



# 국제문화와 에티켓

Presented by Professor. Wookhee, CHOI  
wookeys@naver.com

SERVICE MIND  
GLOBAL MANNER



## Chapter 04.

**비즈니스 매너**

## Common Sense Check

- ① 비즈니스매너는 직장 생활에서 받아들여지거나 요구되는 관습에 의한 형식이나 에티켓 등을 말한다.  
( YES / NO )
- ② 악수는 우리나라 인사순서와 반대다.  
( YES / NO )
- ③ 명함은 종이 한 장에 담은 또 다른 나의 소개서이다.  
( YES / NO )
- ④ 나는 비즈니스 매너를 갖추고 있으며 실행이 가능하다.  
( YES / NO )

## 1. 비즈니스 매너

### 1) 비즈니스 매너의 이해와 필요성



① **비즈니스 매너에 대한 지식은**

**양질의 인생과 직장에서 작업의 능률에 긍정적인 역할을 한다.**

② **비즈니스 매너를 배우고 활용하는 것은**

**자기와 같이 일하는 사람들이 곤경에 처했을 때 현명하게 결정하는 데 도움과 영향을 준다.**

③ **비즈니스 매너교육을 받은 사람은 비즈니스 매너를 통하여**

**개인적인 행동과 사회적인 행동 사이에서 취해야 할 행동을 구분할 수 있게 된다.**

④ **비즈니스 매너를 통하여**

**자신의 이미지뿐만 아니라 기업의 이미지를 높임으로써 일을 수행함에 있어 주 역할을 담당할 수 있게 된다.**

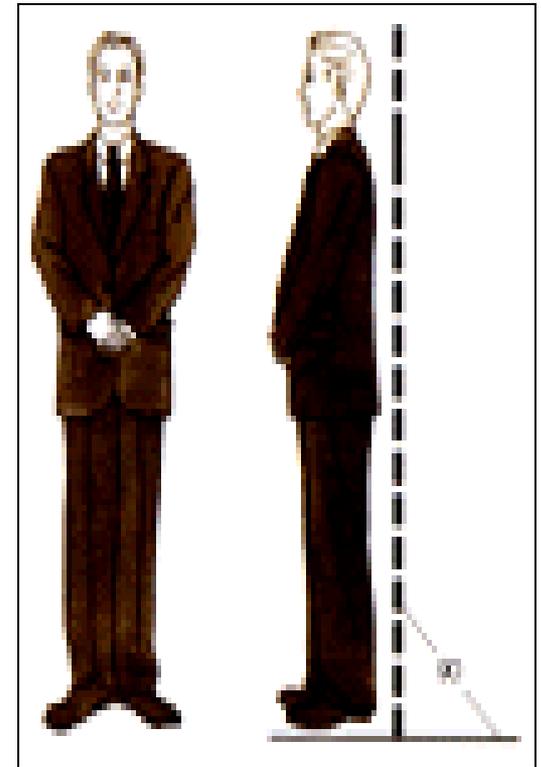
## 2. 자세 매너



## 2. 자세 매너

### 1) 선 바른 자세

- 무릎은 힘을 주어 붙인다.
- 발뒤꿈치는 붙이고 앞발은 약 30° 정도 벌리고, 여성은 'H' 자로 만든다.
- 배는 힘을 주어 앞으로 내밀지 않도록 한다.
- 등줄기는 꼿꼿이 편다.
- 가슴은 쪽 펴고 턱은 당긴다.
- 시선은 정면을 향한다.
- 부드러운 표정으로 미소를 짓는다.



## 2. 자세 매너



여성의 선 자세



남성의 선 자세



## 2. 자세 매너

공수 (拱手)



여! 우! 남! 좌!



## 2. 자세 매너

### 2) 앉은 바른 자세

- 발을 뒤로 당겨 균형 있게 앉는다.
- 어깨너머로 의자를 보고 의자 깊숙이 앉는다.
- 두 다리를 자신의 어깨너비만큼 벌리고 양손은 무릎 위에 놓는다.
- 턱은 당기고 시선은 정면, 상대의 눈을 본다.
- 표정은 부드럽게 미소를 짓는다.
- 여성의 경우 스커트 뒷자락을 한 손으로 잡고 앉는다.
- 여성은 발을 당겨 나란히 붙여 비스듬히 내놓는다.

## 2. 자세 매너



## 2. 자세 매너

### 3) 걷는 자세

- 어깨와 등을 곧게 펴고 시선은 정면을 향한다.
- 무릎은 곧게 펴고 배를 당기며 몸의 중심을 허리에 둔다.
- 턱은 당기고 시선은 자연스럽게 앞을 본다.
- 팔은 자연스럽게 흔들고 무릎은 스치듯 걷는다.
- 발 앞 끝이 먼저 바닥에 닿도록 하며 걷는 방향이 직선이 되도록 한다.
- 발소리가 나지 않도록 체중은 발 앞에 실는다.
- 발을 끌어당겨 옮기기에 적당한 속도로 걷는다.
- 한 줄의 선 위를 걷는 것처럼 걷는다.

### 3. 인사 매너

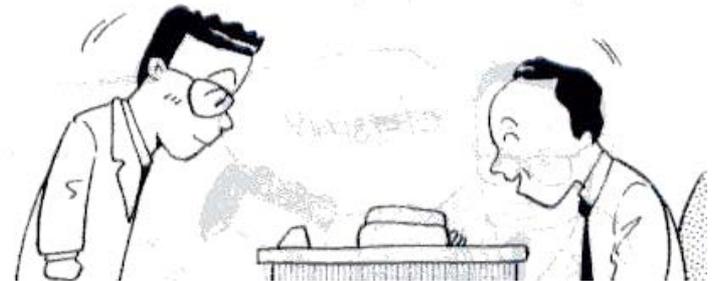


자신의 **교양**과 **인격**의 표현

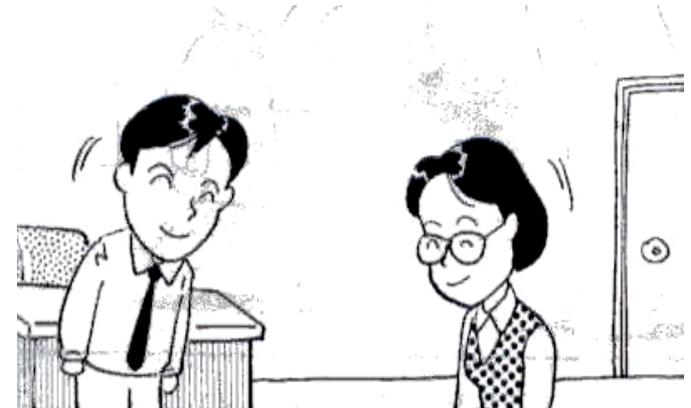


서로에 대한 **봉사정신**의 표현

윗 어른에 대한 **존경심**의 발로



서로에 대한 **우애**의 상징



### 3. 인사 매너

1위 순간 적절한 시기를 놓쳐서 44.1%

2위 기분이 내키지 않아서 20.7%

3위 친분이 없어서 11.4%



## 3. 인사 매너

### (1) 인사의 의미

- 상대에 대한 마음의 표현
- 상사에게는 존경의 표현
- 동료에게는 친애의 상징
- 자신의 인격과 교양의 표현



**인사** = 사람 인(人)과 일 사(事)자, 즉 ‘사람이 하는 일’

## 3. 인사 매너

### (2) 인사의 종류

**목례(15° 인사)**

가벼운 인사, 협소한 장소에서

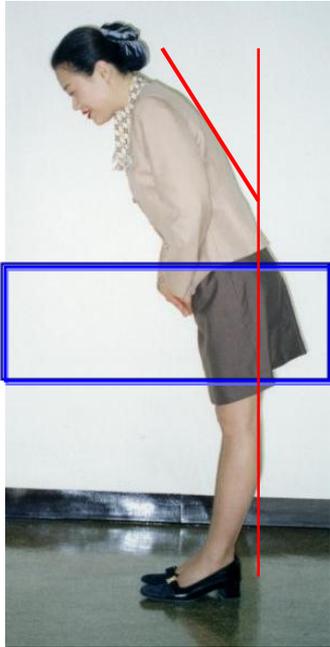
**보통례(30° 인사)**

일반적인 인사

**정중례(45° 인사)**

정중한 사과, 감사

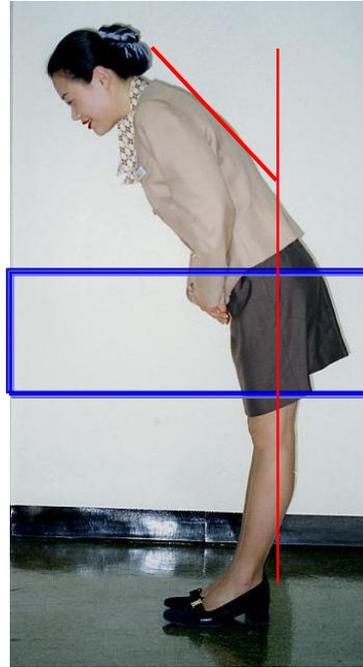
15도



15° - 목례

- 가장 가벼운 인사
- 자주 만나거나 좁은 장소

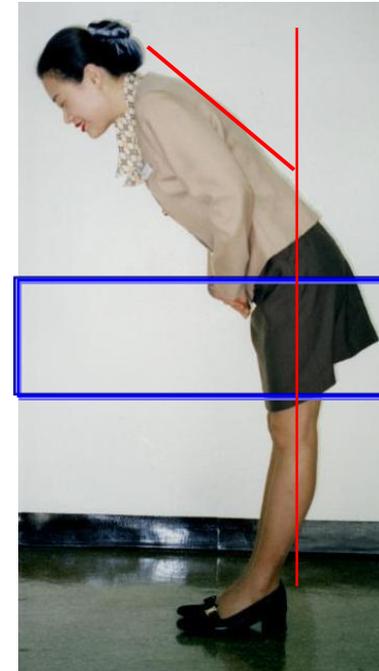
30도



30° - 보통례

- 상사, 동료에게
- 맞이 및 배웅인사

45도



45° - 정중례

- 감사인사
- 사과인사

## 3. 인사 매너

### ※ 인사의 5가지 포인트

- ① 내가 먼저
- ② 상대방의 눈을 보며 → 아이 컨택(Eye Contact)
- ③ **T.O.P**에 맞추어 ( **T**: Time / **O**: Occasion / **P**: Place )
- ④ 당당하게
- ⑤ 지속적으로



## 3. 인사 매너

### (3) 인사 예절

- 인사는 아랫사람이 **먼저** 하는 것이 원칙이다.
- 인사를 받으면 반드시 **답례**를 한다.
- 인사할 때는 **바른 태도**와 함께 마음에 존경심과 애정을 담아 **정성껏** 한다.
- 엘리베이터나 복도 등에서 마주치면, **먼저 인사**로써 예의를 표한다.
- 거리에서 지나칠 때는 망설이지 말고 **먼저 인사**한다.
- 인사를 할 때는 상대를 바라보고 **밝은 얼굴로** 인사한다.
- 인사할 때는 **인사말**을 생략하지 않는다.
- 멀리서도 인사를 한다. ( **10 & 5 Rule** )
- 바쁜 상황에서는 **가벼운 인사**를 한다.

## 3. 인사 매너

### (4) 듣기 좋은 인사말



인사말

칭찬, 질문

- **‘술’** 톤, 남자는 **‘미’** 톤

- **말끝을 살짝 올리기**

: 일반적으로 인사말을 할 때 **“안녕하십니까?”** 하고 끝을 살짝 끌어주고 끝을 살짝 올리면서 인사말을 하면 보다 경쾌함과 청량감

- **분명한 발음**

: 발음을 정확하게 하는 것은 기본으로 상대방에게 정확하고 분명하고 인사말 전달

- **밝고 활기찬 목소리**

: 밝고 활기찬 목소리로 환영하는 마음을 적극적으로 전달



※ 잊지 맙시다 !!

내가 먼저  
인사하자

+ 인사말을  
하자

눈을 바라보며  
인사하자

반가운 마음으로  
인사하자

## 4. 소개 매너

### 1) 소개 방법

- ① 지위가 낮은 사람을 **높은 사람에게**
- ② 남성을 **여성에게**
- ③ 미혼자가 **기혼자에게**
- ④ 사회적 지위가 낮은 사람을 **높은 사람에게**
- ⑤ 소개를 부탁한 사람을 **고객에게**
- ⑥ 연소자를 **연장자에게**
- ⑦ **고객에게** 직원을 소개한다.



## 4. 소개 매너

### 2) 자신을 타인에게 소개할 때



- ① 자기소개는 **간결하게** 장소, 상황, 모임의 성격에 맞게 한다.
- ② 지나친 유머는 가벼워 보이므로 적절히 사용한다.
- ③ 자신의 직함 등은 언급하기보다 **명함**을 통해 알리는 것이 좋다.
- ④ 자신을 지나치게 낮추는 것도 과장하는 것도 이미지를 나쁘게 한다.

## 4. 소개 매너

### 3) 타인을 소개할 때

- ① 동성끼리 소개받을 때는 **모두 일어난다.**
- ② 이성 간에는 남성을 **여성에게** 먼저 소개하나 남성의 지위가 월등하면 여성을 남성에게 소개할 수 있다.
- ③ 성직자, 연장자, 자신보다 지위가 높은 사람을 소개받을 때 남녀 관계 없이 일어서는 것이 원칙이나 환자나 노령인 사람은 예외이다.
- ④ 파티를 주최한 주인인 경우에는 우리 집에 손님으로 초대되어 상대가 남성이라도 일어 나는 것이 예의이다.



### ※ 소개의 5단계

✓ 1단계 : 일어선다.

동성끼리 소개받을 때는 서로 일어선다.

남성이 여성을 소개받을 때는 반드시 일어선다.

여성은 연장자가 아닌 경우 남성을 소개 받을 시 반드시 일어나지 않아도 된다.

연장자 성직자 상급자를 소개 받을 때는 남녀에 관계없이 일어나야 한다.

✓ 2단계 : 상대방의 눈을 바라보며 즐거운 표정을 짓는다.

✓ 3단계 : 악수나 인사를 한다.

✓ 4단계 : 인사를 하면서 상대방의 이름을 반복한다.

✓ 5단계 : 대화가 끝난 후 에는 마무리 인사를 한다.

## 5. 악수 매너

손을 잡는 강도, 흔드는 횟수, 눈의 마주침, 음성이 중요



## 5. 악수 매너



## 5. 악수 매너

### 2) 올바른 악수 방법

- 악수를 할 때 반드시 **오른손**을 사용한다.
- 짐이 있는 경우에는 미리 왼손으로 옮기거나 내려놓는다.
- 한국인끼리는 **15° 정도 허리를 숙이는 것**이 더 자연스럽다.
- 손은 **가볍게 흔들되** 어깨보다 높이 올리지 않는다.
- 지나치게 힘주지 말고 너무 많이 흔들지 않는다.
- **연장자와 악수할 때** 연소자가 **왼손을 허리 앞쪽에** 대고, 나이가 비슷하다고 해도 상대방이 허리에 손을 대면 같이 든다.
- 시선은 **상대방과 눈을 맞춘 다음**, 악수한 손에 시선을 주었다가 다시 눈맞춤으로 끝낼 수 있도록 한다.
- 손에 너무 힘을 주어도 너무 힘을 빼는 경우에도 상대의 기분을 상하게 할 수 있으므로 적당한 힘을 주어 손바닥을 마주하고 손가락은 깊이 까지를 끼어서 하는 것이 좋다.
- 너무 오랫동안 손을 쥐고 있는 것은 좋지 않다.

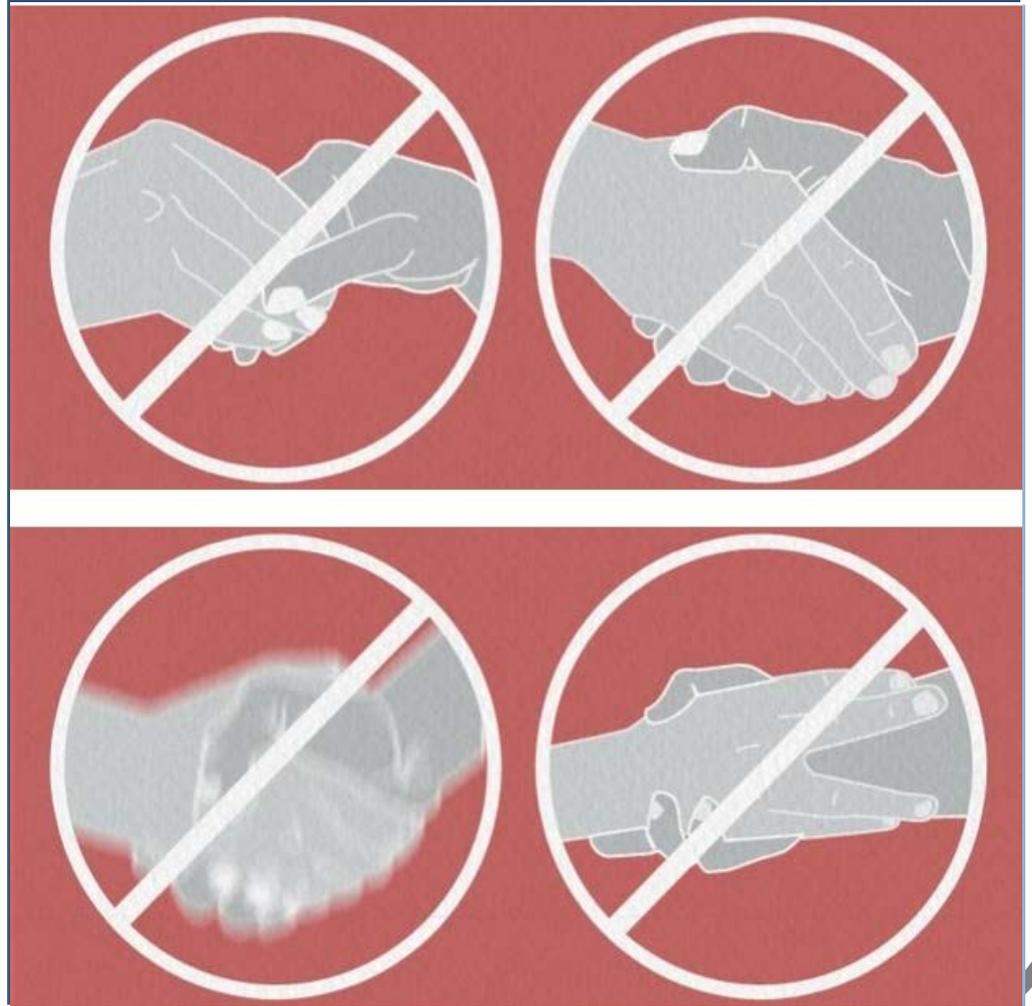


## 5. 악수 매너

### 3) 악수를 청하는 순서

먼저 악수를 청하는 사람	기다리는 사람
여성	남성
지위가 높은 사람	지위가 낮은 사람
선배	후배
연장자	연소자
기혼자	미혼자

## 5. 악수 매너



## 국제

박근혜 대통령·빌게이츠의 악수 미국인이 모르는 모욕사건 1위  
시카고트리뷴 선정



미 중서부 유력지 시카고트리뷴은 지난달 30일(현지시간) 미국인들이 잘 모르는 모욕에 관련된 10가지 일화를 소개하며 첫 번째 사례로 이 사건을 꼽아 눈길을 끌었다.

지난 4월 청와대를 찾은 게이츠 회장은 박 대통령과 처음 만난 자리에서 왼손을 바지 주머니에 넣은 채 오른손으로 악수했다가 한국 여론의 집중적인 질타를 받았다.

## 1) 명함 전달 매너

- 명함을 전달할 때는 **밝은 표정**으로 자신의 **소속과 이름**을 밝히면서
- 명함은 **아랫사람이 윗사람에게** 자신을 소개한다는 의미로 먼저
- 명함은 **방문한 사람이 먼저**
- 명함을 받으면 **자신의 명함도 주는** 것이 예의
- 명함을 받으면 **상대의 이름이나 소속을 확인** 후 **적당한 인사말**을



## 6. 명함 매너



- 명함 교환 후 테이블 위에 두었다가 상담이나 대화가 끝난 후에 지갑에 서서 명함을 교환하는 경우는 그 자리에서 직함을 확인하고 넣는다.
- 자신의 명함은 여유 있게 준비해서 늘 명함케이스에 넣어 깨끗이 보관
- 다른 사람의 명함도 회사별, 업종별로 명함케이스나 명함철에 정리, 보관
- 서양인은 비즈니스가 아니면 첫 대면에서 명함을 교환하지 않고 필요한 경우에는 헤어질 즈음 교환하는 경우가 많다.
- 명함을 동시에 주고받을 때는 오른손으로 주고 왼손바닥으로 받아 오른손바닥으로 받쳐들고 인사하며 상대방이 명함을 먼저 꺼냈다면 일단 명함을 받은 후 명함지갑에 넣고 나의 명함을 꺼내 오른손으로
- 명함을 준비하지 못했을 경우 먼저 사과를 하고 필요에 따라 메모장에 이름과 전화 번호를 적어서 주도록 한다.

## 6. 명함 매너

### 2) 명함을 줄 때

- 정면에서, 일어서서
- 윗사람, 여성에게 먼저
- 상대의 허리선과 가슴선 사이로 전달
- 상대방이 받았을 때 내 이름을 정면으로 볼 수 있도록

### 3) 명함을 받을 때

- 두 손으로 받는다.
- 반드시 이름과 직함을 확인한다.
- 모르는 한자나 외국어일 경우 그 자리에서 물어본다.
- 명함을 들고 있을 때는 허리선 아래로 내리지 않는다.
- 받은 명함을 책상이나 탁자 위에 방치하거나 바로 명함 케이스에 넣지 않고, 조금 있다가 넣는 것이 정중하다.



## 6. 명함 매너

### 명함 교환 시 주의사항

- 상대방의 명함을 받자마자 확인 없이 주머니나 가방에 X
- 앉아서 탁자 위에 명함을 놓은 상태에서 밀어서 주지 X
- 받은 명함을 계속 만지작거리거나, 명함 위에 글을 쓰지 X
- 받은 명함을 그대로 두고 가지 X
- 자신의 명함을 찾지 못해 상대를 기다리게 하지 X
- 오른손으로 악수하면서 왼손으로 명함을 내밀지 X
- 상대방의 명함을 받고 자신의 명함이 없어서 얼버무리거나 안절부절 X

## 6. 명함 매너

### Activity



## 7. 직장 매너

### 1) 근무매너

- 출근 시 매너
- 근무 중 매너
- 퇴근 시 매너



## 7. 직장 매너

### 2) 호칭매너

#### (1) 상급자에 대한 호칭

- **상사에게는 성과 직위 다음에 ‘님’ 을 붙인다.**

(예: “강 부장님” , “김 과장님” )

- **상사를 직접 부를 때는 성을 빼고 부른다.**

(예: “이사님” , “부장님” , “과장님” )

- **다른 부서의 상급자는 부서명, 직급, ‘님’ 을 함께 붙인다.**

(예: “인사부장님” , “총무 부장님” )

## 7. 직장 매너

### 2) 호칭매너

#### (2) 하급자와 동급자에 대한 호칭

- 하급자나 동급자에게는 성과 직위 또는 직급명을
- 초면이나 선임자에게는 '님' 을 붙인다.
- 직책이 없는 경우는 이름에 '00씨' 를 붙여 부르는 것이 좋다.
- 하급자라도 나이가 많은 경우에는 높여서 호칭

#### (3) 동료 간의 호칭

- 동급자 혹은 동료 사이에는 성과 직위 또는 직명을 부르도록 한다.

#### (4) 혼돈하기 쉬운 호칭

- 사무실 명칭에서는 존칭을 쓰지 않는다.
- 문서상에서는 상사라도 존칭을 생략한다.
- 당사자가 있는 자리에서 지시사항을 전달 할 때에는 '님' 을 붙인다.

## 7. 직장 매너

### 3) 방문매너

#### (1) 방문 전에는

- 아침 9시 이후로 하고, 식사 시간 전후 등은 피하고 약속시간에
- 늦지 않도록 여유 있게 출발하도록 하며, 늦을 시에는 미리 전화로 연락한다.

#### (2) 방문할 때

- 약속시간 5-10분 전에 도착하고, 본인의 회사와 방문 대상자, 용건 등을 간략하게 말하며, 방문 시 정장을 입고 외투를 입었을 경우 외투를 벗고 실내에 들어가서 안내 해주는 자리에 앉아 기다린다.

#### (3) 미팅할 때

- 담당자가 입실하면 일어서서 인사하고 명함을 교환한다.
- 방문한 목적에 대해 정확하고 신속하게 전달하고 대화의 중요한 내용이 나 여러 사항에는 반드시 메모한다. 미팅을 마친 후에는 '바쁘신데 시간 내주셔서 감사합니다.' 라고 인사하도록 한다.

## 7. 직장 매너

### 4) 술자리 매너

- **윗 사람에게 술을 따를 때**
  - 무릎을 꿇고 테이블에서는 일어선 자세로
  - 잔을 올릴 때 왼손바닥으로 오른손 손목을 가볍게 받쳐 든 다음
  - 자신이 마신 술잔을 권할 때는 입술이 닿았던 부분을 깨끗이
- **술을 마실 때**
  - 윗사람이 술을 들기 전에 마시지 않는다.
  - 나이가 많은 사람 앞에서는 얼굴을 돌려서 술잔을 부딪힐 때는 위사람보다 낮게



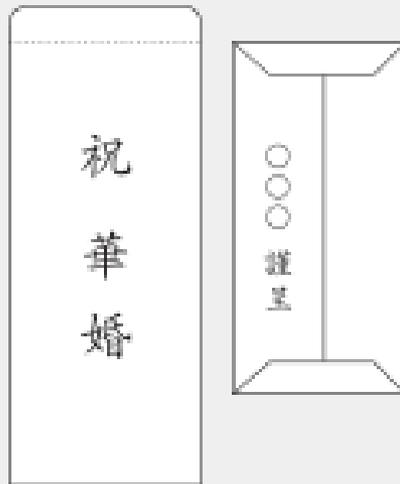
## 7. 직장 매너

### 5) 경조사 매너

#### (1) 결혼

- 식장의 참석 여부와 상관없이 축의금이나 선물을 보내는 것이 예의
- 결혼식은 10분 전에는 도착해 여유롭게
- 의상은 밝고 화사한 옷으로 입되 흰색은 피하고, 남성의 경우 정장에 밝은 색 타이로 화사하게 연출
- 축의금 봉투의 앞쪽에는 축하 문구를 쓰고, 뒤쪽 아래에는 보내는 사람의 이름을
- 선물을 할 경우, 사전에 필요한 것을 물어보고 선물하는 것이 좋음
- 식당 내에서 신랑, 신부에 대한 험담을 하지 않음

## 7. 직장 매너



: 축결혼(祝結婚), 축하혼(華婚) 등의 말을 쓴다.

축결혼은 남자에게, 축하혼은 신부에게 쓰는데 결혼을 아름답게 칭하는 말이다.

나와 동일하거나 아랫사람에게는 축결혼을, 어렵거나 윗사람일 경우는 축하혼이 예의에 맞다.

요즘은 결혼식장 입구에 미리 문구가 프린트 되어 있는 봉투가 준비 되어 있는 경우가 많다.

: 접합면 하단에 관계와 이름을 세로로 쓰면 된다.

### 결혼식 봉투 작성 예

## 7. 직장 매너

### 5) 경조사 매너

#### (2) 돌잔치

- 생후 1년 동안 아이가 무사히 첫 생일을 맞이한 것을 기념하고 장차 잘 자라기를 바라는 뜻의 잔치
- 초대받은 사람은 아이의 돌을 축하하는 인사말을 하고 아이의 옷이나 반지, 축하금 등을 선물하는 것이 좋다.



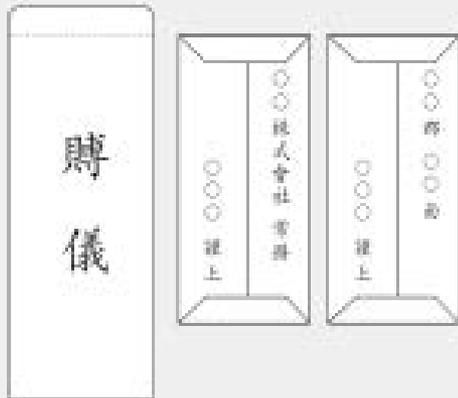
## 7. 직장 매너

### 5) 경조사 매너

#### (3) 문상

- 문상을 갈 때에는 검정색 옷이 예의지만 그렇지 못할 경우 내가 가지고 있는 옷 중에 가장 어두운 색의 옷을 입고 가도록 한다.
- 여성의 경우는 너무 밝은 의상이나 짙은 화장, 액세서리는 피하도록 한다.
- 남녀 모두 양말이나 스타킹을 갖추어 맨발로 절하지 않도록 상제들의 피곤함을 생각하여 너무 이른 시간이나 너무 늦은 시간에는 피하도록 한다.
- 장례식장에 들어가기 전에 휴대폰의 전원을 끄거나 진동으로 바꿔놓는다.
- 조의금은 문상을 마친 후 물러 나와 호상소에 접수시키거나 부의함에 넣는다.  
(상주에게 직접 주는 것은 결례)
- 조문객이 여러 명일 경우 조문객 중 대표만 분향하도록 한다.
- 상주에게 낮은 목소리로 짧게 위로의 말을 하되 고인과 관련 된 질문을 많이 하는 것은 좋지 않다.

## 7. 직장 매너



: 부의(賻儀), 근조(謹弔)등의 말을 쓴다.

결혼식장과 마찬가지로 장례식장 입구에도 문구가 프린트 되어 있는 봉투가 준비 되어있는 경우가 많다.

: 이름, 소속, 관계를 쓸 때는 접합면 하단에 세로로 쓰면 된다.

조의금 봉투 작성 예

### 학습 및 토론과제

1. 사회생활에서 비즈니스 매너는 왜 필요한지 생각해보자.
2. 공수자세, 선 바른 자세, 앉은 바른 자세를 실습하고 개선할 점에 대해 알아보자.
3. T.P.O에 맞는 인사법에 대해 숙지하고 연습해보자.
4. 상대방을 고려하여 명함, 소개, 악수의 순서를 직접 실습하여 보자.
  - 남성과 여성
  - 기혼자와 미혼자
  - 연장자와 연소자
5. 직장매너가 없는 동료와 일을 하게 된다면 어떤 일이 생길지 생각해보자.
6. 직장매너에 관한 영화나 드라마에서 사례를 찾아 서로의 생각을 발표해보자.