

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!

● 숙박 서비스의 성공 키워드

원활한
의사소통

언어적 의사소통 뿐 아니라, 직원과 투숙객들 사이에 주변 관광지에 대한 다양하고 실용적인 정보교환이 이루어질 수 있는 공간으로 조성하는 것이 중요합니다.

쾌적

객실은 항상 청결하고 안락해야 하며 부대시설 및 주변 환경도 깨끗하고 이용이 편리해야 합니다. 또한 모든 시설은 안전하게 유지 관리되어야 합니다.

친절

관광객에게 따뜻하고 진심어린 서비스를 제공함으로써 한국의 정(情)을 기억할 수 있도록 친절을 보여주어야 합니다.

정확

정확한 예약시스템과 정보 제공으로 투숙객이 불안함 없이 체류할 수 있도록 해야 합니다.

【문화체육과 ☎ 2286-5194】



성 동 구