

방문 매너

- 예의 바른 행동은 신뢰를 얻는 중요한 포인트! -

일본기업을 방문할 때 어떤 매너를 갖춰야 하는지 중요한 포인트를 소개한다. 이러한 행동을 취해야 신뢰를 얻을 수 있을 것이다.

□ 방문 약속

1. 4, 5일 이상 여유를 갖고 전화로 방문 약속을 한다.
2. 점심시간 전후나 퇴근 전에 전화하는 것은 피한다.
3. 방문까지 2주 이상 시간이 있을 경우, 방문 전날에 이 메일 또는 전화로 확인하는 것이 좋다.
4. 전화를 끊기 전에 시간, 장소, 목적 등을 확인한다.

□ 방문 시 지켜야 할 포인트

1. 반드시 시간을 지킨다.
 - 5분 전에 도착하여야 하며 10분 이상 일찍 가는 것은 실례가 된다. 교통 상황 등으로 할 수 없이 늦을 경우에는 15분 전에 연락을 한다. “조금 있으면 도착한다”와 같은 말은 절대 하면 안 된다.
2. 코트, 목도리는 입구에 들어가기 전에 벗어 옷차림을 단정하게 한 후 안내 데스크에서 접수한다. 핸드폰 전원은 꺼놓는다.

3. 안내 데스크에서는 자신의 회사와 이름을 말한 다음 상대방 소속 부서와 이름을 말하고 연락을 부탁한다.
 - 명함을 주면서 부탁하는 것도 괜찮다.
 - 「〇〇社の××と申します。△△部の□□課長に??時に面会のお約束をいただいております、お取り次ぎをお願いいたします。」
4. 만약 양식에 담당자 이름을 적어야 할 경우, 「様」를 반드시 붙인다.
5. 응접실, 회의실에서 기다릴 때는 서서 기다리는 것이 기본이다.
 - 상대의 권유가 있으면 앉아서 기다리고 핸드폰은 받지 말아야 한다.
 - 약속 상대가 오면 서서 인사를 한다. 서류 가방은 의자 옆 바닥에 놓는다.
6. 음료는 상대방이 권할 때까지 입을 대지 않는다.
7. 회의가 끝나 회사를 나갈 때 전송을 받지 않도록 엘리베이터나 적당한 장소에서 「それでは、こちらのほうで失礼いたします」라고 인사한다.
8. 그래도 전송을 받게 되면 「お忙しい中お見送りまでいただき、ありがとうございました。それでは失礼いたします」라고 인사한다.
9. 인사를 나눈 뒤 돌아보지 않고 걸어나가는 것은 실례가 되기 때문에 5~10걸음 한 뒤에 뒤를 돌아봐서 절을 하여 감사의 뜻을 전한다.
10. 코트는 건물을 나와서 착용한다. 상대방의 권유가 있으면 로비 등에서 착용한다.
11. 택시를 탔을 경우, 바로 창을 열고 상대방을 보아 차가 움직이면 절을 한다.

12. 방문 후에는 반드시 이메일 혹은 전화로 답례를 하여 신뢰 관계를 구축한다.

- 방문 내용에 대해 간단히 회신할 수 있는 것은 이 때 해결하도록 하고 시간이 소요되는 내용에 대해서는 정확한 응답가능 시기를 다시한번 전하면 상대방에게 신뢰감을 심어줄 수 있다.

□ 선물전달 요령

- 선물을 전달하는 타이밍은 상황에 따라 다르다. 계약목적을 방문한 경우에는 면담 후에, 명함 교환이나 인사만 할 경우에는 인사 직후에 전달한다.
- 전달할 때 쇼핑백에서 꺼내 포장지가 상대의 정면에 오도록 양손으로 전달한다.
- 가끔 선물을 사양하는 기업도 있다. 모르고 선물을 준비하였을 경우, 잘못을 사과한 다음에 이번만 받아주도록 부탁을 한다. 그래도 안 받아줄 경우는 사과만 한다. 「存じ上げず申し訳ございません。次回からは改めますので今回はお納めください」

□ 개인 집을 방문할 때

- 현관에서 신발을 벗으면 한쪽 무릎을 대고 발끝을 바깥으로 돌려서 구두를 맞춘다.
- 이것을 하지 않으면 기본이 안 되어 있다고 판단한다.
- 식사를 권해와도 한번은 거절하는 것이 좋다. 물론 시간과 경우에

따라 판단해야 한다.

- 거절 할 때는 「どうぞお構いなく」라고 말한다.

□ 사람을 소개하는 방법

- 거래처에게 같은 회사 사람을 소개할 경우, 먼저 상사, 동료 순으로 소개한다. 회사 사람을 거래처에게 소개할 때는 직위를 붙이지 않는다.
 - 거래처에게는 「ご紹介いたします。当社の営業部長の〇〇です」 회사 사람에게는 「いつもお世話になっている、A部長です」라고 말한다.
- 소개를 받았을 경우, 같은 회사 사람이 소개를 해주면 「はじめまして。〇〇部の〇〇と申します」, 다른 회사 사람이 소개를 해주면 「ご紹介いただきました△△社の〇〇様にはいつもお世話になっております。××社の□□と申します」라고 말한다.

□ 기타 방문 매너

- 신체 조건이나 착용하는 물건에 대해 가급적 언급하지 말아야 한다.
 - 예를 들어, 비싼 시계를 차고 다니거나 수염을 멋있게 길은 사람이 있어도 그것에 대해 언급하지 않은 것이 좋다.
- 응접실에서 기다리는 동안에 신문이나 잡지가 나열되어 있다고 그 책들을 마음대로 보면 안 된다.
 - 묵묵히 기다리는 것이 예의 바르다는 인상을 심어 줄 수 있다. 상대가 권해오면 그 자료들을 봐도 된다.