



# EASY ACADEMY

2026년 일반경비교육 핵심 자료



교육문의  
02 2632 0775



**“스피드업! 경비직무 마스터2\_일반경비”**  
**(3월~4월)**

**[ 목 차 ]**

01	경비진단 및 경비계획	.....	3 쪽
02	유형별 고객응대	.....	6 쪽
03	응급상황의 판단과 대처	.....	9 쪽
04	경비 서비스 고객의 이해	.....	13 쪽

# 01 경비진단 및 경비계획

## ✓ 경비진단

- 개념 : 경비현장에 대한 현재의 위해요소 및 위협요인을 찾아내고 분석하여 향후 이에 미리 대응할 수 있는 경비활동계획을 도출하기 위한 구체적인 활동

- 경비시설의 환경조사 및 분석
- 발생가능한 위해요소의 유형
- 구체적인 시설의 특성
- 발생유형

→ 현재 위해요소를 보다 구체화

## ✓ 경비진단의 4요소

### 1) 경비대상시설의 특성과악

- 국가중요시설 : 국가정보원장이 지정하는 국가보안목표시설과 국방부장관이 지정하는 국가중요시설을 말함.
- 일반시설 : 국가중요시설을 제외한 시설로 금융시설, 판매시설, 의료시설 등

### 2) 경비위해요소 인지

- 경비대상시설 자체에 대한 물리적인 위협
- 경비대상시설을 이요하는 사람의 생명과 신체 및 재산을 해하는 일체의 위협

### 3) 위협수준의 척도화

경비위해요소의 우선순위 :제한된 경비자원의 한계속 경비업무를 최적화 할수있음

### 4) 피해의 예상가치를 미리 평가

-전체적으로 기능의 완전성이라는 가치를 염두에 두고 전개되는 일련의 보호 작용을 평가.

## ✓ 경비진단 착안사항

- 경비대상시설의 규모, 중요 보유재산의 가치와 기카 경비대상시설의 일반 현황 및 관련정보
- 경비대상시설을 둘러싸고 있는 인적, 물적, 지리적, 물리적 취약 요소
- 손실 발생의 피해경험을 분석 후 현재시점에서 예상할 수 있는 잠재적 위협의 정도와 그 순위
- 출입구의 수, 취약지점 및 주요 사고발생지역, 주요 예상 접근로 및 취약지역, 취약지역에 대한 방호수준
- 현재 사업장의 계약체제 파악과 계약체제 변경으로 인한 근무자들의 수용태도

# 01 경비진단 및 경비계획

## ✓ 경비의 분류

- 1차원적 경비 : 가장 단순한 경비 형태로 경비원과 같은 단순한 억제책에 의존.
- 단편적 경비 : 포괄적, 종합적 경비계획 없이 경비실시가 필요할 때마다 경비조직을 운영
- 반응적 경비 : 특정한 경비위해에 대한 특정한 손실이 발생할 때마다 대응.
- 종합적 경비 : 언제 발생할지도 모르는 모든 사항에 대비해 인력, 기계경비를 종합한 경비 형태

## ✓ 위해요소 분석과 경비요소 확정

① 위해요소 : 경비대상시설과 관련하여 사람의 생명이나 신체, 재산에 대해 그 완전성이나 효용을 해하는 일체의 외부적 요인

## ✓ 위해요소 분석의 3가지 요소

- ① 보호대상의 가치
  - 인권 등의 무형의 가치를 건물 등의 유형의 가치보다 우월한 가치를 지니고 있다고 평가하는 것
  - 추가 피해나 영향력도 종합적으로 고려해야 함.
- ② 위해가 일어날 가능성
  - 전문가의 입장에서 판단
  - 위해자의 입장에서 보호대상을 보다 객관화하여 바라보아야 함.
- ③ 발생한 위해의 영향력
  - 보호대상이 가지고 있는 객관적 가치에도 불구하고, 보호대상이 가지는 '상징성' 등 경제적 가치 이외의 또 다른 요소도 고려하여 분석하는 것

## ✓ 경비요소 확정

- ① 고려사항 : 기본적위해요소분석 / 세부근무계획 (향후 융통성있게 실시)
- ② 경비업무 내용 확인
- ③ 위해요소 분석 업무
- ④ 경비 위해 요소 숙지
- ⑤ 고객의 특별고려요소
- ⑥ 고객의 경비 요구 사항

# 01 경비진단 및 경비계획

---

## ✓ 경비계획의 수립

- ① 경비계획 : 고객을 안전하게 보호하기 위하여 철저한 사전진단과 이를 토대로 보안 시스템의 완벽한 구축을 목적으로 하는 전문적 설계 과정 혹은 그 결과물
- ② 목적 : 고객의 생명과 신체 그리고 재산 기타고객의 특정한 보호요구
- ③ 과정
  - 경비목표 및 기본방향 설명
  - 세부경비요소 및 내용작성
  - 소요인력 편성 및 동원계획
  - 소요인력 편성 및 동원계획
  - 소요장비 파악 및 확보계획
  - 예산계획 수립
  - 경비계획 복수 수립

## 02 유형별 고객응대

### ✓ 경비업무 고객 요구사항 파악

- ① 경비업무 의뢰 고객의 특징 : 대부분 개인의 재사나과 생명을 보호 받고자함.
  - 사생활 보호
  - 시설물 안전 및 보안, 안내
  - 상시적으로 보안 업무 수행
- ② 정보의 수집 : 경비서비스 의뢰 목적을 정확히 파악해야함

### \* 정보 수집 단계별 항목

- 1) 이용 전 : 경비서비스 이용과 관련된 의뢰자의 성향과 목적에 대한 내용  
이용 경험에 대한 정보 / 대상 유형  
경비 서비스 이용에 대한 희망사항.
- 2) 이용단계 : 추가 요구사항에 대한 정보  
이용자가 선호하는 서비스에 대한 정보  
이용자들의 협조사항에 대한 공지  
이용자의 불편사항에 대한 정보
- 3) 이용 후 : 이용자의 성별, 이용자의 연령대, 이용자의 만족사항, 불만사항

### ✓ 고객응대 유형 및 불만의 원인

- ① 고객의 유형
  - 상주고객 : 경비대상 시설에 입주하여 계약기간 동안 거주 또는 시설을 정기적으로 이용하는 이용자.
  - 방문고객 : 경비대상시설 입주자 및 정기 이용자의 시설을 방문 또는 이용하기 위해 출입하는 외부 출입자
- ② 근무자의 적극적인 참여
  - 개인의 기호 사항, 특별요구사항→고객과의 접촉 시 미리 파악 및 전파
  - 신원과 용무확인 → 시설 및 각종 안내서비스 제공

### ✓ 불만의 원인

- ① 자신을 기억해주고 환대 받고자 하는 심리
  - 고객이 시설을 출입 또는 이용 중일때는 항상 인지와 환영
  - 장기간의 경비 서비스 이용 고객의 경우 기억해주고 친분 표시
- ② 관심 받고자 하는 심리
  - 고객이 시설 이용 시 장소와 시간에 관계없이 지속적 관심
  - 경비 서비스를 이용중인 타 고객과 차별 받지 않고 있다는 인식.

## 02 유형별 고객응대

---

### ③ 손해 보기 싫은 심리

- 경비 서비스 이용 고객은 자신이 비용을 지불하고 있음을 명확히 인지.
- 지불 금액보다 더 많은 서비스를 제공받기를 희망하고 있기에 충분한 서비스를 제공.

### ④ 기대에 부응 받고자 하는 심리

- 고객이 기대하는 만큼의 경비 서비스가 고객의 입장에서 제공
- 과하지 않으면서 자연스럽게 편안함을 느낄 수 있는 경비 서비스 제공.

## ✓ 경비 서비스 이용에 대한 불만

### ① 서비스에 대한 불만

- 전문성 결여
- 차별성에 대한 불만
- 비용대비 서비스 질에 대한 불만
- 잦은 근무자 교체에 대한 불만

### ② 경비원 불만

- 인사, 환송 등 태도에 대한 불만
- 신속, 정확성에 대한 불만
- 서비스 친절에 대한 불만
- 청결, 이미지에 대한 불만.

## ✓ 기본적 고객 응대 방법

- ① 양해와 사과
- ② 불만 상황 파악하기
- ③ 조치 사항 합의
- ④ 신속한 처리
- ⑤ 결과 확인 및 피드백

## 02 유형별 고객응대

---

### ✓ 응대 주의 사항

- ① 고객의 의견에 동조하면서 긍정적으로 청취
- ② 고객의 입장에서 성의를 갖고 처리, 감정적 표현과 행동을 피해야함.
- ③ 신속하게 처리하는 동시에 솔직하게 사과하고 임해야 함.

### ✓ 고객 불만 재발 방지

- ① 물리적 상황 정비
- ② 시간적 상황 정비
- ③ 인적 서비스 정비
- ④ 업체의 경비 서비스 향상에 대한 대책
- ⑤ 경비원에 대한 불만
- ⑥ 경과 확인 및 교육 훈련 필요
- ⑦ 고객 요구(불만) 사항에 대한 처리 서류 정리 및 보관

### ✓ 전화 응대시 언어선택

- 차근차근하고 조용하게 정확한 말로 응대
- 용건은 요점만 간단명료하게 응대
- 정중한 말로 응대

### ✓ 성격별 고객응대

#### ① 까다로운 성격을 지닌 고객

- 사사건건 트집을 잡는 경향이 있음
- 세심한 것에도 신경이 예민하여 상품을 신뢰하지 못하는 경우가 많음
- 고객의 말에 경청하며 긍정적인 답변을 해주어야함.
- 고객이 까다롭게 나오더라도 감정적으로 응대하지 않으며 가능하면 고객의 요구를 들어주는 것이 좋음.

#### ② 매사에 고민이 많고 겁이 많은 내성적인 고객

- 감정을 잘 드러내지 않거나 망설이는 경우가 많음
- 고객이 불안해하는 표정을 지을 때에는 조심스레 이유를 묻고, 분명하고 또렷한 어조로 자세히 설명해주어야 함.

## 03 응급상황의 판단과 대처

### ✓ 환자의 상태 판별(의식이 있는 환자)

#### ① 상황파악

- 질문은 짧고 간단하게
- 자신의 신분을 밝히고 환자의 동의를 구함
- 이름부터 물어보면서 질문
- 통증이 있다면 통증의 성격, 위치, 발생시간, 강도 등에 대해 질문
- 환자에게 정보를 기록하여 119에 정보 제공.

#### ② 전신확인

- 통증부위, 머리나 목 등의 부상이 의심되면 움직이지 않아야함.
- 머리 부위의 확인부터 시작
- 호나자에게서 볼수 있는 징후를 보고, 듣고, 느끼고, 냄새를 맡아서 확인
- 의식의 변화 주시
- 환자의 호흡 형태 주시
- 환자의 피부의 온도가 비정상적인지 확인
- 머리 끝에서 발끝까지 몸 전체를 살펴

### ✓ 환자의 상태 판별(의식이 없는 환자)

- ① 의식 확인을 통해 환자가 의식이 없거나 반응이 없으면 119에 즉시 신고
- ② 생명이 위험한 어떠한 다른 상황이 있는지 확인(기도, 움직임, 출혈)
- ③ 기도 개방하고 호흡 확인 후 환자의 호흡이 없다면 즉시 심폐소생술 시행.

### ✓ 현장 구조 활동

- ① 현장조사
- ② 구조요청(call)
- ③ 응급처치(care)

### ✓ 환자 다루기

- ① 신뢰감 형성 : 환자에게 구조자 자신을 소개하면서 신뢰감 형성  
환자의 눈높이에 맞춰 몸을 낮추거나 무릎을 구부려 누구에게 연락할지를 질문하고 보호자와 연락 될 수 있도록 함.

## 03 응급상황의 판단과 대처

- ② 다양성과 의사소통 : 상대의 연령, 외모 등 여러 가지 특성 고려  
언어적 의사소통 기술과 비언어적 의사소통 기술을 모두  
활용하면서 경청
- ③ 환자가 도움을 거절할 경우 : 환자가 가까이 와도 좋다고 할 때까지 일정한거리  
유지
- ④ 개인소지품관리 및 기록 : 구조자가 환자의 소지품을 습득한 경우 잘 보관하고  
있다고 환자에게 안내  
이후 환자에 대한 정보를 기록할 때 개인 소지품  
등에 대해 함께 기재
- ⑤ 신속한 이송이 필요한 환자 :  
호흡이 없거나 보조근육을 사용하는 등 비정상적 호흡환자  
기도확보가 어렵고 맥박이 없거나 순환이 불규칙한 환자  
다발성 외상이나 쇼크 환자  
난산을 하는 산모나 심한 통증을 호소하는 환자  
반응이 없거나 시키는 대로 따라하지 못하는 환자 등

### ✓ 심폐소생술

- 개념 : 심정지 환자의 멈춰진 심장의 자발순환을 회복시키려는 일련의 응급처치
- 심폐소생술 시간에 따른 환자의 상태
  - 1) 0~4분 : 소생술을 실시하면 뇌손상 가능성 거의 없음
  - 2) 4~6분 : 뇌손상 가능성 높음
  - 3) 6~10분 : 뇌손상 확실
  - 4) 10분이상 : 심함 뇌손상 또는 뇌사상태
- 심폐소생술 중단
  - 1) 지속적 순환의 회복
  - 2) 응급의료체계에 고객 인계
  - 3) 심폐소생술을 실시하는 사람이 탈진
  - 4) 심각한 위험

# 03 응급상황의 판단과 대처

## ✓ 심폐소생술 순서

- ① 인지 및 의식 확인 : 양쪽 어깨를 가볍게 두드리며 호흡 확인
- ② 도움 요청 : 고객의 반응이 없거나 호흡이 없다면 즉시 119에 신고
- ③ 가슴 압박 : 가슴중앙(양젖꼭지 사이)에 두손을 올리고 압박할 위치에 한 손을 올려놓고 그 위에 다른 손을 포개어 올림  
손을 올린채로 팔을 곧게 펴서 바닥과 수직이 되게하고, 체중을 이용해 5cm 깊이로 가슴 압박과 이완을 반복해서 실시 (분당 100~120 회 속도로 강하고 빠르게 압박)
- ④ 기도열기 : 고객의 머리를 젖히고 턱을 들어올려 기도 확보
- ⑤ 인공호흡 : 기도를 유지한 상태에서 이마에 얹은 손의 엄지와 검지로 코로막고 1초동안 가슴이 충분히 올라올 정도로 숨을 불어 넣음
- ⑥ 반복실시 : 가슴압박 30회 / 인공호흡 2회
- ⑦ 회복 : 환자의 의식이 돌아오거나 회복될 경우 회복자세를 취하도록 도움.

## ✓ 응급처치방법

### ① 기도폐쇄 시

#### 기도폐쇄



**① 손 위치**  
 엄지 끝과 배꼽사이  
 (주먹을 쥔 엄지쪽이 안으로 향하게)



**② 처치자 위치**  
 환자 뒤에서 감싸 안는다  
 (환자 양발 사이에 발 하나를 위치)



**③ 확인 및 기침 격려**  
 “목에 뭐가 걸렸습니까?” + “계속 기침하세요”



**④ 등 두드리기 + 복부 밀어내기**  
 소리는 기침이 아닌 경우 5회 등 두드리기  
 + 5회 복부 밀어내기 반복  
 ※ 의식이 없는 경우 심폐소생술 실시

본인 머리 방향으로 깊고 강하게 밀어내기

# 03 응급상황의 판단과 대처

## ② 상처시, 지혈처치

**지혈 처치**



- 1 직접 압박**  
 장갑 낀 손으로 거즈를 이용해 압박  
 (단, 골절 부위 X, 관통상 X)
- 2 붕대 감기**  
 붕대로 감아 반창고로 고정 및 직접 압박 지속
- 3 올리기**  
 손상 부위를 심장보다 높게 올리기

## ③ 화상 시


**화상 처치**




- 1 제거**  
 화상부위 옷과 장식을 제거 (반지 등)  
 ※ 물러 붙은 경우 억지로 제거 X
- 2 냉수**  
 차가운 물에 화상부위 식히기  
 ※ 물집은 그대로 두기

## ③ 절단 시


**절단상 처치**




**1 이물 제거**  
생리식염수로 절단면에 이물질 제거



**2 젖은 거즈로 감싸기**  
생리식염수를 적셔 짝 편 거즈 이용 (촉촉한 거즈 X)



**3 비닐 봉지에 담기**  
물이 들어오지 않게 주의 (밀봉 처리)



**4 냉장 보관**  
냉장고 또는 얼음팩 이용 (단, 얼음과 직접 닿지 않게 수건 이용)

## 04 경비서비스 고객의 이해

---

### ✓ 경비업무 의뢰 고객 의견 중요성

- 제공받고자 하는 경비 서비스를 최종저공로 도출하기 위한 자료
- 새로운 경비 서비스 개발에 주용한 정보
- 경비업체의 지속적 매출 유지를 위해 중요한 정보
- 신규 또는 잠재적 고객을 경비 서비스 이요자로 만들 수 있는 최적의 상황

### ✓ 경비 서비스 이용 잠재 고객

#### ① 경비 서비스 이용 잠재 고객

- 아직 경비 서비스를 dlyd하고 있지 않지만 경비서비스의 필요성과 서비스에 대한 매력을 느끼고 있으며, 경제적으로도 능력이 있으면서 경비 서비스에 대하여 일정의 지식을 갖고 있는 고객

#### ② 경비 서비스 단기 이용 고객

- 경비 서비스를 직접 또는 간접적으로 이용하고 있는 고객이지만 서비스 이용 기간이 짧거나 1회성 이용 경험이 있는 고객

- ③ 경비 서비스의 이용 기간이 장기적, 지속적이면서 해당 경비 서비스에 대한 신뢰도가 높은 고객

### ✓ 경비 서비스 의견 수렴의 장점

- 신규 서비스 이용 고객 유치
- 새로운 경비 서비스 개발 가능
- 기존 서비스 이용 고객 감소와 증가의 원인 파악
- 기존서비스 이용 고객의 불만사항 파악
- 신규 및 기존 이용 고객이 선호하는 서비스 유형 파악
- 현재 제공하고 이쓴니 서비스의 문제점 파악 및 개선

### ✓ 경비 서비스 고객의 수집과 정리

- 경비 서비스 의뢰 고객이 요구하는 요구사항 파악
- 경비 서비스 이용 고객의 추가 요구사항 및 개선사항 파악
- 수집방법 : 방문고객상담카드 / 전화 / 이메일 / 인터넷

# 04 경비서비스 고객의 이해

## ✓ 고객의 신뢰를 유지하는 방법

1. 일관성유지
2. 약속을 지켜라
3. 전문성 개발
4. 동료와 협조
5. 고객에 대한 헌신 표시
6. 솔직하게 사과

## ✓ 경비 서비스 정보 관리

1. 경비 서비스 의뢰 고객 수집 목적
  - 의뢰목적을 정확하게 파악함
  - 의뢰사유를 근거로 경비서비스의 구성과 만족도를 높이기 위한 정보로 활용.
  - 향후 경비서비스 이용시 해당 경비 서비스 이용 고객이 만족할수있어야함.
  - 고객 경비 서비스 만족을 통해 경비 서비스의 중요성과 필요성을 인식함.
  - 고객과의 지속적인 관계 유지를 도출하여 업무가 장기적으로 지속되어야함.

## ✓ 경비 서비스 단계별 고객 정보 항목

이용 전	이용 단계	이용 후
- 의뢰자의 성향과 목적 - 이용 경험 - 대상 유형(시설, 혼잡 등) - 희망사항	- 추가 요구사항 - 선호하는 서비스 - 협조사항에 대한 공지 및 동의 - 불편사항	- 성별 - 연령대 - 만족사항 - 불만사항

## ✓ 경비 서비스 정보 관리

- 고객 정보 양시공근 바탕으로 작성된 정보를 시스템 및 프로그램 활용하여 보관.
- 수집된 고객의 정보는 저장 매체(문서, HDD, USB)에 입력하여 보관
- 수집된 고객의 정보는 보관함 등을 이용해 별도 보관
- 컴퓨터 시스템에 보관, 관리(효율적 경비 서비스 운영)

## 04 경비서비스 고객의 이해

---

### ✓ 경비 서비스 제안

- 컨설팅
- 제안서
- 입찰

### ✓ 경비 서비스 기본 계획

- 경비 업무를 위한 위험분석
- 경비 대상시설 위협요소 및 지원 구축
- 경비계획 및 실행사항 구성 요소

### ✓ 고객관계관리(CRM)

: 고객관리에 필수적인 요소들을 고객 중심으로 정리하여 고객 활동을 개선함으로써 고객과의 관계를 구축하고 개선 하는 것

- 고객 개개인에 적합한 서비스 제공
- 불만고객 관리 등을 파악하여 차별화된 고객관리
- 중요한 의사결정이나 문제점에 대한 개선사항을 도출하여 고객만족도 향상
- 자사 고객데이터 분석, 제휴회사의 데이터를 활용한 제휴

### ✓ 고객관리시스템 구축 시 고려사항

- 기업의 현실반영 / 유연성 / 다양성 / 범용성 / 신속성 / 이익측정가능 / 고객관리부서에서 관리
- 인력확보를 위한 어쩔 수 없는 프리랜서 인력 고용은 인성교육부족 / 낮은충성도 / 전문성 결여로 고객 불만족으로 인한 배상책임

● 미스터리 쇼퍼 : 일반고객으로 가장해 매장을 방문하여 물건을 사면서 점원의 친절도

● 미스터리쇼퍼 + 혼잡경호, 경비

→ 프리랜스 인력 중 우수한 사원과 불량한 사원 인사관리

→ 우수한 프리랜서 인력 지속적 관리 가능.