

외래 관광객 2천 만 시대

관광 종사자 환대서비스 실천 안내

● 환대서비스란?

「한국방문의해위원회」는 환대실천 캠페인의 일환으로, 각 지자체와 연계하여 환대 캠페인을 실시하고 있습니다. 슬로건인 ‘기쁘게 맞아 정성스럽게’는 외국에서 오는 손님들을 맞이하는 우리들의 마음가짐을 의미합니다.

식당 위생과 서비스 환경의 획기적인 개선을 위해 실시되는 환대 캠페인은 일회성이 아닌 중·장기 사업으로 진행됩니다. 우리나라를 방문하는 내외국인 모두가 청결하고 편안한 분위기에서 정갈하고 맛있는 음식을 즐길 수 있는 식당환대문화의 기틀을 마련하기 위한 환대 서비스를 실천합니다.

● 환대서비스 실천요소

- 따뜻한 미소 ⇨ 친절함을 표현하는 미소 짓기!
- 단정한 차림새 ⇨ 신뢰감을 주는 차림새 갖추기!
- 관심어린 반응 ⇨ 대화의 생기를 불어넣는 반응 보이기!
- 적극적인 인사 ⇨ 눈을 맞추며 먼저 인사하기!
- 친근한 태도 ⇨ 세심한 배려의 태도로 다가가기!

● 교통 서비스의 성공 키워드

- 안 전** | 투어의 전 과정에서 승객의 안전이 무엇보다 최우선임을 인식하고 이에 대한 철저한 준비가 필요합니다.
- 친 절** | 안내자로서의 글로벌 매너를 갖추고 관광객에게 친절하고 성실한 자세로 응대해야 합니다.
- 정 확** | 운행시간 지키기, 사전 투어 약속내용 지키기 등 정확성이 중요하며 이를 지킬 수 없는 경우에는 이유와 대응 방안에 대한 충분한 설명과 조치가 필요합니다.
- 쾌 적** | 차량 내부 환경이 쾌적하여 편안한 상태로 즐길 수 있도록 해야 합니다 .

【문화체육과 ☎ 2286-5194】



성 동 구