



# 대전관광공사 고객응대 서비스 이행 매뉴얼



CUSTOMER SERVICE MANUAL

고객이 답입니다. 대전만의 차별화된 가치를 찾아내어  
의미를 부여하기 위한 소중한 해답을 찾아가는 것이 우리의 임무입니다.



# DJTO CS CAMPAIGN

고객에게 만족을 제공하고, 행복한 회사를 만들기 위한  
대전관광공사의 캠페인입니다.



## 고객 만족 이해하기

고객의 욕구를 적극적으로  
수용하고 먼저 알아차리기 위해  
고객의 말과 행동에 집중해 주세요



## 이해와 공감하기

고객의 이야기에  
표정, 눈빛, 몸짓으로  
이해와 공감을 표현해주세요.



## 상호존중 인사하기

인사는 존중과 배려의 표현입니다.  
동료들과 먼저 인사하고,  
반갑게 받아주세요



## 고객의 말을 경청하기

고객과 대화할 때에는  
고객의 말을 끝까지 경청합니다.  
고객의 이야기를 자르거나  
우리의 입장을 먼저 이야기 하지 않습니다.



## 기분 좋은 대화하기

좋은 말을 하고,  
주변 사람들을 칭찬하고,  
긍정적인 언어사용을 습관화합니다.



## 일의 의미 되새기기

주어진 업무를 그대로 받아들이기 보다는  
나의 역할에 의미와 소명감을 부여해서  
능동적으로 업무를 처리합니다.



## 자신의 강점 발휘하기

자신의 강점을 파악하고  
업무와 연결해볼까요? 재능을 강점으로  
바꾸기 위해 꾸준히 연습합니다.



## 긍정적인 감정 유지하기

부정적 표현보다는  
긍정적 표현을! 기분이 태도가  
되지 않도록 감정관리를 해주세요



## 행복한 조직 만들기

내부고객의 사기와 만족도는  
외부고객에 대한 서비스와  
연결되어 있기 때문에 내부고객의  
만족이 곧 고객의 만족입니다.



## 함께 일하고 싶은 동료되기

믿고 의지할 수 있는 동료가 되고,  
친절하고 감사를 표현하는 구성원이  
되기 위해 노력합니다.



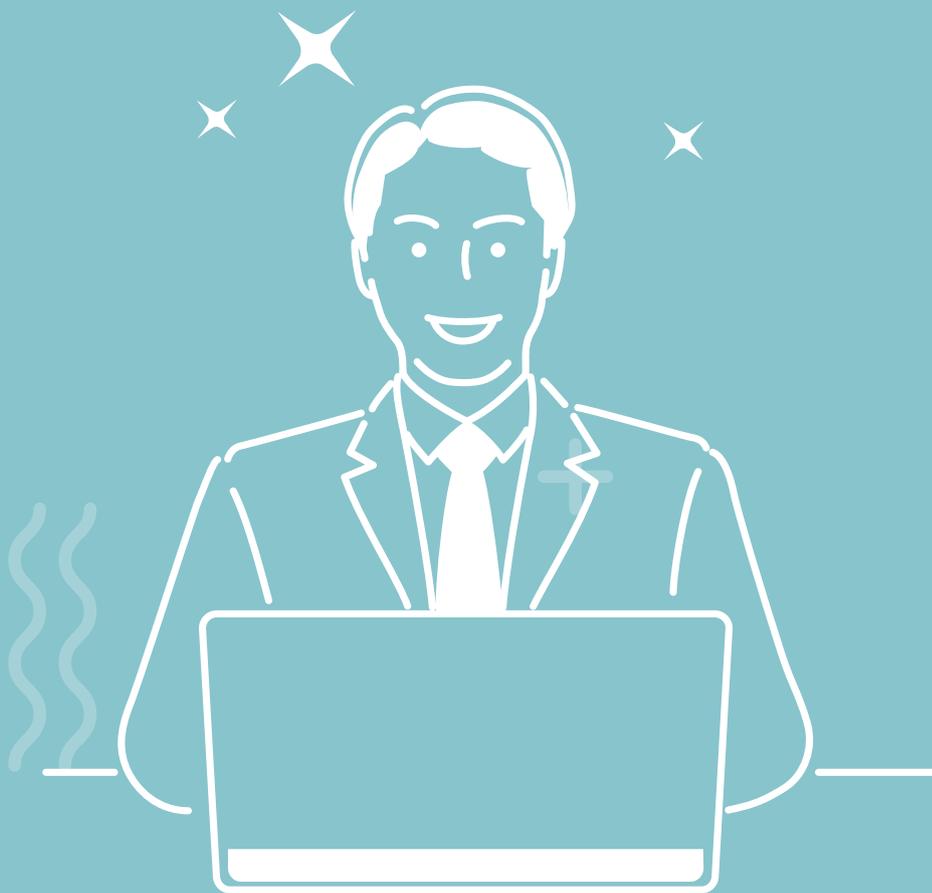
## 불만 고객의 소리에 집중하기

고객은 서비스의 개선방향과  
아이디어를 제시해주기도 합니다.  
이를 통해 우리는 고객만족을  
이끌어 낼 수 있습니다.



## 나에게서 출발하기

행복은 나 자신에서 출발한다는 것을  
인식하고 주변을 둘러보는  
여유를 가져보세요



# 01 서문

고객서비스 헌장

고객서비스 헌장의 의미

고객서비스 이행표준의 의미

우리의 고객

고객만족경영 추진 로드맵

고객·주민 의견 수렴

민원 및 문의사항

잘못된 서비스에 대한 시정

서비스 이행결과

# 1 서문

Daejeon Tourism Organization CUSTOMER SERVICE MANUAL  
대전관광공사 고객응대 서비스 이행 매뉴얼



## 대전관광공사 고객 서비스 헌장 – You are the ANSWER

고객이 답입니다. 대전만의 차별화된 가치를 찾아내어 의미를 부여하기 위한  
소중한 해답을 찾아가는 것이 우리의 임무입니다.

고객 한분 한분의 가치 있는 해답을 구하기 위하여 대전관광공사 임직원은 다음의 사항을 실천하겠습니다.

- A Attention to Customer**  
관심과 배려의 마음으로 고객을 대하겠습니다.
- N Next Step Forward**  
항상 발전하는 대전의 모습을 보여드리겠습니다.
- S Standard Service**  
서비스 이행표준을 준수하겠습니다.
- W World-class Service**  
최상의 도시마케팅 서비스 제공을 위해 노력하겠습니다.
- E Exact Response to Customer Needs**  
고객입장에서 신속하고 정확하게 업무를 처리하겠습니다.
- R Respect for the Customer**  
고객의 소리를 소중한 경영자산으로 받아들이겠습니다.

## 고객서비스 헌장의 의미

고객서비스 헌장은 우리 공사의 고객가치 창출, 고객만족을 향상키기 위한 원칙과 방향을 명시한 고객만족 경영에 대한 기본원칙을 규정하고 있다.

## 고객서비스 헌장의 의미

고객서비스 헌장을 준수하고 이를 실천하기 위한 구체적인 서비스 이행 원칙 및 방법을 규정하고 있다. 이 표준의 목표는 조직의 성과 개선과 고객 만족, 이해 관계자 만족 추구이다.

## 우리의 고객

- 01 공사 핵심 사업수행과 관련된 서비스를 제공받거나 협조관계에 있는 사업체, 언론사, 유관기관 등
- 02 공사 설립목적 달성을 위하여 관광정책, 전략개발 등 협력관계에 있는 정부, 지자체, 협회 등
- 03 공사가 제공하는 서비스의 최종 소비자나 마케팅 활동의 대상이 되는 내·외국인 관광객 및 일반 국민



SERVICES



COOPERATION



MARKETING

## 고객만족경영 추진 로드맵

### 안정기 고객지식 수집통합 (~2020)

- 부서별 VOC 통합관리를 통해 흩어져 있는 고객정보를 수집하고 공유하여 CS경영의 기반을 형성
- 적극적 소통 채널을 확대 · 명확화하여 고객의 니즈를 파악
- 사업부별 고객 접점 응대 프로세스를 정립하고 이에 따른 고객별 응대 매뉴얼 개발



### 정착기 고객공감 문화정착 (~2022)

- CS역량 및 인재상을 수립하고 체계적인 CS교육을 실시
- 부서별 CS Agent의 자체 모니터링 실시와 CS우수팀 및 직원 인센티브 확대
- CS우수사례 공유와 자체평가를 통해 직원들의 CS마인드 및 역량을 강화하며 고객만족경영 인프라 구축



### 확산기 고객가치 개발확산 (~2025)

- 고도화된 고객지향적 문화를 정착시키며 시민참여형 고객만족 경영을 통해 함께 만들어가는 공사의 기틀 마련

## 잘못된 서비스에 대한 시정

- 01 업무처리 기간 경과, 부당한 접수거부나 반려, 소정의 구비서류 외의 추가 자료 제출요구 등이 있을 경우, 그 경위를 신속하게 조사한 후 처리결과를 알려드린다.
- 02 신고사항은 접수된 날로부터 7일 이내에 시정하고 그 결과를 알려드린다.
- 03 업무처리 대가로 금품 요구 등 부정·비리행위를 한 경우, 자체 감사 후 진위를 가려 해당 직원에 대하여 엄중 조치한다.
- 04 직원의 불친절이나 제공된 서비스에 대해 고객이 이의를 제기한 경우, 해당 직원을 재교육하고 조치결과에 대한 설명과 함께 만족할 수준의 서비스를 제공하기 위해 노력한다.
- 05 제공된 정보가 미흡하거나 누락된 부분이 있을 경우 내용을 추가·보완해서 드린다.

서비스명	담당팀	연락처	FAX
부패 공익신고	전략기획팀	042)250-1142	042)250-1179
현장/전화민원	DCC	042)250-1100	042)250-1299
	시민광장	042)250-1400	042)250-1409
인터넷민원	홈페이지(www.daejeontourism.com) > 고객센터 > 고객센터문의 / 공사에 바란다		

- 06 공사 홈페이지 내 고객센터를 24시간 운영하며, 게시된 고객님의 다양한 의견을 적극 수렴하여 고객의 입장에서 처리한다.
- 07 홈페이지에 사이버 신고센터를 운영하여 공사를 투명하게 운영한다.
- 08 공사 홈페이지의 개선 / 정비 작업으로 서비스를 일시 중단할 경우에는 3일 이전에 사전 공지하여 이용에 불편이 없도록 한다.

## 민원을 처리하는 자세

- 01 모든 민원사항은 고객님의 입장에서 생각하여 처리한다.
- 02 민원처리 시 수집한 고객님의 정보는 보안을 철저히 유지한다.
- 03 신속한 민원처리를 위하여 접수와 동시에 담당자에게 최대한 신속하고 정확하게 내용을 전달한다.
- 04 신속하게 처리가 어려운 민원사항일 경우 그 사유와 처리 예정일을 고객에게 알려드리고, 고객님이 원하실 경우 전화, FAX, 이메일, 우편, 방문 등을 통해 정보를 제공해 드린다.
- 05 공사 직원의 불합리한 서비스로 인한 불편사항에 대한 신고에는 적극적인 직원 교육을 실시하여 서비스 개선이 이루어지도록 한다.
- 06 고객님이 주시는 의견을 수렴하여 고객만족경영에 반영하도록 조치한다.
- 07 고객이 진정한 공사의 주인임을 자각하고 끊임없이 고객의 입장에서 생각하는 태도를 갖는다.
- 08 회신처리기한은 7일 이내(단순은 3일 이내) 처리를 원칙으로 하되, 부득이한 사정으로 회신 처리가 지연될 경우에는 그 사유, 처리상황, 처리예정 기한을 고객에 알려드린다.

## 서비스 표준 이행 결과

- 01 고객에게 약속한 서비스 표준이 약속대로 이행되고 있는지 자체평가(2회 / 연)를 통해 점검하며, 서비스 수준을 향상시키기 위해 노력한다.
- 02 서비스에 대한 고객의 니즈와 불만사항을 사전에 파악하고 이를 업무에 반영할 수 있도록 정기적으로 주민참여 설문조사를 실시한다.

## 민원을 처리하는 자세

고객·주민은 친절하고 수준 높은 서비스를 받을 권리가 있다. 공사에서 제공 하는 여러 서비스와 관련 하여 개선이 필요한 사항에 대하여 적극 수렴 및 이행을 통해 고객만족 경영을 위해 노력해야 한다.



- **의견접수** 온·오프라인 채널별 의견 접수
- **의견분석** 공사 소관사항 여부, 성격별, 항목별 분류
- **문제점 도출 및 검토** 분석결과 문제점의 개선사항 검토 및 도출
- **경영 반영** 서비스 개발, 제도개선 등 경영정보 활용·전사공유
- **사후관리** 경영계획 수립 등 정보활용·전사공유

## 의견 접수처

담당부서 및 연락처	Tel 042)250-1183 / Fax 042)250-1189
상생협력팀 고객만족 담당자	E-mail day@djto.kr
	www.djto.kr (홈페이지 고객광장) 공사에 바란다



# 02

## 일반서비스 응대표준



마음가짐  
용모와 복장  
바른 인사  
고객유형별 응대방법  
전화응대 방법  
상황별 고객 응대방법  
악수  
명함 교환  
좌석 배치  
E-Mail

# 2 일반서비스 응대표준



## 마음가짐

### • 고객을 맞이하는 자세

- 밝은미소 : 언제나 친절한 자세와 밝은 미소로 고객을 응대한다.
- 경청 : 고객의 작은 소리도 귀담아 들으려고 노력한다.
- 역지사지 : 고객의 입장에서 생각하고 존중하는 마음으로 행동한다.
- 문제해결 : 고객의 불편 · 불만사항을 해결하기 위해 최선을 다한다.
- 주인정신 : 내가 우리 공사의 대표라는 정신으로 업무에 임한다.

### • 고객의 기대 4가지

- 전문성 : 직원들은 업무에 대한 전문성이 있을 것이다.
- 친절함 : 직원들은 친절할 것이다.
- 적극성 : 직원들은 나의 요구를 최대한 들어줄 것이다
- 신속성 : 요청한 업무는 빨리 처리될 것이다.

## 용모와 복장

- 01 단정한 용모와 복장은 그 사람의 품격을 나타냄은 물론 다른사람에 대한 기본적인 예의다.
- 02 직원의 용모와 복장은 공사에 대한 고객의 첫인상에 결정적인 요소가 된다.
- 03 업무 시작 전 자신의 용모와 복장을 점검하도록 한다.

### 이것만은 안돼요 - !



## 바른 인사

### • 인사의 포인트

- 밝은 표정과 목소리로 인사하기
- 상대방의 눈을 바라보기(시작과 끝에 상대방의 눈을 바라본다.)
- 상대방보다 먼저 인사하기
- 때, 장소, 상황에 맞추어 적절한 인사말과 함께 인사하기

### • 인사 종류와 동작



- 내·외부 고객과 마주쳤을 경우 혹은 앞을 지나갈 때의 가벼운 인사
- 약속을 나누거나 명함을 교환할 때
- 자주 만나거나 복도나 실내 등 협소한 장소에서 마주칠 때
- 먼 거리에서 처음 시선이 마주쳤을 때



- 정식 인사
- 영접 및 배웅 시



- 정중한 사과 또는 감사를 표현할 때

## 이것만은 안돼요 - !

- |  |                            |
|--|----------------------------|
| <b>01</b> 눈을 쳐다보지 않거나 눈을 치켜 뜨며 바라보는 인사 | <b>04</b> 성의 없이 건성으로 하는 인사 |
| <b>02</b> 마지 못해 하는 인사                  | <b>05</b> 하는 듯 마는 듯 하는 인사  |
| <b>03</b> 고개만 까딱하는 인사                  | <b>06</b> 말로만 하는 인사        |

## 고객 유형별 응대 방법

### • 감정이 고조되어 언성이 높은 고객

- 01 목소리를 낮추고 천천히 응대하여 자신의 목소리가 크다는 사실을 알게 한다.
- 02 계속 언성이 높으면, 응접실 등 다른 고객에게 방해가 되지 않을 장소로 안내한다.
- 03 장소를 바꾸면 대화가 중단되어 상대방의 기분을 전환시키고 감정을 안정시키는 효과가 있다.

### • 성격이 다소 급한 고객

- 01 신속 · 정확하게 응대하여 적극적인 모습을 보인다
- 02 동작 뿐만 아니라 "네, 빨리 처리하여 드리겠습니다." 등의 표현을 적절히 한다.
- 03 언짢은 내색을 보이거나 원리원칙만을 내세우지 않는다.
- 04 늦어질 경우, 사유에 대해 분명히 말하고, 정중히 양해를 구한다.

### • 꼼꼼한 고객

- 01 관련 규정 등 객관적 증거나 근거를 충분히 제시하여 설명한다.
- 02 확신 있는 어조로 천천히 설명한다.
- 03 설명하고 있는 내용을 고객이 이해하는 지 확인하며 대화를 이어간다.
- 04 의견을 들어주고 궁금해 하는 사안에 대해 상세히 설명한다.

### • 흥분하는 고객

- 01 함께 흥분하지 않고 평온하게 대응한다.
- 02 말씨나 태도에 주의하여 감정을 자극하지 않도록 한다.
- 03 불필요한 대화를 줄이고 신속히 조치한다.
- 04 "고객님, 마음대로 하세요.", "알아서 하세요," 등의 말을 삼간다.

• **말이 없고 조용한 고객**

- 01 말이 없는 것을 고객이 만족해 한다고 착각해서는 안 된다.
- 02 항상 예의 바르게 행동함으로써 고객이 안심할 수 있도록 배려한다.
- 03 예 / 아니오로 대답할 수 있는 질문을 통해 고객이 답변하기 쉽도록 한다.
- 04 정중하고 온화하게 대하고, 일은 차근차근 빈틈없이 처리하도록 한다.

• **권위의식이 있는 고객**

- 01 최대한 예의를 갖춰 정중하게 대한다.
- 02 권위와 힘의 욕구가 충족 되도록 고객을 충분히 칭찬하고 인정한다
- 03 의견에 대해 맞장구를 친다. - "네 맞습니다. 고객님의 말씀대로....."
- 04 "다 아시면서 뭘 물어보세요?" 등의 고객을 무시하는 표현은 삼간다.

• **어린이 동반 고객**

- 01 어린이에 대한 관심을 고객 자신에 대한 관심으로 여긴다.
- 02 어린아이의 특징을 파악해서 적절한 칭찬을 한다.
- 03 울거나 칭얼거릴 때 , 안정감을 주며 다독겨려준다.
- 04 어린이를 위해 아이들이 좋아하는 작은 간식을 준비하는 것도 효과적이다.

## 전화 응대 방법

### • 전화 응대의 기본자세

#### 01 전화를 받을 때

- | 벨이 울리면 3번(10초) 이내 전화를 받는다  
※ 4회 / 10초 이상이면 양해 인사를 한다. "늦게 받아서 죄송합니다." 등
- | 소속과 이름이 정확히 들리도록 인사한다  
"감사합니다, 대전관광공사 000팀 000입니다."
- | 필요에 따라 5W 1H에 의해 메모하면서 용건을 듣는다.  
Who(누가), When(언제), Where(어디서), What(무엇을), Why(왜), How(어떻게)
- | 중요한 내용은 복창(인명, 지명, 연락처 등)하고 고객에게 재확인한다.
- | 필요시 상대방의 인적사항을 정중히 확인한다.
- | 상대가 먼저 끊는 것을 확인하고, 수화기를 내려 놓는다.

#### 02 전화를 걸 때

- | 상대방 입장 (TPO : Time, Place, Occasion)을 고려해 전화를 걸어도 될지 생각한다.
- | 필요한 자료와 서류를 준비해두고 메모용지와 필기구는 옆에 둔다.
- | 상대의 수신을 확인 후, 인사말과 함께 자신의 소속과 이름을 밝힌다.  
"안녕하세요, 대전관광공사 000팀 000입니다."
- | 통화 중 전화가 끊기면 곧 다시 걸어 상대방이 기다리지 않게 한다.
- | 용건이 복잡할 때는 요점을 재확인한다.
- | 전화를 끊을 때 반드시 마무리 인사를 하고 조용히 수화기를 내려둔다.

## • 상황별 전화 응대 방법

### 01 전화를 돌려줄 경우

| 전화 받을 사람을 확인한다.

| 같은 팀 사람을 바꿀 경우, 송화구를 막고 전화 받을 사람에게 이야기 한 후, 연결해준다.

| 전화 받을 사람이 즉시 받을 수 없을 경우, 상황을 설명하고 메모한다. (이름, 소속기관, 연락처 등)  
"죄송합니다만, ○○○씨는 잠깐 (외출중입니다 / 자리를 비웠습니다.) ○시쯤 돌아올 예정입니다."  
"괜찮으시다면 제가 메모 남겨드릴까요?", "돌아오시면 전해 드리겠습니다."

| 다른 부서로 돌릴 경우, 전화번호 안내와 함께 연결한다.  
"제가 지금 바로 연결해 드리겠습니다. 혹시 연결이 안 되면 ○○○○번으로 걸어 주시면 됩니다."

### 02 잘못 걸려온 전화일 경우

| 잘못 걸려온 전화도 친절하게 응대한다.  
"죄송합니다만, 여기는 대전관광공사입니다. 전화번호를 다시 한번 확인해 주시겠습니까?"

| 사내 다른 부서를 찾는 전화이면 전화를 돌려준다.

### 03 불편 전화일 경우

| 먼저 사과한다.  
"죄송합니다, 제가 대신 사과 드리겠습니다."

| 고객의 불평 내용을 끝까지 경청한다.

| 변명하지 않고 고객의 불편사항을 정리한다.

| 불만의 원인을 찾아 최선의 해결책을 찾아 도와드린다.

# 2 일반서비스 이행표준



## 상황별 고객 응대 방법

### • 내방 고객 응대 시

- 01 건물 로비 및 복도에서 부서 안내도를 설치하고 사무실에는 좌석배치도와 명패를 부착하여 고객님의 편의를 돕는다.
- 02 고객을 맞이할 때는 밝은 얼굴로 먼저 인사하고, 친절한 자세와 존중하는 마음으로 고객의 업무를 우선하여 처리한다.
- 03 고객이 방문하신 후 5분 이상 기다리는 일이 없도록 하며, 담당자가 부재 시 그 이유를 설명하고 다른 직원이 대신하여 고객님의방문 목적을 달성할 수 있도록 노력한다.
- 04 고객을 엘리베이터까지 배웅하며 문이 닫힐 때까지 밝은 표정을 유지한다.

### • 고객사 방문 시

- 01 사전에 반드시 전화로 방문 목적을 밝히고 시간 약속을 한다.
- 02 약속 시간을 잘 지키며, 시간 지연이 불가피할 경우 사전에 전화로 양해를 구한다.
- 03 고객사의 방문 규정을 준수하며 업무에 지장을 주지 않도록 한다.
- 04 업무를 마친 후 고객에게 감사의 인사를 한다.
- 05 고객의 요구나 의견이 있을 시, 빠른 시간 내에 이를 처리하여 고객서비스에 최선을 다한다.

• 엘리베이터 이용 시

- 01 안내자가 없을 경우 : 직원(아랫사람)이 먼저 타서 엘리베이터를 조작하며, 내릴 때는 고객(윗사람)이 먼저 내릴 수 있도록 배려한다.
- 02 안내자가 있을 경우 : 고객(윗사람)이 먼저 타고 내릴 때도 고객(윗사람)이 먼저 내리도록 배려한다.

• 계단 / 에스컬레이터 이용 시

- 01 계단 이동 시 고객이 당황하지 않도록 "○층입니다." 라고 안내한다.
- 02 고객이 계단의 난간(손잡이)쪽으로 걷도록 한다.
- 03 고객보다 높은 위치가 되지 않도록 한다.
- 04 올라갈 때는 고객, 상급자가 먼저 / 내려갈 때는 안내자, 하급자가 먼저 선다.

• 방향 안내 ※ 팸투어 등의 안내 업무 수행 시 참고

- 01 손바닥을 위로하고 손가락을 붙인 상태로 오른쪽 방향인 경우는 오른손으로, 왼쪽 방향인 경우는 왼손으로 가리킨다.
- 02 반대편의 손의 위치는 아랫배 즈음에 위치한다.
- 03 등은 반드시 편 바른 자세로 응대하며, 방향을 가리킬 때는 상체를 약간 숙인다.
- 04 안내하는 손의 높이는 의 위치는 가슴 부근을 기준으로 한다.
- 05 원근을 나타낼 경우 팔꿈치의 각도로 조절한다.
- 06 팔은 몸통과 주먹 하나 들어갈 정도로 벌리고, 팔꿈치는 90°각도를 기본으로 가리키는 위치가 멀어질수록 각도를 멀리한다.
- 07 고객보다 한두걸음 앞에서서 보폭을 맞추며 안내할 방향 쪽을 따라 안내한다. 고객이 잘 따라오는지 확인하며 이동한다.

• 주차장 사고 발생 시 대처요령 [이용고객 간 사고발생 시]

- 01 직원은 어느 쪽 편에서도 결론을 내려서는 안 되며, 중립적 입장을 지킨다.
- 02 다만, 상호 간에 합의가 이루어 질 수 있도록 도움을 주거나 보험처리 할 수 있도록 고객을 돕는다.
- 03 결론이 쉽게 나지 않은 경우 경찰에 연락하여 처리하는 방법을 권한다.

## 상황별 고객 응대 방법

### • 주차장 사고 발생 시 대처요령

#### 01 고객이 차량으로 기물 파손 시

!고객의 신분을 확인하고, 사건의 경황을 파악하여 주차관리 담당자에게 보고하고 지시를 받는다.

#### 02 고객이 CCTV 자료를 요청 시

!사고발생과 관련하여 관련 정보를 얻기 위하여 고객이 CCTV확인을 요청할 경우 '개인정보 보호법' 및 '공공기관 영상정보처리기기 설치·운영 가이드라인'에 따른 절차를 준수하여야 한다.

!CCTV영상물은 개인정보보호를 위하여 임의로 복사하거나 반출할 수 없다. 다만, 법적으로 한정된 경우 (법정 증거물 등)에 대해서만 법적절차를 준수하여 제공할 수 있다.

!절차에 따라 CCTV를 확인할 경우 아래의 그에 대한 조치사항과 내용을 기록하고 관리해야 한다.

## 개인영상정보 제공 시 준수사항

01 문서(전자문서 포함)로 명확한 목적 명시와 필요한 최소한의 자료 요청 및 제공

02 제공받은 자는 제공받은 목적 범위 내에서 이용과 안전한 관리

03 제공한 기관은 제공 사실에 대한 인터넷 등 공개 및 기록·관리

04 목적 달성 등 불필요하게 된 경우, 즉시 파기 및 파기사실 통보

## 악수

- 01 손을 잡는 힘을 적절히 조절하고, 2~3번 리듬감 있게 악수한다. 손바닥이 마주 잡히도록 손을 잡는다  
손끝을 잡게 되는 경우는 상대방이 불쾌감을 느낄 수 있으니 주의한다
- 02 악수를 청하는 사람 : 지위가 높은 사람 / 선배 / 연장자 / 파티의 호스트
- 03 악수에 응하는 사람 : 지위가 낮은 사람 / 후배 / 연소자 / 파티의 게스트

### 이것만은 안돼요!

- 01 상대방의 눈을 빤히 보고 있지는 않나요?
- 02 혹시 왼손잡이여서 왼손을 내밀고 있지는 않나요?
- 03 다른 한 손을 주머니에 넣거나, 뒷짐을 지고 있지는 않나요?
- 04 손이 축축하거나 더럽지는 않나요?
- 05 손을 계속 잡고 있지는 않나요?
- 06 너무 세게 흔들거나, 너무 약하게 잡고 악수하지는 않나요?

## 명함 교환

### • 명함 준비

- 01 명함은 명함지갑에 깨끗한 상태로 넣어둔다.
- 02 고객 한 사람에게 대해 최소 3장 정도 준비한다.
- 03 명함은 꺼내기 쉬운 곳에 넣어 둔다.
- 04 받은 명함과 자신의 명함은 항상 구분해 둔다.

### • 명함 1장으로 좋은 인상 전달하기

- 01 처음 명함 교환 시 만난 일자, 상대방의 특징, 장소, 용건 등을 메모해 둔다
- 02 명함을 주고 받을 때는 간단한 인사, 반가움의 표시, 칭찬 등, 스몰토크 (Small Talk)를 나눈다

## 명함 교환

### • 명함 교환 방법

#### 01 명함 건네는 방법

| 고객보다 먼저 드린다.(고객이 2인 이상인 경우, 뒷사람부터)

| 고객이 보기 편한 방향으로 드린다.

| 양손으로 명함의 여백을 잡고 소속과 이름을 정확하게 소개한다.

| 목례를 하며 가슴선과 허리선 사이에서 내민다.

#### 02 명함 받는 방법

| 목례를 하며 양손으로 공손히 받는다.(오른손으로 받고 왼손으로 받침)

| 동시에 주고 받을 때에는 오른손으로 드리고 왼손으로 받는다.

| 받은 명함은 허리 높이 이상으로 유지하고, 테이블 위에 올려 보며 대화한다.

| 혹시 모르는 한자는 "실례지만 어떻게 읽습니까?"하고 질문하여 바르게 읽도록 한다.

## 좌석 배치

### • 회의실 좌석 배치

01 방 안쪽이 뒷사람, 출입구에 가까운 쪽이 아랫사람의 순서이다.

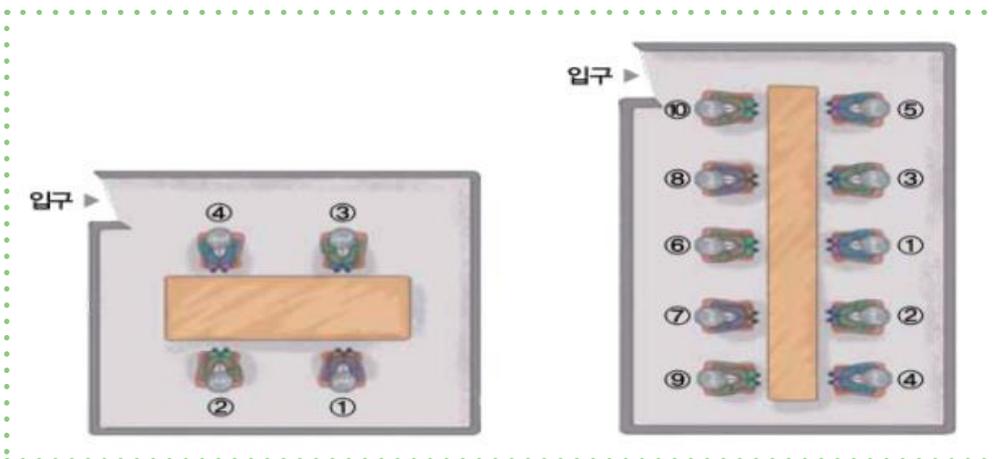
02 경치가 좋은 자리, 스크린이 잘 보이는 위치에 뒷사람이 앉을 수 있게 하고 소파일 경우 팔걸이가 있는 자리에 뒷사람이 앉도록 한다.

03 손님을 안내한 후 의자가 모자라 급히 간이 의자를 준비하는 것은 피해야 한다. 준비성이 없어보여 신용이 떨어질 수 있기 때문이다.

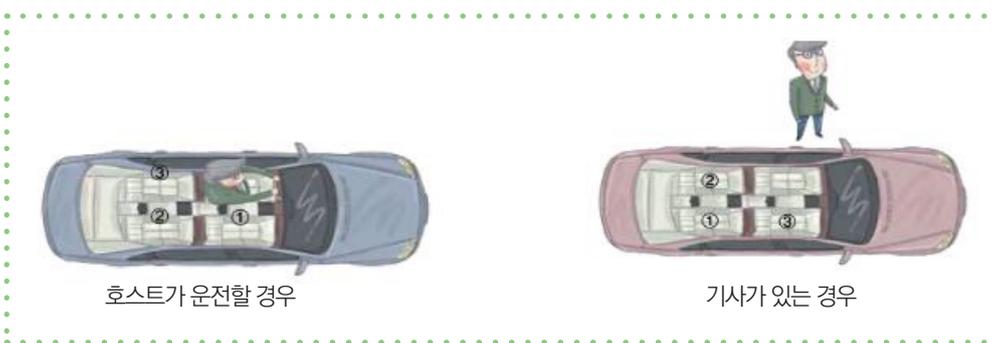
04 미리 인원수를 파악하는 것이 가장 이상적이나, 파악하기 어려운 경우 보조의자를 미리 준비하여 배치된 의자가 부족한 상황 발생 시, 초청자 측의 아랫사람이 사용하도록 한다.

05 상대방이 희망하는 자리가 있으면 그것을 우선한다.

※ ①번부터 순서대로 뒷사람이 앉는다.



※ 승용차 좌석 배치



## E-Mail

- 01 짧은 문장, 논리적 내용, 명확한 표현으로 예의를 지킨다.
- 02 메일은 최소 하루 2회 이상 체크하여 신속하게 답변한다.
- 03 내용을 짐작할 수 있는 제목을 달아준다.
- 04 받은 사람이 읽기 편하게 짧고 간결하게 작성한다.
- 05 이모티콘 사용은 자제한다.
- 06 형식적인 메일, 단체 메일 발송에 신중을 기한다.
- 07 얼굴이 보이지 않는 수단이므로, 감성적 표현과 문구에 세심한 신경을 쓴다.



# 03

## 핵심서비스 응대표준

국내 · 외 도시마케팅 지원 서비스

MICE 유치 · 개최 지원 서비스

도시브랜드 상품개발 서비스

전문인력 양성 서비스

시설물 운영 및 지원 서비스 (시설임대)

시설물 운영 및 지원 서비스 (시설투어)

# 3 핵심서비스 응대표준



## 국내 · 외 도시마케팅 지원 서비스

### • 서비스 목적

대전 도시브랜드 제고를 위한 다양한 마케팅 지원방안 마련으로 국내 · 외 박람회 참가 및 도시마케팅 활동에 대한 적극적 행 · 재정 지원 서비스 제공

### • 서비스 이행표준



프로세스	서비스 표준
사업안내	<ol style="list-style-type: none"> <li>방문객 유치활성화를 위한 다양한 마케팅지원 정보를 제공한다.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시장별 관광정보, 연중 주요사업 현황 정보 등 홈페이지를 통해 상시 제공한다.</li> <li>- 국내 · 외 전시박람회 연중 계획은 연 1회 이상 고지하고 필요 시 사업설명회를 개최하여 정보제공을 위해 노력한다.</li> </ul> </li> <li>국내 · 외 전시박람회 공동참가에 대한 안내 공문을 발송하고 신청자에게 충분한 신청기간을 제공한다.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전시박람회 및 프로모션 개최 30일전 안내문 발송한다.</li> <li>- 지원기준 등 사전 정확한 정보를 고객에게 제공한다.</li> </ul> </li> </ol>
신청접수	<ol style="list-style-type: none"> <li>접수된 신청서에 대하여 3일 이내 접수 확인 메일을 발송하고 심사기준에 대해 안내한다.</li> <li>접수마감 7일 이내 심의하고 결과를 메일 또는 유선으로 10일 이내 알려준다. 만약 결과 통보가 지연될 경우, 즉시 연락한다.</li> </ol>

프로세스	서비스 표준
사업안내	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 행사진행 담당자 결정 후, 성명 및 연락처를 참가자에게 알린다.</li> <li>2. 전시박람회 참가 세부일정 및 참가 방법에 대해 개최 7일전 공문을 통해 재안내한다. - 세부일정 및 참가방법 등 변경 시에는 즉시 연락한다.</li> <li>3. 행사진행과 관련된 수시 문의사항에 대해서는 지원기준에 입각, 정확한 답변을 한다.(24시간 이내) - 행사진행 중 변경사항 발생시 사전연락을 통해 협의한다.</li> <li>4. 참가자들이 박람회 참가지원에 대한 만족도 조사를 실시한다.</li> </ol>
결과보고	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 정해진 기한내 정산 및 결과보고서를 접수하도록 공문으로 안내한다. - 행사 종료 후 1개월 이내 결과보고와 관련된 사항 (서류작성 방법 및 구비서류와 유의사항 등)을 참가자에게 안내한다. - 미 접수된 참가자는 유선 및 이메일을 통해 연락한다.</li> <li>2. 정산 및 결산보고서를 검토한다. - 의문사항 발생 시 고객에게 연락하여, 증빙 요구사유를 구체적으로 설명하고 추가자료를 정중하게 요구한다.</li> <li>3. 결과보고서 검토 후, 참가자에게 지원금 청구방법에 대해 안내한다.</li> <li>4. 참가자의 지원금 청구서 접수 후, 30일 이내에 지원금을 지급하고 유선 및 이메일을 통해 안내한다. 만약 지급 지연사유가 발생 시에는 즉시 연락한다.</li> </ol>
사후관리	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 사업수행 실적을 D/B화하여 관리한다.</li> <li>2. 사업수행과 관련한 각종 서류를 체계적으로 보관·관리한다.</li> <li>3. 사업관련 각종 질의에 적극적으로 대응한다.(24시간 이내)</li> <li>4. 관련자료 요청 시, 요청사유와 내용을 정중히 설명한다.</li> </ol>

## MICE 유치 · 개최 지원 서비스

### • 서비스 목적

국제회의도시 대전에서 성공적인 MICE개최를 위한 양질의 MICE 유치 및 개최자에 대한 적극적  
행 · 재정 지원서비스 제공

### • 서비스 이행표준



프로세스	서비스 표준
사업공고	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 신청자에게 충분한 신청기간을 제공한다. - 지원기준, 지원금액, 지원내용 등 사전 정확한 정보를 고객에게 제공하여 혼선을 최소화하도록 노력한다.</li> <li>2. 접수된 신청서에 대하여 3일 이내 접수 확인 메일을 발송하고 심사기준에 대해 안내한다.</li> <li>3. 접수마감 후 7일 이내 심의하고 결과를 메일 또는 유 선으로 10일 이내 통보한다. 만약 결과 통보가 지연될 경우, 즉시 안내한다.</li> </ol>
사전협의	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 지원신청서 검토 결과를 안내한다. - 행사규모, 대전시 전략산업과의 연계성 및 지역파급효과 - 지원 예산 집행기준과의 적합성 등</li> <li>2. 지원유형별 조건 및 내용을 사전 협의하여 최종 확정한다.</li> <li>3. 담당자임을 고객에게 밝히고, 연락처를 제공 한다.</li> </ol>

프로세스	서비스 표준
<p><b>행사진행</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 행사진행과 관련된 문의사항에 대하여 지원기준에 입각, 정확한 답변을 한다. (24시간 이내)</li> <li>2. 행사종료 후 1개월 이내 결과보고와 관련된 사항(서류작성 방법 및 구비서류, 유의사항 등)을 고객에게 안내한다.</li> <li>3. 접수마감 후 7일 이내 심의하고 결과를 메일 또는 유선으로 10일 이내 통보한다. 만약 결과 통보가 지연될 경우, 즉시 안내한다.</li> </ol>
<p><b>결과보고</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 정해진 기한 내 정산 및 결과보고서를 접수한다. - 미접수된 행사에 대해서는 전화, 이메일을 통해 고객에게 연락한다.</li> <li>2. 정산 및 결산보고서를 검토한다. - 의문사항 발생 시 고객에게 연락하여, 증빙 요구사유를 구체적으로 설명하고 추가</li> <li>3. 자료를 정중하게 요구한다. - 개최결과 지원금 삭감 사유가 발생시, 구체적인 발생사유를 고객에게 안내한다.</li> <li>4. 결과보고서 검토 후, 참가자에게 지원금 청구방법에 대해 안내한다.</li> <li>5. 고객의 지원금 청구서 접수 후, 30일 이내 지원금을 지급하고 유선 및 이메일을 통해 안내한다. 만약 지급 지연사유가 발생시에는 즉시 연락한다.</li> </ol>
<p><b>사후관리</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 사업 수행실적을 D/B화하여 관리한다.</li> <li>2. 사업수행과 관련한 각종 서류를 체계적으로 보관 · 관리한다.</li> <li>3. 사업 관련 각종 질의에 적극적으로 대응한다.(24시간 이내)</li> <li>4. 관련 자료 요청 시, 사유와 내용을 정중히 설명하고 요청한다.</li> </ol>

## 도시브랜드 상품개발 서비스

### • 서비스 목적

다양한 공연·문화, 축제·이벤트를 기획 운영함으로써, 대전 내방객의 증대를 통한 대전의 도시브랜드 제고 및 지역 관광산업 저변 확대

### • 서비스 이행표준



프로세스	서비스 표준
사전협의	<p>01 내·외부 고객이 요청한 행사가 개최 가능한지 판단</p> <p>02 행사의 예산 및 규모를 결정한다. - 내부협의 하에 행사목적에 따라 프로그램 및 예산 규모 책정</p> <p>03 고객사에서 행사를 요청한 경우 또는 고객사와 행사를 공동으로 진행하는 경우, 고객사 담당자에게 업무 담당자임을 밝히고 연락처(이메일, 전화번호)를 제공한다. ※ 수탁사업인 경우, 수탁사업 담당자에게 연락처를 제공하고 수탁기관의 요구하는 사항에 적극 대응한다. (24시간 이내에 답변원칙)</p>

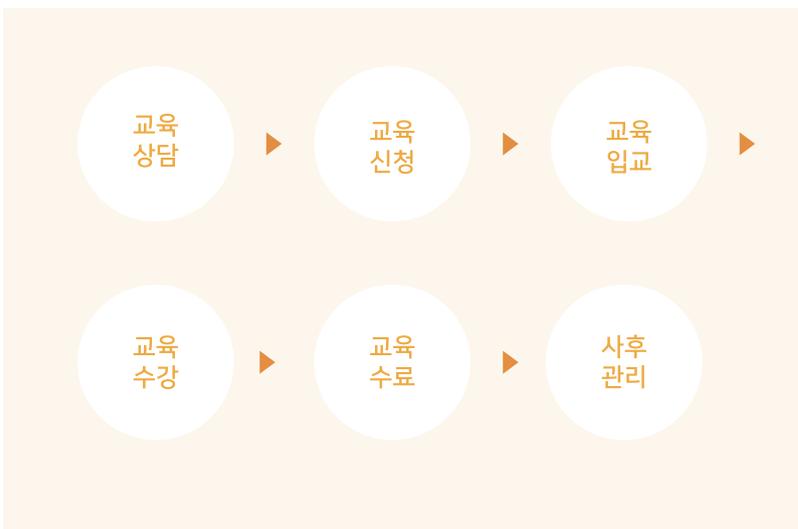
프로세스	서비스 표준
<p><b>행사준비 및 사전준비</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 행사계획(안)을 수립 한 후, 고객사 담당자에게 알려준다. - 고객사와 협의 할 사항이 발생할 경우 충분한 커뮤니케이션을 한다.</li> <li>02 행사 주제 및 내용을 검토하고, 예산의 사용처에 대해 재차 확인한다.</li> <li>03 행사 계획이 확정되면 관련 팀원 및 부서에게 이를 안내한다. - 팀 내에서 행사 진행 때의 업무 및 책임을 분배한다. - 전 직원에게 행사 안내 및 참여 독려 메일을 발송한다.</li> <li>04 다양한 고객 참여를 유도하기 위하여 홈페이지 및 유관기관 등에 행사개최 개요를 효과적으로 홍보한다.</li> <li>05 행사의 원활한 진행에 필요한 외부 업체를 선정한다.</li> <li>06 행사에 필요한 물품을 사전에 준비한다.</li> </ul>
<p><b>행사진행</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 행사진행 중 변경사항 발생 시 즉시 행사담당자(타 기관 등)와 사전 연락을 통해 변경사항에 대하여 협의한다.</li> <li>02 행사진행 중 고객들의 질문에 친절하게 대답한다. - 질문에 잘 모르는 경우 · 행사 관련 : 선임자나 팀장에게 물어서 추후 대답하도록 한다. · 기타 : 추후 공사 홈페이지나 담당자 연락처를 제공한다.</li> </ul>
<p><b>결과보고</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 행사종료 후 행사 비용 등 관련 자료를 집계한다.</li> <li>02 행사의 진행 및 결과보고서를 작성한다. - 누락 자료 및 오류 부문을 확인하여 꼼꼼히 작성한다.</li> </ul>

## 전문인력 양성서비스

### • 서비스 목적

전문인력 양성을 위한 교육상담, 신청절차, 교육수강에 이르기까지 고객에게 간결하고 편리한 서비스 제공

### • 서비스 이행표준



프로세스	서비스 표준
사전협의	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 교육 주요 내용, 강사진 등 교육 전 기본적인 정보를 안내해 준다.</li> <li>02 교육장소, 시간, 비용, 절차 등에 대해 설명해 준다.</li> </ul>
교육신청	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 교육 접수확인 통보(SMS, 이메일)를 제공 한다.</li> <li>02 공사 사정에 의해 과정 취소 시 3일 전 통보한다.</li> <li>03 고객요청에 따른 취소 시 신속하게 처리한다.</li> </ul>

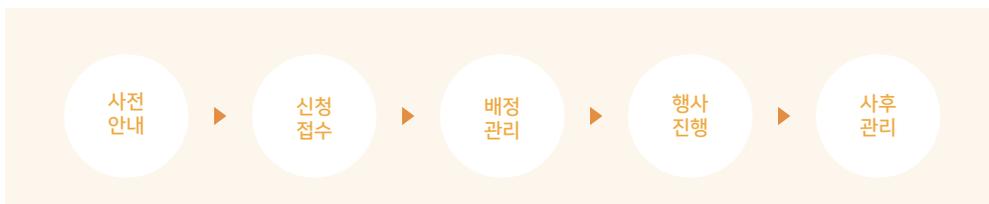
프로세스	서비스 표준
교육입교	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 교육생이 쉽게 알아볼 수 있는 교육장 안내판을 부착한다.</li> <li>02 친절하고 품격 있는 고객 응대 서비스를 제공한다.</li> <li>03 시설안내문 작성 배포(주변시설 포함)한다.</li> <li>04 교육일정, 강사진 소개 등 친절하고 정확하게 안내한다.</li> </ul>
교육수강	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 교육시설 및 기자재 상태를 매일 점검해 원활한 교육이 되도록 한다.</li> <li>02 강의장의 냉·난방 등 교육환경 수시점검 후 조치한다.</li> <li>03 교육생 개개인의 애로사항 청취 및 문제해결에 노력한다.</li> </ul>
교육수료	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 교육생 확인을 통해, 수료증 및 주소록의 오탈자를 방지한다.</li> <li>02 본 교육과정의 개선사항에 대한 의견(교육평가, 만족도 조사 등)을 제출 받아 차기 교육 과정 계획에 반영한다. - 고객만족도를 위한 고객의 소리함 비치</li> </ul>
사후관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 홈페이지를 통한 수료증 재발급 및 기관별, 개인별 교육수강이력 조회가 가능함을 안내한다.</li> <li>02 본 교육과정의 연관과정을 소개함으로써, 차기 교육과정 수강에 도움이되도록 한다.</li> <li>03 연관 산업의 채용정보 및 인력수급계획 등을 SMS, 이메일 등을 통해 수시로 제공한다.(정보제공 동의자 대상)</li> </ul>

## 시설물 운영 및 지원서비스 - 시설임대

### • 서비스 목적

관광 및 MICE 등 다중 이용시설의 쾌적한 시설물 관리 및 운영을 통하여 고객 이용을 증대하고 지역 관광 및 MICE, 특화산업의 경쟁력 강화에 기여

### • 서비스 이행표준



프로세스	서비스 표준
교육신청	<p>01 시설 및 장비 임대신청 안내 및 일정을 홈페이지에 공지한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 임대시설(장비), 편의시설 현황 및 사용료 등 공지한다.</li> <li>- 월별, 일자별 시설임대 현황 정보를 함께 공지한다.</li> <li>- 시설 임대 절차 및 유의사항을 함께 공지한다.</li> <li>- 문의에 즉각 대응할 수 있도록 담당자 연락처를 안내한다.</li> </ul> <p>02 사용문의에 대해서는 2일 이내에 사용가능 여부를 알려준다.</p> <p>03 고객방문을 위한 약도, 주차, 주소 등 신속히 정보를 제공한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 입장에서 이해하기 쉽게 설명하고, 쉽게 찾을 수 있는 이정표를 효율적으로 배치한다.</li> </ul>

프로세스	서비스 표준
<p><b>신청접수</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 매뉴얼에 의해 고객을 응대하고 안내한다.</li> <li>02 행사개요 등 고객의 요구사항을 충분히 경청한다. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 행사인원 및 성격에 따른 적정 회의실을 확인하고 각 시설 및 장비 관련 안내한다.</li> </ul> </li> <li>03 상담 및 예약 절차안내서를 예약실(또는 상담사무실)에 비치하고 임대료 및 계약절차 등 관련 정보를 안내한다.</li> <li>04 행사인원 및 성격에 적합한 시설을 안내하고 고객이 직접 현장점검을 할 수 있도록 배려한다.</li> <li>05 부대시설 및 서비스, 교통 및 센터 내 이동 동선, 주차장 등의 시설이용시 활용가능 시설에 대해 상세히 안내한다.</li> <li>06 고객의 의사에 따라 향후 절차를 자세히 안내한다. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 예약 관련 정보를 신속하게 제공하고, 예약 보류 또는 취소 시 차기 일정을 안내한다.</li> </ul> </li> <li>07 계약 및 임대신청서 작성시, 누락 및 오류사항 발견 즉시 고객에게 이를 알려 주어 불이익을 최소화 하도록 한다.</li> <li>08 차량 주차 방법이 표시된 안내문을 전달한다.</li> <li>09 상담실 뿐만 아니라 엘리베이터까지 배웅한다.</li> </ul>
<p><b>배정관리</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 행사장 신청서 및 계약서 접수 후 일정을 확정하여 부서장의 검토를 거친다. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 임대승인 후, 일정을 재확인하고 배정관리시스템에 일정을 추가한다.</li> <li>- 행사진행 담당자(팀)에게 고객 요구사항에 대해 인계한다.</li> </ul> </li> <li>02 행사 변동사항(취소, 변경)등 발생 시 즉시 보직자에게 보고하고 고객에게 즉시 통보 한다.</li> </ul>

프로세스	서비스 표준
<p><b>행사진행</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 행사 7일전 고객에게 전화하여 행사에 대해 안내한다. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 특히 이용자 유의사항에 대해서는 고객이 사전에 인지할 수 있도록 반드시 알려준다.</li> <li>- 기타 지원사항(차량, 주차 등)에 대해 안내를 한다.</li> </ul> </li> <li>02 행사 접수사항에 대해 최종 확인하고, 최종 요구사항을 확정하여 관련부서에 전달한다.</li> <li>03 행사개시 전 행사장소를 재확인하고 시설물 등 준비상태를 점검한다.</li> <li>04 행사진행 중 기기 오작동 등의 문제 발생 시를 대비하여 담당자 및 연락처를 제공한다.</li> <li>05 문제발생 시 신속한 대응으로 고객들의 불편을 최소화 하여, 문제의 원인 및 소요시간 등 가능한 최대한의 정보를 제공한다.</li> <li>06 행사진행 시 불편사항이 없는지 수시로 모니터링 하고 행사기간 중 매일 1회 사전 시설점검을 실시한다.</li> <li>07 행사종료 후, 비용 정산 및 전자계산서 발행 등 승인절차를 안내하고 주차권 발행 등 지원사항에 적극 응대한다.</li> </ul>
<p><b>배정관리</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 불편사항이 있었는지에 대하여 모니터링 및 고객의견 수렴(설문조사 실시)후, 이를 DB화 한다.</li> <li>02 자주 제기되는 불만사항이나 단기적 개선이 어려운경우, 고객만족도 총괄부서와 협의한다.</li> <li>03 고객명단을 DB화하고 고객의 요구사항에 대하여 적극적으로 대응한다. (24시간 이내 답변 원칙)</li> <li>04 지속적으로 관련정보를 제공(SMS, 이메일)하며, 고객교류를 이행한다.</li> </ul>

## 시설물 운영 및 지원서비스 - 시설투어

### • 서비스 목적

공사가 관리 운영 중인 관광·MICE시설 등에 관심있는 고객에게 시설물 및 우리 공사의 주요 사업 및 성과 소개

### • 서비스 이행표준



프로세스	서비스 표준
투어접수	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 투어신청이 접수되면 최대 3일 이내 고객에게 접수됨을 전화로 알려준다.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 구체적인 프로그램 확정 후, 고객에게 프로세스를 확인시켜 준다.</li> </ul> </li> <li>02 구체적인 투어 일정을 확정 후 보직자의 검토를 받는다.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관 전체 또는 관련부서와 일정을 사전에 확인한다.</li> <li>※ 고객으로부터 강연을 부득이하게 요청 받은 경우, 관련 담당자와 협의하여 강연자를 결정한다.</li> <li>- 투어 승인 시, 신청인 일정을 재확인하고 내부 배정판 등 행사관리 시스템에 일정에 추가한다.</li> <li>- 확정된 투어 일정을 고객에게 안내하여 준다.</li> </ul> </li> </ul>
사전준비	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 투어 진행 담당자를 결정한다.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 담당자 성명 및 연락처를 고객에게 알려준다.</li> <li>- 투어 일정 및 진행 담당자를 팀 일정에 공지한다.</li> <li>- 외국인 방문의 경우, 공사소개는 외국어 가능자에게 문의 후 담당자를 확정한다.</li> </ul> </li> <li>02 주요시설 등 투어 코스와 관련된 장소를 점검하기 위하여 관련부서에 협조를 구한다.(이메일 또는 전화)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시설관리관련 담당자에게 투어대상 시설의 냉·난방, 음향 시설 등의 시설점검을 협조요청</li> </ul> </li> </ul>

프로세스	서비스 표준
<p><b>투어진행</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 방문고객의 도착 예정시간보다 앞서서 방문을 기다린다. - 만약 방문 시간보다 1시간 이상 일찍 도착하는 경우, 정문으로부터 고객의 도착에 대해 공지 받을 수 있게 조치한다.</li> <li>02 계획된대로 투어 프로그램을 제공한다. - 투어 중, 안전사고 예방을 위한 주의사항을 안내한다.</li> <li>03 고객의 요청에 따라 투어 일정을 조정해야 할 경우, 고객 편의 위주로 프로그램을 변경한다. - 조정된 투어 순서와 시간에 맞추어 투어를 진행한다.</li> <li>04 리플렛, 기념품, 설문지 등을 고객에게 배포한다.</li> <li>05 고객에게 투어 설문지 작성을 요청하고, 수령한다.</li> <li>06 기념촬영을 하고 홈페이지, SNS에 업로드한다.</li> <li>07 투어완료 후 방문고객을 배웅한다.</li> </ul>
<p><b>사후관리</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 불만 및 불편사항이 있었는지에 대하여 모니터링 및 고객 의견 수렴 (설문조사 실시)후, 이를 DB화한다. - 개선된 사항에 대해 홈페이지, SNS 등을 통해 알림</li> <li>02 자주 제기되는 불만사항이나 단기적 개선이 어려운 경우, 고객만족도 담당 총괄부서와 협의한다.</li> <li>03 투어 관련서류를 일체 보관하고 고객이 원할 경우, 즉각 송부한다.</li> </ul>



# 붙임자료

## 고객만족 자체평가 체크리스트

고객 응대에 대한 서비스  
시설 이용 및 지원 서비스



# [붙임] 고객만족 자체평가 체크리스트

## 1. 고객 응대에 대한 서비스

	항 목	점 수				
		5	4	3	2	1
01	전화가 3번 울리기 전에 받았다.					
02	친절하고 밝은 목소리 톤으로 인사말과 소속, 이름을 밝히며 전화를 받았다.					
03	용건을 재확인하고, 적극적 호응어를 사용하며 고객의 의견을 공감적으로 경청하였다.					
04	고객의 문의에 대한 정확한 내용숙지로 막힘없고 명확하게 상담을 진행하였다.					
05	다른 직원에게 연결할 경우 부서명, 이름, 전화번호 안내 후 연결하였다.					
06	부서 안내도를 설치하고 자리마다 명패를 부착하였다.					
07	방문 고객을 5분 이상 기다리게 하는 일이 없었다.					
08	미소를 띤 밝은 얼굴과 정중한 태도로 고객을 맞이하였다.					
09	민원(건의,요구사항)이 접수된 경우 7일 이내로 신속하게 처리하였다. (단순 3일 이내)					
10	민원 회신이 부득이한 사정으로 지연될 경우, 사유와 처리 과정 · 기한을 고객에게 알려드렸다.					
11	고객의 니즈와 불만사항에 대한 개선사항을 업무에 즉시 반영하였다.					
12	고객에게 제공한 서비스에 대해 고객이 만족스러워했다.					
13	전반적으로 고객 응대 서비스가 나아지고 있다.					

서비스 만족도  
개선을 위한 의견제안

# [붙임] 고객만족 자체평가 체크리스트

## 2. 시설 이용 및 지원 서비스 DCC, 시민광장

	항 목	점 수				
		5	4	3	2	1
01	시설은 이용하기 편리하다.					
02	편의시설을 잘 갖추고 있다. (고객센터, 화장실, 쉼터 등)					
03	시설은 쾌적하게 잘 관리가 되어있다. (청소상태, 기물 파손 또는 훼손 등)					
04	안내판과 직원들을 통해 시설 이용안내가 잘 되고 있다.					
05	시설에 대한 정보가 홈페이지를 통해 자세하게 설명되어 있다.					
06	고객 불편·불만사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다.					
07	시설 이용에 대한 고객 문의 시 친절하고 신속하게 처리한다.					
08	시설은 설치목적에 맞게 운영되고 있다.					
09	시설 이용료가 적정하다.					
10	시설과 관련된 업무처리 과정이 공정하고 신뢰할 수 있다.					
11	고객 불편해소를 위해 노력한다.					
12	근무하고 있는 시설과 수행하고 있는 업무에 대한 전문성을 갖추고 있다.					
13	시설은 지역주민과 지역경제에 도움이 된다.					
14	시설은 장애인 및 노약자 등 누구나 이용하는데 용이하다.					
15	전반적으로 시설 이용 및 고객 지원 서비스가 점점 나아지고 있다.					



대전관광공사

# 고객응대 서비스 이행 매뉴얼

CUSTOMER SERVICE MANUAL

발행 2023년 11월 (2판)

발행인 윤성국

발행처 대전관광공사 상생협력팀  
대전광역시 유성구 대덕대로 480 / TEL. 042)250-1183

**DAEJEON**  
대전관광공사