

고객응대 상황별 대처요령



안전보건공단 앱(APP) ▶ 건강증진 메뉴
또는 뒷면의 감성노동 자가테스트를 활용하시기 바랍니다.



주요상황별 대처요령

톨게이트 수납원

- ▶ 고속도로 이용 등 서비스에 대한 불만을 제기하는 경우
 - 상대의 말을 최대한 들어주어 진정시킨 후 불만 해결 방법을 찾아보겠다고 적극적으로 대응하고 있다는 인식을 심어준다.
 - 차분한 목소리로 응대하여 감정이 가라 앉을 수 있도록 유도한다.
 - 본인의 직무를 넘어서는 경우 관리책임자 등을 통해 해결하겠다고 안내한다.
 - 필요시 정확한 상담과 불만해결 등을 위해 녹음 또는 녹화를 하겠다고 알리고 대응한다.
- ▶ 고속도로 이용, 요금납부 등에 관한 고객의 과실 또는 잘못을 고지하는 경우
 - 상대방을 비난하지 말고, 발생한 행위 등 객관적 사실만을 차분히 설명한다.
- ▶ 언어적 폭력, 성희롱, 폭행 등이 예상되거나 일어났을 때
 - 위험상황을 즉시 다른 근무자나 관리자에게 알려 도움을 청하고, 고객으로부터의 분리를 요청한다.
 - 성희롱 폭력 등 법규위반으로 처벌받을 수 있음을 안내한다.
 - 법적 분쟁이 발생할 수 있는 경우 날짜, 시간, 내용이나 영상 등 관련 자료를 남기고 신고한다.

감정·스트레스 관리 요령

▶ 개인적 관리방안

방법	내용
적응하기	“나를 일부러 무시하려고 한 것은 아니야” 하며 고객의 입장을 이해하려고 노력
일과 나와의 분리	“나는 지금 연극을 하고 있어. 나는 일 때문에 다른 사람이 되는 거야”하며 자신과 업무를 분리하여 생각
스스로 격려하기	스스로 위로하고 격려하는 자기 암시나 훈장말 하기
분노 조절 훈련	심호흡, 자극 피하기, 관심 바꾸기, 용서를 통한 해소로 분노가 쌓이지 않도록 노력
생각 멈추기	‘그만’ 하며 생각을 멈추거나 긍정적으로 생각

- 힘들 때 어려움을 나눌 수 있는 상사나 동료로 만든다.
- 효율적 의사소통 방법을 익힌다.
- 긍정적이고 올바른 생활습관을 갖는다.(규칙적 운동, 규칙적 식생활 등)
- 심리적 재충전 기회를 갖는다.(동호회활동, 봉사활동 등)

▶ 조직적 관리방안

방법	내용
감성노동관리 정책마련	감성노동이 업무의 일부이고 중요한 스트레스 요인이라는 것을 인식하고 근로자의 건강과 안전을 우선시하는 정책을 마련
매뉴얼 및 교육	고객응대매뉴얼, 적정서비스 기준 등 근로자 자기보호 매뉴얼을 개발하여 보급하고 교육
의사소통 창구 마련	고충을 직장내 전달할 수 있는 의사소통 창구를 마련
직장문화 개선	고객과의 갈등이나 분쟁 발생 시 근로자에게 일방적 불이익을 주지 않는 문화 조성
근로환경개선	적정한 휴식 공간 및 시간을 제공
건강증진	스트레스관리 등 근로자 건강증진을 위한 프로그램을 도입하고 운영



감정노동 자가테스트

귀하의 감정노동의 수준을 평가하기 위한 문항입니다. 스스로 평가하여 활용하시기 바랍니다.

감정노동 하부요인	설문 문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
감정조절의 노력 및 다양성	1 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	1	2	3	4
	2 고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정 표현을 할 수밖에 없다.	1	2	3	4
	3 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	1	2	3	4
	4 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	1	2	3	4
	5 고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다.	1	2	3	4
고객응대의 과부하 및 갈등	6 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
	7 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
	8 고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행의 어려움이 있다.	1	2	3	4
감정부조화 및 손상	9 고객을 응대할 때 자존심이 상한다.	1	2	3	4
	10 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.	1	2	3	4
	11 고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다.	1	2	3	4
	12 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다.	1	2	3	4
	13 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	1	2	3	4
	14 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	1	2	3	4
	15 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다.(CCTV 등)	1	2	3	4
조직의 감시 및 모니터링	16 고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다.	1	2	3	4
	17 고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.	1	2	3	4
	18 고객 응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다.	1	2	3	4
조직의 지지 및 보호체계	19 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	1	2	3	4
	20 직장은 고객 응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해준다.	1	2	3	4
	21 상사는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	1	2	3	4
	22 동료는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	1	2	3	4
	23 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.	1	2	3	4
	24 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	1	2	3	4

* 영역별 환산점수 = $\frac{(\text{해당 영역의 각 문항에 주어진 점수의 합} - \text{문항 개수})}{(\text{해당 영역의 예상 가능한 최고 총점} - \text{문항 개수})} \times 100$

감정노동 하부요인	구분	정상	위험	구분	정상	위험
감정노동의 노력 및 다양성 (1~5번 문항)		0 ~ 83.32	83.33 ~ 100		0 ~ 76.66	76.67 ~ 100
고객응대의 과부하 및 갈등 (6~8번 문항)		0 ~ 83.32	83.33 ~ 100		0 ~ 72.21	72.22 ~ 100
감정부조화 및 손상 (9~14번 문항)	남자	0 ~ 69.43	69.44 ~ 100	여자	0 ~ 63.88	63.89 ~ 100
조직의 감시 및 모니터링 (15~17번 문항)		0 ~ 61.10	61.11 ~ 100		0 ~ 49.99	50.00 ~ 100
조직의 지지 및 보호체계 (18~24번 문항)		0 ~ 49.99	50.00 ~ 100		0 ~ 45.23	45.24 ~ 100

✓ 나의 결과가 '정상군'이라면?

▶ 예방차원의 건강한 생활습관 유지방법

- 일주일에 3회, 회당 30분씩 규칙적으로 운동하기
- 올바른 식습관 유지
 - 인스턴트식품, 육류 위주의 식생활, 섬유질이 적고 화학첨가물이 들어 있는 음식의 섭취를 제한
- 하루 7~8시간 수면하기 : 오후 시간 낮잠은 피하기
- 일과 여가의 균형 맞추기 : 자기 자신을 위한 시간 갖기

✓ 나의 결과가 '감정노동 취약군'이라면?

- 앞면의 개인별 감정·스트레스 관리 요령을 참고하여 실천해주세요.

✓ 근로자 건강센터 이용하기

고용노동부와 안전보건공단에서는 근로자 건강(질병)에 대한 모든 상담을 무료로 지원하고 있습니다.

- 대상 : 50인 미만 소규모 사업장 근로자
- 전문가 현황 : 직업환경전문, 임상심리사, 운동처방사, 산업간호사, 산업위생기사, 물리치료사 등
- Tel : 1577-6497, 1588-6497

건강플러스!! 행복플러스!!
근로자건강센터