



2025년 일반경비교육 핵심 포인트

[목 차]

01	고객관리의 기초 I	3 쪽
02	고객관리의 기초 II	5 쪽
03	고객관리 및 응대요령 I	7 쪽
04	고객관리 및 응대요령 II	9 쪽

01 고객관리의 기초 I

✓ 고객을 대하는 바람직한 자세

- 온화한 시선, 따뜻한 미소로 고객의 존재를 인정함
- 아무리 바빠도 즉시 일어나서 응대함
- 상체를 살짝 돌리면서 눈과 가슴으로 배려를 표현함
- 나의 입장이 아닌 고객의 입장에서 생각하고 판단하는 것이 바람직함

✓ 일의 의미(사회적 의미)

일(직업)의 의미 중 사회적 의미는 사회에 기여하고 봉사하며 보람을 가지는 것을 의미

✓ 첫인상을 결정짓는 주요 요인

- ① 외적 이미지: 복장, 용모, 메이크업, 자세, 태도, 미소(웃음), 말투(언어)
→ 첫인상에 큰 영향을 미침
- ② 내적 이미지: 성실성, 겸손함, 인간미, 신뢰감, 배려심, 가치관, 신념 등

✓ 바람직한 직업관

- 자기 분야의 최고 전문가가 되겠다는 생각으로 최선을 다해 노력하는 자세
- 항상 소명의식을 갖고, 자기의 일에 책임을 지는 자세
- 사회구성원으로서의 직분을 다하고, 봉사하는 자세

✓ 고객서비스의 기본자세

- 긍정적 사고와 따뜻한 마음씨
- 마음을 여는 바른 인사
- 정중한 자세와 동작
- 대화 시 상대를 배려하는 자세

✓ 인사의 5원칙

- 인사는 내가 먼저 하기
- 눈을 마주치기
- 밝은 표정, 명랑한 목소리 하기
- 상황에 맞는 인사말 하기
- 기분 좋은 말을 곁들이기

01 고객관리의 기초 I

✓ 친절서비스의 3요소

① 몸가짐

- 단정하고 청결한 복장과 용모
- 겸손하고 정중한 태도
- 적극적인 문제해결 자세와 신속한 처리

② 마음씨

- 근무기관을 대표하는 긍지와 자부심
- 서비스하려는 봉사의 마음
- 고객의 입장을 먼저 생각하는 마음

③ 말씨

- 부드럽고 정성스러운 마음이 담긴 목소리
- 알기 쉽고 품위 있는 언어의 사용
- 가급적 표준말 사용

✓ 경비원의 직무범위

범죄예방의 순찰업무, 주민 안내 업무, 계절 업무

✓ 고객만족

상대방을 위하는 마음을 바탕으로 하여 정성된 마음을 담아 응대함으로써 상대방이 편안하고 고맙게 느낄 수 있도록 지속적인 노력을 기울이는 활동

✓ 고객응대의 기본요령

- 성의와 친절한 마음씨를 갖고 적극적으로 응대
- 고객을 위하여 이익과 행복을 전달한다는 신념을 가짐
- 올바르게 성실한 예절로 열성을 갖고 응대
- 전반에 대한 업무, 특히 자신의 업무에 대한 지식을 풍부하게 갖기
- 고객의 이름과 성격을 파악하고 호감을 살 수 있도록 하기
- 고객의 입장에서 불편이나 요구사항을 파악하여 고객 만족을 위한 노력
- 고객을 불편하게 하거나 자존심을 상하지 않게 하며, 약속은 반드시 지키기

02 고객관리의 기초II

✓ 고객 중심의 특성

- ① 고객의 요구를 만족시키는데 초점
- ② 경영과 시스템은 종업원이 고객에게 봉사하려는 노력을 지원함
- ③ 고객 중심의 특성 중 고객이 정보나 서비스 등을 쉽게 얻을 수 있다는 점
- ④ 직원이 고객에게 더 잘 봉사하도록 정책을 세움

✓ 친절이란?

남에게 보상을 바라지 않으면서 호감과 기쁨을 주고 고마움을 느끼게 하기 위한
정성 된 마음가짐과 몸가짐

✓ 친절서비스의 3요소 (몸가짐)

- 단정하고 청결한 복장과 용모
- 겸손하고 정중한 태도
- 적극적인 문제해결 자세와 신속한 처리

✓ 고객에게 호감을 주는 대화 예절

- ① 상대방을 이해하고 수용하려는 마음
- ② 겸손하고 자신감 있는 태도
- ③ 미소 띤 밝은 표정
- ④ 재치 있는 언어 사용

✓ 고객에게 호감을 주는 인사요령

- ① 고객에게 한두 발 다가서며 인사
- ② 말은 경쾌하게 발음
- ③ 고객과 먼저 눈을 마주친 후 인사
- ④ 정지 자세에서 인사

✓ 행동의 전문성

- 적극적이고 긍정적인 태도를 유지
- 물리적 강제력을 집행해야 하는 상황은 객관적이고 모두의 감정에 공감할 수 있는 행동으로 이어지도록 노력
- 민간경비원이 상황에 대한 명확한 설명과 그에 따라 줄 것을 분명하게 요구하는 것은 모든 업무수행과정에서 필요

02 고객관리의 기초Ⅱ

✓ 방문고객(민원인)의 만족도

- ① 사전 기대보다 서비스 실감이 아주 낮을 시 고객은 분노
- ② 사전 기대와 서비스 실감이 같으면 고객은 보통 상태
- ③ 사전 기대보다 서비스 실감이 높으면 고객은 만족
- ④ 사전 기대보다 서비스 실감이 아주 높으면 고객은 감동

✓ 친절서비스 8계명

- 1. 친절은 돈이 들지 않는다.
- 2. 친절은 건강에 도움이 된다.
- 3. 친절하면 남녀노소 누구나 좋아한다.
- 4. 친절하면 작은 실수도 눈감아 준다.
- 5. 친절하면 경쟁에서 유리하다.
- 6. 친절하면 많은 사람을 확보할 수 있다.
- 7. 친절하면 정기적금과 같은 효과를 얻는다.
- 8. 친절은 성공의 지름길이다.

03 고객관리 및 응대요령 I

✓ 민원 발생 시 대처요령(불만 응대 4원칙)

- 1원칙: 우선사과
- 2원칙: 원인파악
- 3원칙: 신속 정확 처리
- 4원칙: 논쟁금지

✓ 고객과의 협의 시 기본 고려 요소

- ① 협의
- ② 가격
- ③ 서비스의 질
- ④ 만족도
- ⑤ 신뢰감

✓ 경비의뢰 고객의 신뢰를 얻기 위하여 유지해야 하는 자세

- 고객의 의견에 동조하면서 긍정적으로 청취
- 따지거나 변명은 하지 않아야 함
- 근무자가 아닌 고객의 입장에서 성의를 갖고 처리해야 함
- 감정적 표현과 감정적 행동을 피함
- 신속하게 처리
- 솔직하게 사과에 임해야 함

✓ 고객정보 수집 시 주의사항

- 고객정보 수집 목적을 명확하게 밝히고 업무와 관련된 최소한의 정보만을 합법적으로 수집해야 함
- 경비 서비스와 관련된 사항 이외의 정보는 의뢰자의 동의를 반드시 구하고 수집해야 함
- 고객정보는 개인정보보호법에 의거하여 수집 및 활용해야 함
- 고객이 신규 고객인지 기존 서비스 이용 고객인지 파악하여 대응해야 함

03 고객관리 및 응대요령 I

✓ 경비 서비스 의뢰 고객의 서비스 요구 특징

- ① 개인의 재산과 생명을 보호
- ② 타인으로부터 자신의 사생활을 보호
- ③ 시설물 안전 및 보안과 더불어 시설 이용 안내와 같은 다양한 서비스 수행 요구
- ④ 시간과 장소에 구애받지 않고 상시 보안업무 수행을 요구

✓ 고객 의견의 중요성

- 제공받고자 하는 경비 서비스를 최종적으로 도출하기 위한 자료
- 새로운 경비 서비스를 개발하는데 있어 중요한 정보
- 경비업체의 지속적 매출을 유지하기 위한 중요한 정보
- 신규 또는 잠재적 고객을 경비 서비스 이용자로 만들 수 있는 최적의 자료

✓ 고객과의 협의 시 중요사항

- 가격, 서비스의 질, 만족도, 신뢰감
- 시작 단계에서부터 사소한 부분까지 협의하고 조정해야만 고객이 만족하는 서비스 제공이 가능

04 고객관리 및 응대요령Ⅱ

✓ 올바른 대화법(말하기)

- ① 침이 튀기지 않게 말하도록 한다.
- ② 전문용어, 외래어 등을 자제한다.
- ③ 자신감 있게 분명한 발음으로 말한다.
- ④ 또박또박 상대방에게 들리게 말하여야 한다.

✓ 효과적인 대화를 위한 방법

- ① 적절한 맞장구
- ② 상대방의 말을 경청
- ③ 대화 중 눈맞춤
- ④ 적절한 질문과 공감을 확인

✓ 감정노동으로 인한 스트레스 증상 완화법

- ① 힘들 때, 어려움을 나눌 수 있는 상사나 동료로 만든다.
- ② 효율적 의사소통 방법을 익힌다.
- ③ 규칙적 운동, 규칙적 식생활 등 긍정적이고 올바른 생활습관을 갖는다.
- ④ 화를 억지로 참기만 하면 나쁜 감정이 더 큰 화가 되어 나타난다.

자신의 감정을 다스리는 방법을 습득해야 하며 동호회 활동이나 봉사활동 등을 통해 심리적으로 재충전할 기회를 얻는다.

✓ 대화 중 고객을 화나게 만드는 자세

- ① 대답 없이 멍하게 쳐다보기
- ② 고개 숙이고 시선 마주치지 않기
- ③ 허공만 바라보기
- ④ 산만하게 뭔가 만지작거리기
- ⑤ 못들은 척하기

04 고객관리 및 응대요령Ⅱ

✓ 불만고객 응대의 기본 원칙

- ① 고객에게 우선 사과하고 불만 사항을 시정하겠다는 확신을 가지게 한다.
- ② 고객의 감정과 기분을 존중한다.
- ③ 고객의 말을 가로막거나 다투지 말며 메모한다.
- ④ 불만 조치에 대해 언제까지 알려 줄 것인지에 대해 말한다.

✓ 불만에 대한 대처 유의 사항

- ① 고객의 의견에 동조하면서 긍정적으로 청취
- ② 고객에게 따지거나 변명 삼가
- ③ 근무자가 아닌 고객의 입장에서 성의를 갖고 처리
- ④ 감정적 표현과 감정적 행동을 삼가
- ⑤ 신속하게 처리해야 하며 솔직하게 사과