



BUSINESS MANNERS GUIDE

센스 있는 임직원을 위한

상황별 비즈니스 매너

매너의 목적은 상대방을 편안하게 존중하는, 품격 있는 실천입니다.



강원지역산업진흥원

Gangwon Regional Institute of Industrial Advancement

Manners Mindset

**“좋은 매너? 좋은 태도? 그게 뭐가 중요해!
안 틀리고 일만 잘하면 되지!”**

Manners Mindset

**“좋은 매너? 좋은 태도? 그게 뭐가 중요해!
안 틀리고 일만 잘하면 되지!”**

**실력이 완전히 똑같다면
세상은 당연히 좋은 사람을 선택한다!**



왜 비즈니스 매너인가?

매너는 자본금 없이 시작할 수 있는 가장 확실한 투자입니다.

매너의 전략적 가치

1

태도의 힘

실력과 스펙이 비슷하다면, 마지막 선택 기준은 결국 태도와 공손함입니다.

2

실력의 공백 보완

좋은 매너는 다소 부족한 실무 경험의 첫인상을 현명하게 채워줍니다.



실전 매너 시나리오

비(非)언어라는 무기, 매너

“반갑습니다”라고 말하면서도 시선을 피하거나 무표정한 얼굴을 하고 있다면, 상대방은 말의 내용보다 표정과 목소리에서 우리의 태도를 먼저 느낍니다.

메라비언(Albert Mehrabian)의 연구는 감정과 태도를 전달하는 상황에서 말의 내용과 함께 목소리·표정 등 비언어적 표현이 상대방의 인상 형성에 중요한 영향을 미친다는 점을 보여줍니다.
(출처: 영남경제(<http://www.ynenews.kr>), 2023. 7. 6.)

비즈니스 매너도 마찬가지입니다.
인사하는 표정, 악수를 건네는 태도, 자리를 안내하는 행동, 식사 중의 작은 배려가 모여 나에 대한 인상과 신뢰를 만듭니다.

매너는 비용 없이 나의 가치를 극대화하는 가장 강력한 수단입니다.



인사 예절의 핵심, '먼저'와 '많이'

인사는 형식이 아니라 내가 먼저, 자주 다가가는 태도입니다.

인사의 두 가지 원칙

1

선제성의 법칙

받는 인사 100번보다 내가 먼저 건네는 인사 1번이 평판을 만듭니다.

2

빈도의 법칙

인사는 할수록 호감도가 쌓입니다.
나를 각인시키는 가장 손쉬운 방법입니다.



실전 인사 노하우

출근 전 마인드셋 & 복도 목례

문을 열기 직전, '내가 먼저 웃으며 인사한다'고 되새기세요. 복도에서는 매번 멈춰 서기보다 걸음을 유지한 채 눈을 맞추고 가볍게 고개를 숙이는 목례가 자연스럽습니다.



상황에 맞는 유연한 인사법

정해진 형식보다 상대의 상황을 배려하는 것이 진짜 매너입니다.

상황별 인사 요령

1

화장실에서의 인사

우렁찬 정식 인사 대신, 소리 없는 눈인사와 가벼운 목례로 배려를 전합니다.

2

하루 여러 번 마주칠 때

이미 정식 인사를 나눴다면 이후에는 미소나 가벼운 목례로 대신합니다.



'수고하세요' 대체어

아랫사람이 쓰기엔 조심스러운 표현

'수고하세요', '고생하세요'는 윗사람에게 쓰기엔 결례가 될 수 있습니다. 퇴근 시엔 '내일 뵙겠습니다', '먼저 들어가 보겠습니다'가 더 세련된 인사입니다.



신뢰와 자신감을 건네는 손길

악수는 대등한 파트너로서 신뢰를 전하는 커뮤니케이션입니다.

비즈니스 악수의 정석

1

제안의 순서

상급자·연장자, 또는 여성이 먼저 청하는 것이 정석이자 안전한 룰입니다.

2

적절한 거리감

왼손은 가볍게 가슴께에 두되, 팔꿈치 안쪽까지 놓으면 과한 저자세로 보일 수 있습니다.



실전 Do & Don't

적당한 힘으로, 정중하게

오른손의 엄지와 검지 사이를 맞대고 적당히 힘주어 쥐는 것이 좋습니다(Do).

손끝만 대충 잡거나 과도한 악력으로 쥐는 것은 모두 좋은 인상을 남기지 못합니다(Don't).





신뢰와 자신감을 건네는 손길

악수는 대등한 파트너로서 신뢰를 전하는 커뮤니케이션입니다.

올바른 악수의 예



잘못된 악수의 예

죽은 생선(Dead Fish) 악수

힘없이 하는 악수는 상대방에 대한 무관심의 표현 또는 나약한 사람으로 보일 수 있습니다.



바이스(Vice) 악수

상대의 손을 무척 세게 잡는 악수로 자신의 힘을 과시하는 느낌을 줄 수 있습니다.



손가락 끝만 잡는 악수

손가락 끝만 세게 잡는 악수는 상대방을 알뜰아보는 인상을, 손가락 끝만 살짝 잡는 악수는 상대방에게 적극적이지 못하다는 인상을 남길 수 있습니다.



두 손으로 잡는 악수

친밀한 경우에는 크게 문제 되지 않지만 다른 한 손이 상대방의 손 위에 올라가지 않도록 주의해 주세요.





비즈니스 신뢰를 쌓는 명함 교환

명함은 상대를 존중한다는 첫 번째 표현입니다.

명함 교환과 정중한 태도

1

교환의 순서

악수와 반대로 아랫사람이 먼저 건네며, 한쪽만이 아닌 서로 주고받는 것이 원칙입니다.

2

정중한 전달 방법

로고와 이름이 가려지지 않도록 양손으로, 상대가 읽기 편한 방향으로 건넵니다.



치명적인 교환 금기사항

명함을 두고 가지 마세요

자리를 뜨며 상대의 명함을 테이블에 그대로 두는 것은 **최악의 결례**입니다.

받은 명함은 대화 내내 책상 위에 두고 이름과 직급을 기억하는 것이 좋습니다.

알아두면 여러모로 쓸데많은 재밌는 이야기

비즈니스 의전

(Business Protocol)

존중
질서 = 의전 ≠ 아부
권력

Q. 어느 자리가 상석일까요?

a.
상석
찾는
방법



1번, 2번 중에 어디가 상석일까요

Q. 어느 자리가 상석일까요?

상석
요건의
변수



알아두면 여러모로 쓸데많은 재밌는 이야기
‘배려의 순서’를 정하기 위한 예우 기준

Q. 어떤 순서로 음식을 나눠 줄까요?



알아두면 여러모로 쓸데많은 재밌는 이야기
‘배려의 순서’를 정하기 위한 예우 기준

Q. 어떤 순서로 음식을 나눠 줄까요?



공식일정이 아닌 캐주얼한 식사자리인 경우 (게스트: 미국 / 호스트: 일본)
1. 멜라니아 2. 트럼프 3. 아베부인 4. 아베 순

공식석상에서는
1. 트럼프 2. 멜라니아 3. 아베 4. 아베부인 순



공간 속에 숨겨진 상석의 원칙

자리 배치는 서열이 아니라 배려의 질서입니다.

공간 상석의 원칙

1

벽과 문의 원칙

벽을 등지고 출입문에서 먼 자리가 심리적 안정감을 주는 정석 상석입니다.

2

전망의 예외

탁 트인 전망이 있는 공간이라면, 풍경이 가장 잘 보이는 자리가 최상석이 됩니다.



실무 적용 팁

자리를 명확히 짚어 안내하기

"편한 곳에 앉으세요"보다 "이쪽 안쪽 자리로 모시겠습니다"라고 자리를 짚어드리면, 손님이 느끼는 사소한 고민을 덜어줄 수 있습니다.



움직이는 공간 속 안내 배려

누가 직접 운전하느냐에 따라 상석의 위치가 달라집니다.

탑승 환경별 상석 가이드

1

전문 기사가 있는 경우

조수석이 가장 낮은 자리이며, 대각선 방향의 뒷좌석이 상석이 됩니다.

2

상사가 직접 운전할 때

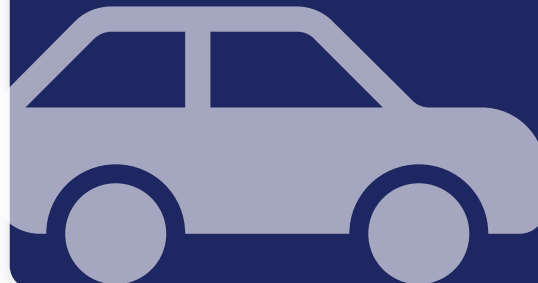
뒷좌석에 타면 상사를 기사처럼 대하는 결례가 되므로, 조수석에 앉는 것이 예의입니다.



실전 동승 시의 센스

안쪽 자리를 먼저 선점하기

상사와 택시에 탈 때는 문을 연 직후 "제가 먼저 안쪽으로 들어가겠습니다"라고 말하며 먼저 타는 것이 은은하고 센스 있는 배려입니다.





편안하고 품격 있는 테이블 매너

식사 자리는 파트너와 신뢰를 쌓는 사교의 시간입니다.

테이블 위 기본 원칙

1

좌빵우물 (b & d)

왼쪽 빵, 오른쪽 음료가 내 자리입니다. 양손 b·d 모양으로 기억하면 헷갈리지 않습니다.

2

식기와 냅킨 사용

빵은 손으로 뜯어 먹고 스테이크는 왼쪽부터 씹니다.
냅킨은 자리를 뜰 때 의자 위에 올려둡니다.

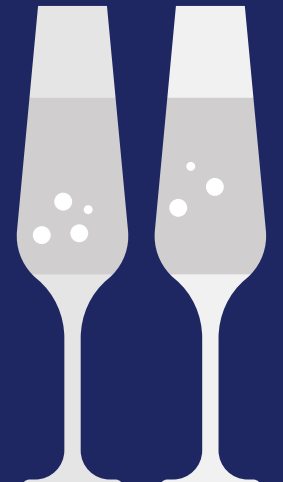


오찬 및 회식 처세술

취향은 존중, 배려는 유연하게

동료의 식성을 지적하기보다 존중하세요.

상사가 직접 고기를 굽겠다고 하면 "덕분에 편하게 먹네요, 감사합니다"처럼 자연스럽게 받아들이는 것이 좋습니다.





상대방의 시간을 아끼는 이메일

이메일은 열자마자 핵심 의도가 보이도록 설계해야 합니다.

업무 메일의 설계 원칙

1

직관적인 제목

대괄호와 핵심 키워드로, 메일을 열기 전에 목적이 한눈에 보이도록 작성합니다.

2

개조식 본문

긴 문단 대신 줄바꿈과 번호(1, 2, 3)로 핵심을 일목요연하게 정리합니다.



발송 전 자가 체크리스트

첨부파일과 참조인 정리

본문을 쓰기 전에 첨부파일부터 올려주세요.
참조(CC)는 관련자 위주로 압축하고,
직급이 높은 순서로 정렬합니다.





업무 효율을 높이는 비대면 소통

보이지 않는 대면일수록 언어의 배려가 더 중요합니다.

비대면 교류 기본 규칙

1

전화 응대의 예우

받을 땐 소속과 이름을 먼저 밝히고, 걸 땐 통화 가능한 시간인지 먼저 확인합니다.

2

메신저는 모아 보내기

메시지를 여러 번 끊어 보내지 말고, 줄바꿈을 활용해 한 번에 정리해 전달합니다.



쿠션어(Cushion Word)의 마술

단호한 말을 부드럽게 포장하기

"죄송하지만", "혹시 괜찮으시다면" 같은 완충 표현을 문장 앞에 더하면, 거절이나 정정도 부드럽게 전달되어 협업의 문을 매끄럽게 엽니다.





매너가 완성하는 임직원의 가치

매너의 목적은 형식이 아니라 상대에 대한 배려입니다.

현명한 처세와 관계 정립

1

보편적 기준 존중

오래 축적되어 온 사회적 합의를 이해하고 따르는 태도가 나의 신뢰를 지켜줍니다.

2

나를 지키는 매너

스스로를 지나치게 희생하면서까지 지키는 매너는 진짜 매너가 아닙니다.



센스 있는 리더십의 첫걸음

칭찬은 순수하게

칭찬할 때는 비교나 편견을 섞지 마세요. 칭찬을 순수하게 전달해야 상대가 긍정적인 피드백으로 받아들일 수 있습니다.





실전 매너 자가진단 · OX 퀴즈 01

인사와 악수 매너의 올바른 실천 방안을 체크해 봅시다.

Q1. 주니어 사원인 내가 타기관 상급자에게 먼저 손을 내밀어 악수를 청했다.

정답: x

해설

악수의 선제권은 상급자·연장자에게 있습니다.
손을 내밀기 전까지는 목례로 정중히 기다리는 것이 좋습니다.

Q2. 복도에서 마주칠 때마다 걸음을 멈추고 90도로 인사했다.

정답: x

해설

아침에 정식 인사를 나눴다면, 이후에는 걸음을 유지한 채 가볍게 목례하는 것이 자연스럽습니다.



실전 매너 자가진단 · OX 퀴즈 02

공간 배치와 차량 탑승 시의 실전 상황을 체크해 봅시다.

Q3. 방문객에게 "아무 데나 편한 곳에 앉으세요"라고 안내했다.

정답: X

해설

선택을 방치하면 상대가 부담을 느낍니다. 손끝으로 상석을 짚어 명확히 안내하는 것이 환대의 매너입니다.

Q4. 과장님이 직접 운전하는 차에 탈 때, 뒷좌석 상석에 앉았다.

정답: X

해설

상사가 직접 운전할 때는 조수석에 앉는 것이 올바른 매너입니다. 뒷좌석 탑승은 상사를 기사처럼 대하는 결례가 될 수 있습니다.



MANNERS MAKETH MAN - HARRY



※ 이번 교육은 위의 콘텐츠를 참고하여 구성하였습니다.
「침투부 - 매너특강」

출처: 침착맨 YouTube 채널 ▶ [영상바로가기](#)

매너는 정해진 형식을 완벽하게 지키는 것이 아니라,
상대방을 존중하고 배려하는 나의 태도를 보여주는 것입니다.

이미지 출처 : 영화 「킹스맨: 시크릿 에이전트」(2015)

#KINGSMAN