변경시 즉시 기록, 유관부서 통보 - 일정 중복시 우선순위를 감안, 반영 - 임원이 직접 약속한 일정이 있을 수 있으므로, 항상 확인하고 체크 필요 - 일정표에는 개략적인 내용만 기록 (상세 내용 별도 sheet에 기록 관리)
Point 임원, 유관부서 등과 원활한 네트워킹이 중요!	Point 메모하는 습관이 중요!	Point 보안에 각별히 유의! (보고용, 배포용 이원화 관리)

2. 출장 관리

출장 준비 Process	출장 전 확인할 사항
- 출장 여부 결정 - 주관부서 통보, 자료 준비 요청 - 개략적 일정 계획 수립, 확정 - 이동편(항공권 예약), 숙박시설 준비(호텔, 렌터카) - Itinerary 작성 - 예약사항, Ticket 등 확인 - 출장지역 면담자 정보, 선물, 비상약품 등 준비 - 출장 경비 가불, 환전 - 자료 최종 점검, (해외출장)출국 수속 사전 준비	- 출장과 겹치는 일정은 사전에 조정하다. - 출장기간 중 비서가 처리할 업무와 처리 방법을 사전에 임원에게 확인받는다. - 선물이 너무 고가는 아닌지, 방문 국가의 관습상 금기사항은 없는지 사전에 확인한다. - 티켓, 여권, 준비 서류 등 사전 점검하고, 변동사항이 없는지 유관부서에 재확인한다. (출발지/시각, 도착지/시각, 이동편, 호텔 예약사항, 경비 가불, 출장지 정보, 비상 연락처 등)

3. 여권/비자/발권 관련 사항

제반사항은 각 사업장에 상주하는 ‘범한여행 Desk’에 문의하면 되나, 그 외 염두해 두어야 할 사항이 있다.

- 임원(임원 가족)의 여권 잔여 유효기간을 반드시 확인하고, 잔여기간이 6개월 정도면 기간 연장해야 한다.
(간혹, 여권 유효기간 만료로 인해 해외출장이 갑작스럽게 미뤄진 사례 있음)
- VISA(입국사증)가 필요한 국가인지 여부를 출장 전 여유를 두고 확인한다.
(VISA 발급기간이 2주 이상 소요될 수도 있음)
- 당장 해외출장 계획이 없더라도 임원(임원 가족)의 VISA가 없거나 잔여 유효기간이 촉박한 경우, 미리 여유를 두고 미리 VISA를 발급받아 놓는다.
- 항공권 발권시 예약 내용과 동일한지 재확인토록 함. (예약 후 confirm하고, 발권시 재확인)

4. 부재/이석시 유의사항

지각 / 조퇴	이석 / 외출
- 가급적 예정된 경우 외에는 지각/조퇴는 금물 - 불가피하게 출근이 늦어지는 경우, 사전에 연락하여 지각 사유와 출근 예정시각 보고 - 출근이 늦는 경우 그 사이 걸려올 전화나 손님 내방이 있을 경우 동료에게 협조 요청하여 사전에 조치 - 조퇴시 그날 처리할 업무 최대한 마무리 필요	- 이석시 임원 또는 동료직원에게 반드시 사전 인식 - 업무상 외출시 행선지, 목적, 소요시간을 반드시 보고하고 허락을 받는다. - 외출시 책상을 간단히 정리하고 서류는 서랍에 보관 - 외출 후 시간이 지연되면, 반드시 전화로 연락한다. - 외출 후 집으로 바로 귀가시에도 반드시 연락한다. * 휴대폰 반드시 휴대해야 함.

※ 일정표와 더불어 주요 대외인사, 거래처 및 지인 등이 소속, 성명, 연락처 등을 일목요연하게 컴퓨터 파일로 정리해 둔다면, 필요할 때 찾기도 쉽고 up-daet하여 관리하기도 편하겠죠?

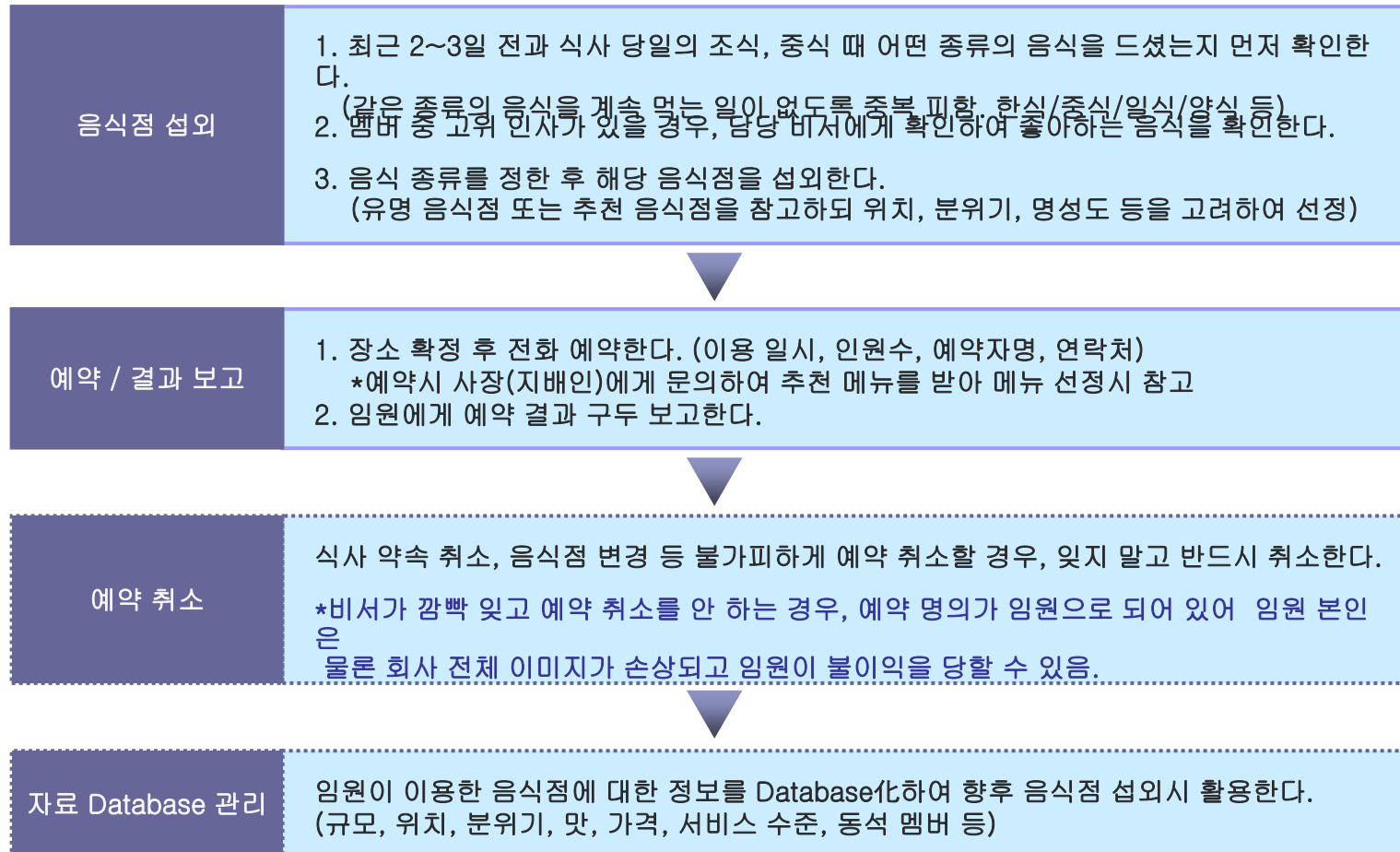
※ 사증(비자) 면제 국가 및 체류기간

14일	- 괌
20일	- 마카오
21일	- 필리핀
30일	- 튀니지아, 남아프리카공화국, 사이판, 스리랑카
60일	- 이탈리아, 레스토, 인도네시아
90일 (3개월)	• 아주 : 홍콩, 태국, 뉴질랜드, 말레이시아, 싱가포르, 터피
	• 미주 : 바베이도스, 바하마, 코스타리카, 페루, 아이티, 콜롬비아, 도미니카, 그레나다, 브라질, 파나마수리남, 니과라과이, 안티구아바류다, 자메이카, 도미니카연방, 세인트루시아, 세인트키츠네비스, 엘살바도르, 세인트빈센트그나딘, 멕시코, 트리니다드토바고, 수리남
	• 구주 : 그리스, 오스트리아, 스위스, 프랑스, 네덜란드, 리히텐슈타인, 벨기에, 독일, 터키, 슬로바키아, 루마니아, 포르투갈, 영국, 룩셈부르크, 스페인, 핀란드, 스웨덴, 몰타, 덴마크, 노르웨이, 아일랜드, 아이슬란드, 폴란드, 헝가리 체코, 불가리아
	• 중아 : 모로코, 라이베리아, 이스라엘
	• 캐나다 (협정 체결하지 않고, 상호 합의에 의해 3개월 사증 면제)

※ 비자 발급 소요기간 및 구비 서류

미	7~10일	- 신청서, 사진(1매), BRP Letter
일	3일	- 신청서, 사진(1매), 재직증명서, 주민등록증 앞뒤 사본
중	4일	- 신청서, 사진(1매), 명함, 의료보험증
호	1일	- 여권 사본, 카드 사본
러	3~7일	- 신청서, 사진(1매)
시아	7일	- 신청서, 사진(1매), 초청장, Travel Order
알	5일	- 신청서, 사진(1매), 초청장
마티	3일	- 신청서, 사진(1매), Travel Order
타쉬	3일	- 신청서, 사진(2매), 초청장, Travel Order
켄트	2일	- 신청서, 사진(1매), 초청장, Travel Order
이집트	3일	- 신청서, 사진(2매), Travel Order
베	2일	- 신청서, 사진(1매), 초청장
네주	2일	- 신청서, 사진(1매), Travel Order
엘라	3일	- 신청서, 사진(1매), 초청장, Travel Order, 항공권, 상공회의소 서류
케	4~5일	- 신청서(2매), 사진(3매), Travel Order
냐	3일	- 신청서, 사진(2매), Travel Order, 항공권
인		
도		
베트남		
칠레		
사우디아라비아		
이란		
에콰도르		

임원이 특정 음식점을 지정하여 예약 지시를 하는 경우는 별 어려움이 없으나, 참석 멤버만 알려준 채 예약 지시를 하는 경우 참석 멤버의 수준, 기호, 계절, 위치 등을 감안하여 식사 장소를 섭외해야 한다.



1. 회의의 종류

회의의 목적, 규모, 격식 등에 따라 종류가 다양하며 일반적으로 기획, 공지, 진행, 기록의 절차를 거치게 된다.
임원과 관련한 회의로는 주주총회, 이사회, 경영회의, 전략회의, 노경협의회, 신제품발표회, 업체 상담, 사고모임 등이 있다.

2. 회의의 형식

Panel Discussion	Symposium	Forum	Colloquy Forum
주제에 따라 5~8명 정도의 멤버가 사회자를 통해 상호 토의 진행 후, 청중과 질의응답 형식 (TV토론에서 주로 채택)	3~5명의 전문가가 개별적으로 의견 개진 후, 청중과 함께 질의응답 형식 (상호 토론은 없음)	참석 멤버가 개별적으로 의견을 말하고 상호 토의 후, 청중으로부터 질문받는 형식 (Panel Discussion과 Symposium의 혼합식)	청중으로부터 문제제기를 받고 지명받은 멤버가 의견 말한 후, 다른 질문을 받는 형식 (주제별 전문가가 답변)

3. 회의 준비 방법

참석 요청을 받은 경우	- 임원에게 보고 후 참석 여부 확인 - 주관부서에 참석 통보, 임원 일정에 반영 - 회의 자료 준비, 이동편 준비
주관하는 경우	- 임원으로부터 회의 관련 지시사항 기록 - 회의실 예약, 참석멤버 대상 회의 공지 - 참석멤버 대상 참석 여부 파악 (불참시 사유 파악) - 안건 자료, 참석멤버 비상연락망 준비 (*필요시 음료, 간식 준비)
회의 종료 후	- 회의록 작성/결재, 참석멤버 대상 송부, 참고 자료 보관 ※ 회의록 작성 방법 . 참석멤버 이름 기재 (이름 옆 번호 부여) . 회의 내용 기록시 옆에 의견 제시자 이름 기재 (의견마다 별도 번호 부여) . 가급적 표현은 그대로 적고, 특정 진술이나 결정이 필요한 사항은 정확하게 기재 . 잘못 들었거나 의문사항 있을 경우, 발언자에게 양해 구한 후 다시 설명하도록 요청

현금 준비	- 그린피, 캐디피, 마커피, 카트 사용료 등 현금 결제 필요 (일반적으로, 캐디피/마커피는 현금) - 사전에 골프장에 문의하여 현금 결제 내용 확인 필요 * 사후 비용처리를 위해 임원께 현금 영수증을 받아오도록 사전에 요청하면 편하다.
연회실	- 중요한 손님과의 약속인 경우, 사전 연회실을 예약한다. * 클럽하우스가 연회실과 Hall로 나뉘어 있으며, 중요한 손님은 연회실로 모시는 것이 좋다. (일반적으로, 연회실 이름은 당일 아침에 확인 가능)
비상연락망	- 행사 당일 비가 오거나 눈이 많이 올 경우 행사가 취소될 가능성이 있으므로, 참석 멤버의 비상연락망을 만들어 임원에게 미리 전달해 놓는 것이 좋다. (골프장 휴장시, 즉시 연락 가능)
기념패 제작	- 골프 결과에 따라 별도 시상을 하는 경우, 필요에 따라 기념패를 제작하기도 하므로, 필요시 총무그룹 담당자에게 협조 요청한다. (싱글기념패, 이글기념패, 홀인원기념패 등)

※ 골프 상식

■ **골프란?** 스코틀랜드 양치기 목동이 지팡이로 돌맹이를 후려친 것이 토끼굴로 들어간 데서 유래된 고유 놀이, 1457년 스코틀랜드 제임스 2세가 영국과 전쟁시 궁술 연습에 방해가 된다하여 놀이를 금하게 됨에 따라, 특권층인 왕족들만이 하게 되면서 왕족의 경기로 변하게 된다.

시타 장소에서부터 깃대가 꽂혀있는 철통 구멍에 공을 넣을 때까지의 18개 홀에서, 가장 적은 타수로 끝내는 것을 경쟁하는 경기 (홀별 길이, 난이도를 고려 기본 타수가 정해져 있음 / 보통 72타)

■ 골프 기본 용어

핸디캡	아마추어 골퍼들이 친선 경기때 활용하는 것으로, 기본 타수인 72타를 초과해 더 친 개수 어떤 골퍼가 18홀을 90타로 친 경우 핸디캡은 12(9-72)가 되며, 핸디캡이 10 미만인 골퍼를 '싱글'이라 하여 바둑의 유단자처럼 대우한다. (72타 미만으로 친 경우, 핸디캡은 없음)
골프채	Wood(머리부분 나무-5개)와 Iron(머리부분 쇠-12개)으로 구분 [휴대는 14개까지만 가능]
골프공	골프 본인 공으로 경기하므로, 두세개 공을 사전에 준비해야 한다. -3 Piece Ball : 고무공에 실고무줄을 감고 합성수지로 감싼 공 (회전율이 좋아 프로골퍼 사용) -2 Piece Ball : 전체를 합성수지로 감싼 공 (아마추어들이 즐겨 사용)
골프화	골프장 입장시 반드시 착용해야 하며, 쇠징이 박힌 골프화를 못신게 하는 골프장이 많으므로 고무징이 박힌 골프화(Spikeless)를 준비하는 것이 좋다.
골프장갑	채가 미끄러지지 않도록 하고 충격을 줄이기 위해 끼는 장갑 (오른손잡이는 왼손만 착용, 착용이 의무사항은 아님)
캐디 (Caddie)	골프채를 운반해 주거나 조언을 해 주는 보조자
홀인원 (Hole in One)	시타 장소에서 한번 쳐서 홀에 넣는 재수좋은 상황
티 (Tee)	골프공을 올려놓는 보조대 (나무, 플라스틱, 고무 재질) *일반적으로 골프 시간을 'Tee-off'이라고 하는 이유는, 공을 치는 순간 받침대인 티(Tee)가 멀리 날아가기 (off) 때문임.

자녀 결혼식, 조사 등 경조사 내용을 접수하게 되면 임원과의 관계를 먼저 파악한 후 경조사 원문 그대로 보고해야 하며, 비서 혼자 판단하여 보고하지 않고 폐기하는 경우 추후 큰 실수로 남을 수 있으니 주의한다.

1. 축전/조전 보내기

- 임원 지시에 따라 전보 이용할 경우, 문안 작성 후 사전에 보고하도록 함. (경조 전보 표준 문안 참고)
- 국내 전보 : 전화 115 또는 인터넷 전보 사이트(한미르 전보, www.hanmir.com/cgi-bin/mainview.cgi) 이용

2. 꽃/화분 보내기

축하의 경우	- 분홍색 또는 빨간색 리본을 달고, 문구는 상황에 맞게 회원의 의견을 받아 결정 - 가격대는 직위, 받는 분의 지위에 따라 다르나 15만원~20만원 정도가 적당 - 성격별 종류 .회갑/결혼/생일 : 꽃바구니, 화환 .취임/영전 : 양란, 동양란 .개업/이전/준공 : 화환, 화분(벤자민/소철/행운목 등)
조문의 경우	- 흰색(또는 노란색) 화환 또는 꽃바구니(국화/백합 등) [15만원~20만원 적당] - 흰색(또는 검정색) 리본에 '謹弔'라고 쓰고 임원의 회사명, 직위, 성명 기재
문병의 경우	- 향기나 색이 질지 않은 꽃바구니(또는 과일바구니) 준비 - 리본에 '패유를 빕니다'라고 쓰고 임원의 회사명, 직위, 성명 기재

3. 조위금/축의금 준비 [일반적인 부조 금액 : 상무 5만원, 부사장 10만원, 사장 20만원]

조위금	- 돈을 깨끗한 백지에 싸서 흰 봉투에 넣으며, 봉투 겉에 '贈儀'라고 적고 속 봉투에는 '謹弔'라고 기재 (봉투 뒷면에 회사명, 직위, 성명 기재) [*평상시 검정색 벅타이 준비]
축의금 (결혼)	- 가급적 깨끗한 지폐를 사용하고 축의금 봉투는 봉하지 않는다. - 봉투 겉에는 '祝 結婚'이라고 기재
축의금 (회갑)	- 봉투 겉에는 '祝 壽筵' 또는 '祝 回甲'이라고 기재

일반적으로 갑자기 영어로 전화를 받게 되면 당황해서 아무 말도 못하거나 상대방에게 아무런 말도 없이 다른 사람을 바꿔주게 되는데, 평상시 영어 통화할 경우를 대비하여 기본적인 문장 정도는 숙지하는 게 좋다.

1. 비즈니스 영어

전화 받을 때	•Good morning. LG Electronics, Ms.○○○ speaking. •Good afternoon. ○○○'s office. May I help you?
잘 들리지 않을 때	•I'm sorry. But I couldn't catch your name. •Would you repeat your name for me, please?
전화 연결할 때	•Here is Mr.○○○ now. Just a moment, please. •I'll connect you with Mr.○○○.
임원이 부재중일 때	•He will be back in about 3o'clock. Shall I have him call you? •He is out of town this week. May I take a message?
메시지 받을 때	•Thank you. I'll be sure he gets your message. •I will be glad to give her your message.
상대방 확인할 때	•May I ask who's calling, please? •He's with someone now. May I take message?
통화 마칠 때	•Thank you for calling. • I'm happy I was able to help you. Good-bye.

2. 전화번호 읽는 방법

- 전화번호는 간격을 두고 읽는다. ex) 786-4017 (seven eight six, four zero one seven)
- 같은 숫자가 반복되면 double로 표현한다. ex) 732-7759 (seven three two, seven double five nine)
- 숫자 0은 zero 또는 oh라고 읽는다.
- 00으로 끝나면 hundred로, 000으로 끝나면 thousand로 읽는다.
ex) 386-2000 (three eight six, two thousand)

3. 손님 응대 영어

처음 대면하는 손님이 왔을 때	•I'm ○○○. I'm secretary to Mr.○○○. (저는 ○○○의 비서 ○○○입니다) •I'm very please to meet you. (만나 뵙게 되어 반갑습니다)
미리 약속한 손님이 왔을 때	•Good morning, Mr.○○○. Mr.○○○ is expecting you. Go right in, please. (안녕하세요, ○○○씨. 임원께서 기다리고 계십니다. 들어가시지요) •Good afternoon, Mr.○○○. Please take a seat. I'll let Mr.○○○ know you're here. (안녕하세요, ○○○씨. 잠시 앉아주세요. 임원께 당신이 오셨다고 알려드리겠습니다)
즉시 임원을 만날 수 없을 때	•Would you please have a seat and wait for a moment? (잠시 앉아서 기다려 주시겠습니까?) •Would you prefer to wait here, or come back later? (여기에서 기다리시겠습니까, 아니면 나중에 다시 오시겠습니까?) •He's away at to moment, but he'll be back in five minutes. (잠깐 자리를 비우셨습니다만, 5분 안에 돌아올 겁니다)
다과를 접대할 때	•Would you like to something to drink? (음료를 드릴까요?)
길을 안내할 때	•Let me show you. Come with me, please. (안내해 드리겠습니다. 저와 함께 가시지요) •It's at the end of aisle. (통로 끝에 있습니다) The sales department is upstairs on the 9th floor. (영업부서는 9층입니다)

대화는 하되 가급적 논쟁은 피하라	- 상대방의 의견에서 공통점을 찾도록 노력한다. - 의견이 항상 일치할 수는 없다. 다른 의견으로 인해 미처 생각지 못한 실수를 미연에 막을 수 있으니, 의견이 다르다 해서 내 입장을 고수하겠다는 방어 본능에 떠밀려 가서는 안된다.
잘못을 엄격하게 지적하지 마라	- 잘못을 지적하기보다는 스스로 깨달도록 도와주는 것이 좋다. - 남에게 무엇을 가르치는 것은 사실상 불가능하다. 다만, 깨달을 수 있도록 도움을 줄 수 있을 뿐이라는 것을 명심하도록 한다.
자기 잘못을 반드시 인정하라	- 구차한 변명보다는 잘못을 인정하는 편이 오히려 깨끗하다. - 재빨리 자신의 잘못을 기분 좋게 인정해 보라. - 구차한 변명을 늘어놓는 것보다 훨씬 유쾌해질 것이다.
공손하게 이야기하라	- 공손한 태도는 상대방의 마음을 사로잡을 수 있다. - 상대방이 잘못하여 화가 나더라도 그 자리에서 화를 내면 오히려 반감만 생기게 한다. - 친절, 우애, 감사는 분노보다는 훨씬 쉽게 타인의 마음을 바꿀 수 있음을 잊지 마라.
‘YES’라고 대답하게 만들어라	- 대화의 첫머리에서는 상대방이 “YES”라고 대답할 수 있는 문제만을 화제로 삼고, “NO”라는 대답이 거의 나오지 않게 해보라. - 상대방이 일단 “NO”라고 말하게 되면 다시 거뒀들이는 것은 좀처럼 쉽지 않다.
상대가 말할 수 있는 분위기를 만들어라	- 참을성 있게 끝까지 귀를 기울여 들어주라. - 상대방을 설득하려고 하면서도 듣지는 않고 자신의 얘기만 하는 것은 금물이다. - 상대방의 일은 상대방이 가장 잘 아는 법, 당사자가 말하도록 유도한다.
상대방이 느낄 수 있도록 하라	- 암시만 주고, 결론은 상대방이 내리도록 한다. - 상대방이 본인의 아이디어인 것처럼 믿게 해서 내 쪽으로 협력하게 하는 방법이 효과적이다. - 사람은 강요 당한 의견보다 스스로 생각해 낸 의견을 훨씬 소중하게 느낀다.
상대방의 입장이 되라	- 상대방을 다루는 비결은, 곧 상대방을 이해하는 것이다. - 상대방 입장의 시각을 갖게 된다면 커다란 삶의 변화를 갖게 될 것이다.
연출 솜씨를 발휘하라	- 모든 일에 조금씩 흥미를 덧붙여 연출해 보라. - 약간의 드라마적 요소를 가미하는 것은 비즈니스뿐만 아니라 생활 전반에 걸쳐 유용하다.

A person wearing a light blue button-down shirt is sitting at a dark wooden desk. They are holding a black pen and writing in an open, cream-colored notebook. To the right of the notebook, a silver laptop is partially visible. The background is a solid orange wall. The text "Thank You" is overlaid on the right page of the notebook.

Thank You