

붙임 6 평가자 교육사항

□ 평가자의 복장 및 표정

- 청결한 복장과 단정한 머리를 하고 밝은 표정을 짓는다.

□ 평가자 소개

- 평가자는 영업소에 들어가서, 공중위생관리법에 따라 위생서비스 평가를 실시하게 되었음을 예의바르게 설명한 후, 자기 소개를 분명히 한다.

□ 올바른 방법

- “안녕하세요, 저는 광진에서 추천받은 명예공중위생감시원 000입니다.
- “안녕하십니까. 공중위생영업소에 대한 위생서비스평가에 협조해 주셔서 감사합니다.”

□ 질문시 요령

- 공손하고 부드러운 어투로 질문한다.
- 위압적인 어투나 명령조로 요구하지 않는다.

□ 올바른 방법(예시)

- “영업신고증과 면허증 원본을 가지고 계시면 볼 수 있을까요?
(원래 있으나 현재 어디에 있는지 모른다고 할 때) 아, 그러세요?
하고 ‘무’에 기록

□ 올바르지 않은 방법(예시)

- “영업신고증, 면허증 원본 가져와 보시겠어요. 어머, 이거 안 되어있네.”
- “나중에 보여줄거니 우선 기록하지 않겠습니다.”하며 빈 칸으로 놔둬.

- 시설을 둘러보고자 할 때 미리 영업주의 양해를 구한다.

□ 올바른 방법(예시) : “저...업소를 좀 둘러봐도 되겠습니까?”

□ 올바르지 않은 방법(예시) : “저기요, 화장실 어디죠, 좀 볼까요?”

□ 주의사항

- 예의바르고 호의적인 태도로 영업소를 방문하며, 영업소의 부족한 점에 대해 소리 내어 지적하지 않는다.

예) 영업소의 소독이 잘 안될 경우,

- 올바른 방법 : 눈으로 관찰하거나 질문 한 후 그대로 조사지에 기록
- 올바르지 않은 방법(예시) : “소독을 안 하는군요. 적어도 한 달에 한 번은 소독을 하셔야 하는 거 알고 계시죠?”

- 영업소의 영업주 및 직원과 논쟁을 벌이지 않는다.

- 평가로 인해 영업소를 찾은 고객에게 불쾌감이나 권위감을 조성하지 않도록 한다.

- 고객이 평가에 대해 궁금해 할 때는, 평가에 대해 설명한다.

□ 올바른 방법(예시)

“공중위생관리법상 이 업소는 위생서비스평가를 받도록 규정되어 있는 00000업에 해당되어 지금 평가를 위하여 둘러보러 왔습니다.
불편하시겠지만, 신속하고 조용하게 끝낼 수 있도록 노력하겠습니다.”

□ 평가가 끝난 후의 인사

- 조사가 끝난 후에 협조에 감사표시를 하며 예의바르게 인사한 후 영업소를 나온다.

□ 올바른 방법(예시)

- “선생님, 이제 평가를 다 마쳤습니다.”
- “우리나라 공중위생 발전에 도움을 주신 것에 대해 다시 한 번 감사드립니다. 안녕히 계십시오.”