

고객접점 탐방메뉴얼
(진고개 탐방지원센터)

2006. 11.

국립공원관리공단
오대산사무소





◆ 국립공원 탐방서비스 헌장 ◆

저희 공단 임직원 모두는 국립공원이 우리나라의 자연생태계와 자연 및 문화경관 등을 대표하는 지역으로서 후손에 물려주어야 할 소중한 유산임을 인식하고 국민 여러분의 여가생활과 정서함양을 위하여 다음과 같은 자세로 공원관리에 임할 것을 약속합니다.

- 국립공원내 다양한 야생동물과 수려한 자연경관, 유구한 문화유적 등을 온전히 보전함으로써 자연과 문화가 어우러진 탐방환경을 조성하겠습니다.
- 자연생태계의 질서를 유지 회복하는 범위 내에서 지속가능한 이용을 도모하고 공원마다 특징있는 탐방서비스를 발굴하여 제공할 것입니다.
- 자라나는 학생들이 자연을 체험하고 역사와 문화를 배울 수 있는 체험학습공간을 마련하겠습니다.
- 국민들이 공원관리를 실제 경험하고 국립공원의 소중함을 느낄 수 있는 국민참여의 기회를 열어 놓겠습니다.
- 인터넷을 통해서 국립공원 탐방에 필요한 정보는 물론 풍부한 영상과 학술자료를 제공함으로써 정보화 시대에 부응하는 사이버 탐방체계를 구축하겠습니다.

저희 공단 임직원 모두는 국립공원탐방서비스헌장을 이행함으로써 국민 모두가 유익한 공원탐방을 할 수 있도록 정성을 다하겠습니다.



- 목 차 -

I. 오대산국립공원 소개

1. 연혁 1

2. 오대산 이름의 유래 1

3. 오대산국립공원의 특색 1

II. 공원자원분포 현황

1. 경관자원 2

2. 생물자원 3

3. 문화자원 4

III. 진고개 탐방지원센터 고객접점 탐방

1. 경관 5

2. 탐방로 현황 6~7

IV. 고객접점에서의 응대요령

1. 민원사례별 응대요령 8~9

2. 바람직한 친절서비스 자세 10~13

3. 효과적인 고객응대요령 14~17

4. 고객상황별 응대요령 18

5. 고객감동 서비스 사례 19~22



V. 탐방프로그램 운영 현황

- 1. 오대산국립공원 기획프로그램 23
- 2. 오대산국립공원 자연, 역사해설 프로그램 24

VI. 별표 25~27



I. 오대산국립공원 소개

1. 연혁

오대산국립공원은 1970년 1월 10일 소금강이 우리나라 명승지 제1호로 지정된 이후 1975년 2월 1일 11번째 국립공원으로 지정되었으며 한반도 중동부, 백두대간과 차령산맥이 교차하는 지점으로 행정구역상 강원도 강릉시, 홍천군, 평창군 3개 시·군에 걸쳐 그 면적이 303.929km²에 달한다.

2. 오대산 이름의 유래

오대산은 중국 산서성 청량산의 별칭으로 신라시대에 자장율사가 당나라 유학 당시 공부했던 곳이다. 그가 귀국하여 전국을 순례하던 중 백두대간의 한 가운데 있는 산의 형세를 보고 중국 오대산과 너무나 흡사하여 이 산을 오대산이라 이름 붙였다고 옛 문헌에 전하는데 이것이 지금의 오대산국립공원이다.

또한 진고개를 지나 노인봉을 시점으로 동쪽에 펼쳐진 소금강은 기암들의 모습이 금강산을 축소한 듯 아름답다하여 소금강으로 부르고, 또 학의 날개를 펴는 형상을 했다고 해서 일명 청학산 이라고도 불리운다.

3. 오대산국립공원의 특색

오대산은 크게 월정사지구와 소금강지구로 구분되는데, 월정사지구는 불교유적을 중심으로 한 문화자원의 보고로서 월정사 입구의 전나무숲을 비롯해 온산이 아름답리 전나무로 들어차 부드러운 산세와 울창한 숲이 특징인 반면, 소금강지구는 수많은 기암괴석과 폭포, 소(沼)와 담(潭)이 조화를 이루어 천하절경인 곳이라 할 수 있다.



Ⅱ. 공원자원 분포현황

1. 경관자원

오대산국립공원은 비로봉, 상왕봉, 호령봉, 두로봉, 동대산 등 산악 경관과 소금강 계곡의 양안으로 펼쳐지는 소, 폭포, 암벽 등 절리에 의하여 형성된 경관으로 구분된다.

♣ 오대산국립공원 주요 경관자원 ♣

구 분	경 관 자 원
산 봉	비로봉(1,563m), 상왕봉(1,491m), 두로봉(1,421m) 동대산(1,433m), 장군봉(1,140m), 노인봉(1,338m) 백마봉(1,094m), 황병산(1,407m), 매봉(1,173m) 호령봉(1,561m)
기 암	삼선암, 식당암, 귀면암, 백운대, 만물상 등
계 곡	신선골, 동피골, 조개골, 개자니골, 을수골, 은선계곡, 북대골, 사문다지, 안개자니, 구룡폭계곡 등
폭 포	구룡, 낙영, 광폭, 삼폭, 대왕, 용수, 세심 등
약 수	방아다리
기 타	금강연, 무릉계, 십자소, 연화담, 선녀탕 등



2. 생물자원

오대산국립공원은 백두대간 및 차령산맥의 교차점에 위치한 지역으로 생물종 다양성이 풍부한 공원으로 호령봉, 비로봉, 상왕봉, 두로봉을 잇는 능선의 주목 군락지, 상원사·월정사를 중심으로 한 전나무군락지 및 천연기념물인 수달 등 다양한 동·식물 자원을 보유하고 있다. 동물자원으로는 포유류 28종, 조류 103종, 양서류 13종, 파충류 12종, 어류 35종, 곤충류 1,976종, 거미류 157종이 확인되고 있으며, 식물자원으로 1,040종과 고등균류(버섯) 277종이 분포하고 있는 것으로 조사되고 있다.

♣ 오대산국립공원 주요 생물자원 ♣

구 분	주 요 자 원
주요 식물상	신갈나무, 굴참나무, 피나무, 고로쇠나무, 사스레나무, 서어나무, 자작나무, 분비나무, 거제수나무, 층층나무, 비목나무, 만병초, 매발톱꽃, 도깨비부채, 노랑무늬붓꽃
법정보호식물	큰연령초, 천마, 가시오가피, 노랑무늬붓꽃 등
주요 식물군락	신갈나무군락, 굴참나무군락, 소나무군락, 피나무군락, 고로쇠나무군락, 사스레나무군락, 서어나무군락, 자작나무군락, 분비나무군락, 졸참나무군락, 복수초군락, 전나무군락 등
포 유 류	멧돼지, 너구리, 오소리, 노루, 다람쥐, 청설모 등
조 류	동고비, 어치, 노랑턱멧새, 박새, 곤줄박이 등
양서·파충류	도롱뇽, 물두꺼비, 실뱀, 구렁이, 대륙유혈목이, 무자치, 살모사, 까치살모사 등
어 류	금강모치, 쉬리, 가는돌고기, 어름치, 배가사리, 참종개, 새코미꾸리, 미유기, 눈동자개, 통가리, 꺾지 등
곤 충 류	사슴벌레, 풍뎅이, 하늘소 등
희귀동물	하늘다람쥐, 수달, 산양, 검은등뺨꾸기, 수리부엉이, 황조롱이, 올빼미, 금강모치, 새미, 어름치, 열목어, 산천어, 늦반딧불이 등



3. 문화자원

공원내 문화자원은 국보 4점, 보물 4점, 지방문화재 5점, 천연기념물 1점, 사적 1개소, 명승 1개소 등이 있는데, 문화재는 문화재보호법에 의거 문화재청에서 관리를 주관하여 공원내 문화재는 소유자(사찰)가 문화재보호법에 의거 문화재관람료를 징수하여 해당 문화재를 자체적으로 유지·보수하고 있다.

♣ 오대산국립공원 주요 문화자원 ♣

구 분	수량	문 화 자 원
국 보	4점	<ul style="list-style-type: none"> •월정사 : 8각9층석탑(제48호) •상원사 : 동종(제36호), 목조문수동자좌상(제221호), 중창권선문(제292호)
보 물	4점	<ul style="list-style-type: none"> •월정사 : 석조보살좌상(제139호), 월인석보(제745호), 8각9층석탑내 발견유물 일괄(보물 제1375호) •상원사 : 목조문수동자좌상 복장유물(제793호)
지방문화재	5점	<ul style="list-style-type: none"> •월정사 : 적멸보궁(제28호), 부도(제42호), 육수관음상(제53호), 팔만대장경(제54호) •상원사 : 목조보살좌상(제52호)
천연기념물	1점	소금강 삼산리소나무(제350호)
사적 및 명승	2개소	오대산사고지(사적 제37호), 소금강(대한민국 명승지 제1호)
기 타	1점	중요민속자료 - 상원사 백초 회장저고리(제216호)



Ⅲ. 진고개 탐방지원센터 고객접점 탐방

1. 경관



진고개는 6번국도를 중심으로
진고개~동대산 코스와 노인봉으로 가는
코스로 나뉜다.
동대산 코스는 현재 국립공원 특별보호구
로 탐방이 불가능하다.

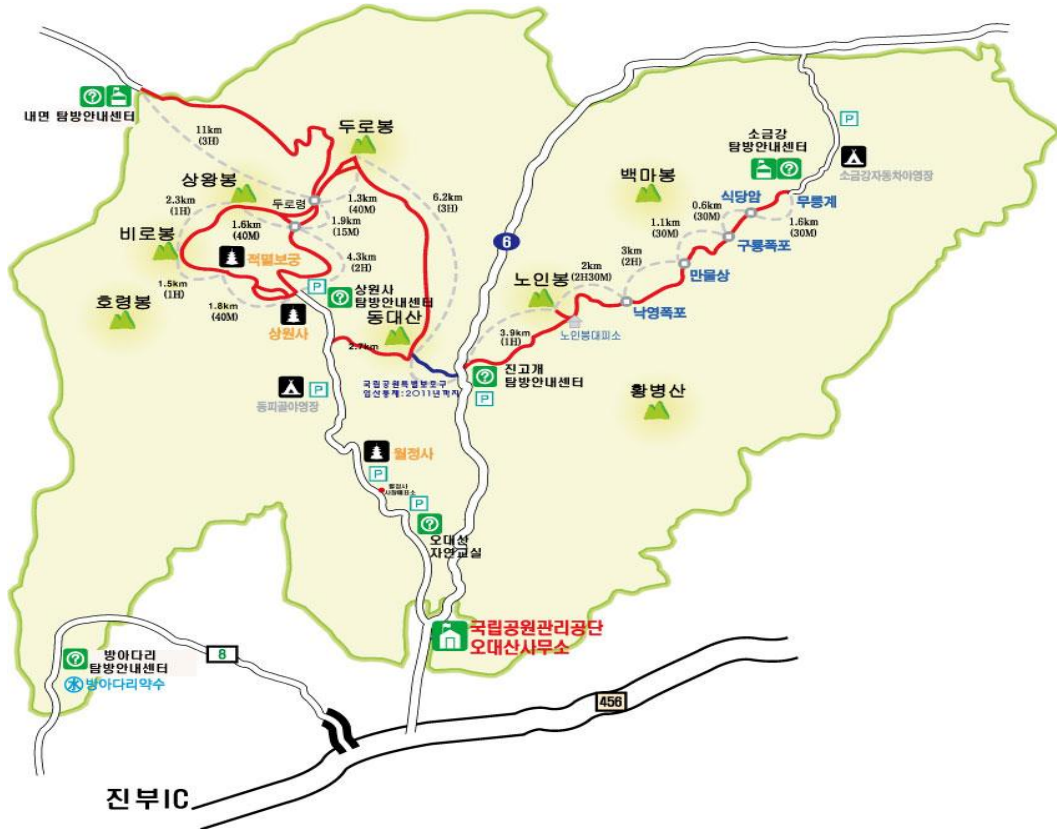
노인봉 남동쪽으로는 황병산(1,407m)이
있고, 북동쪽으로 긴 계곡이 청학천을
이룬다.

노인봉 정상은 거의 완만하고 기묘하게 생긴
화강암 봉우리가 우뚝 솟아 그 모습이 사계절
을 두고 멀리서 바라보면 백발노인과 같이
보인다 하여 노인봉이라 불렀다 한다.





♣ 오대산국립공원 안내도 ♣



* 주요 탐방코스 *

주요 탐방로	구 간	거리(km)	소요 시간
비로봉 코스	상원사 ⇒ 적멸보궁 ⇒ 비로봉 ⇒ 상원사	7	3~4시간
상왕봉 코스	상원사 ⇒ 적멸보궁 ⇒ 비로봉 ⇒ 상왕봉 ⇒ ⇒ 두로령 ⇒ 북대사 ⇒ 상원사	14	5~6시간
두로봉 코스	동대산입구 ⇒ 동대산 ⇒ 두로봉 ⇒ 두로령	11	5시간10분
동대산 코스	동피골 ⇒ 동대산 ⇒ 진고개	4.4	1~2시간
진고개 코스	진고개 ⇒ 노인봉 ⇒ 진고개(왕복)	7.4	3~4시간
소금강 코스	진고개 ⇒ 노인봉 ⇒ 소금강(무릉계)	13.3	7시간



IV. 고객접점에서의 응대요령

1. 민원 사례별 응대요령

사례 ① 진고개에서 두로봉 구간 등산하려고 하는데 허가를 받아야합니까?

- 진고개~동대산 구간은 국립공원 특별보호구 시행 구간으로 2011년까지 출입이 금지되고 있음을 참고하시고, 탐방이 허용되는 다른 구간을 이용하여 주시기 바랍니다.
- 또한 산불방지기간(매년 봄철 3.15~5.15, 가을철 11.15~12.15)에는 개방된 구간을 제외한 일체의 출입이 금지되고 있습니다.
국립공원 보전과 조사업무 등 중요 업무 발생시에 한하여 사무소에 직접 방문, 검토 후 인적사항 등 필요사항을 기재하여야 가능하며 탐방을 위한 출입은 허용이 되지 않습니다.

사례 ② 노인봉대피소는 어떻게 이용 가능한지?

- 노인봉대피소는 2006. 1. 1일자로 폐지되어, 매점과 취사는 사용할 수 없습니다. 현재 무인대피소로 운영하고 있으며, 침낭과 식수는 필히 준비하셔야 함에 유의해야 합니다.

사례 ③ 진고개에서 소금강 또는 월정사로 가는 교통편?

- 진고개에서 소금강이나 월정사까지 소통하는 대중교통이 없어 택시를 이용하는 방법 외에 없습니다.
진고개~소금강 구간은 주문진 택시(☎033-662-4444)를 이용하셔야 하며 진고개에서 월정사로 가려면 진부택시(☎033-336-8300)로 이동 가능합니다. 또는 도보로 병안삼거리에 내려오셔서 월정사 방향 버스를 타시면 됩니다.
- 자가운전시, 또한 대중교통이 없는 관계로 택시를 이용하시어 차량을 회수하시며 또 다른 방법은 차량을 두 대를 가지고 오셔서 한대는 진고



개에 세워두고 한대는 소금강에 두시고 산행하신 다음에 차를 타시고 소금강으로 내려가셔서 회수하시는 방법이 있습니다.

사례 ④ 진고개에서 동대산 구간을 입산통제하고 있는데 백두대간을 종주하는 사람들은 어떻게 해야합니까?

- 진고개~동대산 구간은 국립공원 특별보호구 구간으로 2011년까지 탐방객의 출입이 금지되어 있으므로 백두대간 종주는 불가능합니다. 동대산을 오르시려면 월정사 방면의 동피골야영장에서 오르시는 방법이 있습니다. 참고로 오대산국립공원내 백두대간 구간 중 매봉~노인봉, 진고개~동대산, 두로봉~신배령 구간은 통제 구간으로 무단 출입시 자연공원법 제28조에 의거하여 50만원의 과태료가 부과됩니다.

사례 ⑤ 노인봉에서 황병산 구간 등산이 왜 안되나요?

- 진고개~노인봉~소금강 구간만 가능하시며, 노인봉~황병산 구간은 비법정 탐방로이며 출입이 금지되어 있습니다. 무단출입시 자연공원법 제28조에 의거 과태료(50만원)가 부과되는 점을 인지하시기 바랍니다.

사례 ⑥ 산불기간과 개방되는 구간은 어떻게 됩니까?

- 산불기간은 봄철과 가을철로 나뉘 수 있는데, 봄철은 3월1일~5월15일이며, 가을철은 11월15일~12월15일까지입니다. 기간은 사무소의 여건(식물생육생태, 기상여건)에 따라 달라질 수 있습니다.
- 산불기간 중 개방되는 구간은 상원사~적멸보궁~비로봉 구간과 소금강~구룡폭포 구간입니다. 비로봉까지 탐방하실 분은 적멸보궁 통제소에서 신원확인 및 화기도구를 보관하시고 오후 1시 이전에 통과하셔야만 탐방 가능합니다. 하산시에는 다시 상원사로 하산하여야하며, 상왕봉, 호령봉 구간으로 산행할 시 자연공원법 제 28조에 의거하여 과태료가 부과됩니다.



2. 바람직한 친절서비스 자세

밝은 표정, 미소 띤 얼굴

- 밝은 표정과 미소는 서비스 업무를 담당하는 사람들이 갖추어야 할 가장 기본적인 덕목이다. 밝은 표정과 미소는 동전의 양면성과 같다. 밝은 표정의 연출에 있어서 그 만큼 미소가 중요한 역할을 하고, 미소 띤 얼굴을 하다보면 자연스럽게 밝은 표정이 만들어지게 되는 것이다.

<연습요령>

- ▶ 의식적인 노력이 필요하며 매일 반복연습해야 한다.
 - 매일 거울을 볼 때마다 밝은 얼굴 표정을 연습하는 것이 좋다.
- ▶ 미소로 민원인을 맞이한다.
 - 어서 오십시오, 무엇을 도와 드릴까요 하는 인사는 형식적으로 행해져서는 안됨. 응대하는 사람의 성의와 정성이 담겨져야 함
- ▶ 민원인들과 대화할 때는 반드시 웃는 얼굴로...
 - 미소 띤 얼굴로 이끌어 가면 대화는 순조롭게 진행됨
- ▶ 매사를 긍정적으로 바라본다.
 - 항상 찌푸린 얼굴로 부정적으로 보는 사람보다 모든 일이 훨씬 잘 풀린다.

인사는 마음과 정성이 담겨야한다

- 인사는 행정서비스의 첫 동작이자 마지막 행동이라는 측면에서 행정기관의 친절을 가늠하는 가장 기본적인 척도로 강조되고 있다.



기본적인 인사말

- 허리를 가볍게 굽혀(15도 정도) 악례를 하는 경우
 - 어서오십시오
 - 실례합니다
 - 네, 잘 알겠습니다
 - 잠시만 기다려 주십시오
 - 오래 기다렸습니다 등
- 평경례(30도 정도)를 하는 경우
 - 안녕하십니까
 - 어서 오십시오
 - 감사합니다 등
- 정중한 인사(45도 정도)를 하는 경우
 - 안녕하십니까
 - 감사합니다
 - 죄송합니다
 - 안녕히 가십시오 등

용모는 단정하게 해야 한다

- 단정한 용모는 항상 청결하게, 화려하지 않도록, 전체적인 조화를 고려하여야 한다.

고객을 대하는 동작

- 먼저 일어선다(어서 오십시오, 무엇을 도와드릴까요 등 인사)
- 상대의 눈을 바라본다
- 미소를 띤다
- 민첩하게 행동한다
- 상황에 알맞은 스킨십을 한다



기본적인 대화 에티켓

- 자연스럽게 표현하고 상대방이 알아들을 수 있는 말로 얘기한다
- 겸허한 자세로 공손한 말을 쓴다
- 침이 튀지 않게 한다
- 시선의 방향은 상대방의 미간을 보면서 말한다
- 긍정적으로 표현한다
- 진실한 표현을 한다
- 밝고 온화한 표정으로 말한다
- 되도록 말은 적게 한다
- 발음을 정확히 하고 속도를 조절해 이해하기 좋게 말한다

고객의 말을 들을 때

- 침묵한 상태에서 고객의 말에 귀를 기울일 것
- 고객의 표정과 동작을 주시할 것
- 자신의 감각을 총동원하여 들을 것
- 대화 분위기를 깨지 말 것
- 적절한 때에 맞장구를 칠 것
- 고객의 말을 주의 깊게 들을 것
- 고객이 말하는 도중에 중단시키지 말 것
- 대화에 흥미를 가질 것
- 고객의 입장에서 들을 것

고객 응대 기본화법

- 기다리게 할 때 : 죄송합니다, 잠시만 기다려 주시겠습니까?
- 기다리고 난 후 : 오래 기다리게 해서 죄송합니다
- 물어볼 때 : 죄송합니다만, 입니까?
- 용무처리가 될 때 : 네, 알겠습니다
- 용무 처리가 안될 때 : 죄송합니다만,



- 부탁이나 의뢰 할 때 : 죄송합니다만,해주시겠습니까?
- 다시 물어볼 때 : 한번 더 말씀해 주시겠습니까?
- 현금을 받았을 때 : 000원 받았습니다
- 거스름 돈을 내 줄 때 : 000원 여기 있습니다, 감사합니다
- 고객이 갈 때 : 감사합니다, 안녕히 가십시오, 좋은 하루 되십시오





3. 효과적인 고객 응대 요령

인간의 기본적인 4가지 욕구

1. 타인이 자기를 이해해 주기를 바라는 욕구
2. 환영 받기를 원하는 욕구
3. 자신이 특별한 인물로 대우 받고 싶은 욕구
4. 편안함에 대한 욕구

가. 고객 응대 요령 4단계

- 1단계 : 긍정적인 태도를 갖는다
 - 용모는 단정하게 (첫인상이 중요)
 - 편안한 목소리와 언어는 자연스럽게

- 2단계 : 고객이 필요로 하는 사항을 파악한다
 - 고객보다 한발 앞서 생각한다
 - 고객의 말을 주의깊게 듣는다
 - 주의를 집중한다
 - 고객의 기본적인 욕구를 이해한다

- 3단계 : 고객이 필요로 하는 것을 제공한다
 - 메시지는 분명하게 전달
 - 말은 조심스럽게
 - 항상 새로운 서비스를 제공

- 4단계 : 고객이 다시 찾아오도록 한다
 - 불만을 토로하는 고객을 만족시키기 위해 노력한다
 - 불만사항의 처리
 - 불만사항을 신중히 청취하고 정중히 사과
 - 문제를 시정하기 위한 조치계획을 설명
 - 문제를 지적해 준데 대해 감사의 표시를 한다



- 까다로운 고객은 조용히 참고 주의깊게 청취하고 문제 자체에 초점을 맞춘다
- 고객이 기대하는 것 이상을 제공한다
 - 다음 가실 곳은 어디입니까? 제가 알려드리겠습니다
 - 약도를 그려드리겠습니다. 등

나. 고객 유형에 따른 고객 응대 요령

□ 신중한 고객

- 특징
 - 실용성에 대하여 질문을 많이 한다
 - 망설임이 많다
- 응대요령
 - 초조해 하지 않고 질문에 성의껏 답한다
 - 사례를 들어가며 추가 설명한다

□ 빨리빨리형의 고객

- 특징
 - 재촉이 심하다
 - 기다리지 못하고 이렇게 하라, 저렇게 하라고 업무지시까지 한다
 - 이것 저것 한꺼번에 얘기하고 질문이 많고 짧다
 - 빨리 결정해 버리거나 번복가능성도 높다
- 응대요령
 - 정중함보다 신중함을 보여 준다
 - 동작뿐만 아니라 “네, 빨리 처리해 드리겠습니다” 등의 말의 표현이 필요하다
 - 늦어질 때는 늦은 사유에 대해 분명히 말하고 양해를 구한다
 - 언짢은 내색을 보이거나 원리원칙만을 내세우지 않는다.



□ 신경질적인 고객

○ 특징

- 매사에 짜증을 낸다
- 작은 일에 민감한 반응을 보인다

○ 응대요령

- 인내를 가지고 응대한다
- 말씨나 태도에 주의를 한다
- 불필요한 대화를 줄이고 신속히 조치한다

□ 자기과시형 고객

○ 특징

- 다 알고 있다는 듯 설명을 잘 듣지 않는다
- 자기 자량이 심하고 거만하다
- 직원보다 책임자에게 접근하려고 한다

○ 응대요령

- 되도록 정중하게 대한다
- 욕구가 충족되도록 추켜 세운다
- 의견에 대해 맞장구를 친다

□ 과묵한 고객

○ 특징

- 직원에게 정중하게 접근한다
- 말이 없는 대신 오해도 잘 한다
- 조금 불만스러운 것이 있어도 내색을 잘 하지 않는다

○ 응대요령

- 되도록 예의 바르게 응대한다
- 말씨 하나하나 표현에 주의한다
- 성의있게 응대하고 업무처리에 착오없도록 주의한다
- 아무리 바빠도 시선은 반드시 마주치며, 영수증 등을 건네면서 말을 한다.



삼가야 할 표현

- 손님 마음대로 하세요, 알아서 하세요
- 어휴 답답해
- 조금 전에 말씀 드렸잖아요
- 다 알면서 뭘 물어보세요 등

‘친절한 오대산’ | 전나무숲 월정사 방아다리 등 자연 해설프로그램 연중 운영

“오대산에서 자연을 배우세요.” 오대산국립공원사무소(소장: 이현우)가 자연친화적 탐방문화 정착을 위해 이달부터 연말까지 자연해설프로그램을 운영할 계획이어서 관심을 모으고 있다.

특히 연중 운영되는 자연해설프로그램은 오대산이 가진 천혜의 전나무 숲과 약수, 소금강 등 자연자원과 천년고찰 월정사에 대한 역사·문화 해설까지 결들임 예정이어서 가족단위 등반객이나 학생들의 교육에도 큰 도움이 될 전망이다.

오대산사무소는 인터넷(www.npa.or.kr)과 전화((033)-332-6417)를 통해 매주 선착순 20명씩 접수를 받아 금요일 또는 토요일에 프로그램을 운영한다.

신림육장 전나무숲 자연해설프로그램의 경우 오는 11월까지 매주 토요일 오전 11시와 오후 1시 등 2개 팀으로 나누어 전나무숲에서 다양한 동식물 체험 및 자연놀이를 벌이고 오대산의 명수 방아다리 자연해설은 매주 금요일에 열린다.

이현우소장은 “국립공원을 찾는 관광객들이 자연을 배우고 인생에 집착하는 하나의 계기가 되기를 바란다”며 “오대산이 가진 천혜의 자원들을 전국에 알리는 자연해설프로그램으로 만들겠다”고 했다.

<平昌=金英石기자·stone@kwnews.co.kr>

친절을 베푸는 방법은 다양하다.



언제 어디서나 고객의 말에 귀 기울이고, 고객의 입장에서 이해하자!!!



4. 고객 상황별 응대 요령

먼저 처리를 요구하는 고객일 때

- 고객이 귀찮다는 생각보다는 기다리게 함을 죄송하게 생각하는 고객에 대한 배려가 필요

고객이 큰 소리로 말을 할 때

- 우선 응대자의 목소리를 낮추고 천천히 말을 하여 상대방이 자기의 목소리가 크다는 사실을 알도록 한다
- 계속 언성이 높으면 응접실 등 다른 고객에게 방해가 되지 않을 장소로 안내
 - 장소를 바꾸면 대화가 중단되고 기분을 전환시켜 목소리를 낮추는 효과

고객이 무리한 요구를 할 때

- 우선 고객의 입장을 충분히 이해하고 있음을 알려준 후 납득할 수 있게 차근차근 설명한다

거절할 때

- 고객의 입장을 인정해 준 후 공손하게 거절 사유를 설명한다
- 대안을 제시하는 친절함을 보인다
- 순간을 모면하기 위한 애매한 거절은 오해가 발생한다

고객 응대 중 다른 고객이 왔을 때

- 응대중인 고객에게 먼저 양해를 구한 후 다른 고객이 머뭇거리지 않도록 신속하게 맞이한다(양해의 말 + 상황 설명)

고객 응대 중 전화가 왔을 때

- 고객에게 먼저 양해를 구한 다음 가능한 한 신속히 통화를 끝낸다
- 통화가 길어질 경우 다시 전화를 걸겠다는 약속을 하고 끊는다

자존심을 상하지 않도록 주의하며, 특히 호칭 사용에 주의하여야 한다



5. 고객 감동 서비스 사례

<사례 1>

저는 대학에서 학생들을 가르치는 교수입니다.

지난 12월4일에 전남 완도군에 동문 모임이 있어서 1박을 하고 주변경관을 구경하고자 정도리 구계등에 도착하여 매표를 하려고 매표소 앞에 서있자(그날 무척 바람도 강하게 불고 눈보라가 휘몰아치는 날씨 였음) 그곳에 근무하는 젊은 여성분이 환하게 웃으며 문을 열고 "추운데 안에 들어오셔서 기다리시죠" 라며 친절을 보였습니다.

저희들은 그냥 괜찮다며 거절하고 말았었는데, 정도리 산책로를 일일이 설명해 주며 참 성의있는 안내를 해주더군요.

물론 그 때 까지도 의례적으로 하는 친절정도로 생각하고 별생각 없이 구경을 끝낸 후에 주차장에서 차를 타고 완도읍내로 들어와서 점심을 먹다가 자동차의 리모콘 키가 없어진 것을 깨달았습니다.

아마 정도리 주차장에서 차문을 열고 눈이 와서 황급히 차안에 올라타다가 리모콘이 자동차 키와 분리되어 떨어진 모양 입니다.

다시 차를 타고 주차장에 가보니 리모콘을 찾을 수 없었습니다. 혹시나 하는 마음으로 매표소에 가서 여쭙어 보니 남자 직원분과 여직원분이 친절하게 맞이하며 제 이야기를 듣더니 함께 걱정을 해주시며 만약에 찾게 되면 보내 주시겠다고 주소를 적어달라고 말해서 제가 명함을 가지러 주차장에 오니 눈보라가 몰아치는데도 그곳까지 따라나오셔서 명함을 받아 가시더군요.

그 후 저는 기대도 하지 않고 서울로 올라 왔는데 오던 중 그곳에 근무하시는 여직원(김주영님)으로부터 리모콘을 찾았다는 전화연락을 받았습니다.

그래서 명함에 적혀있는 주소로 착불로 보내달라고 부탁하였는데 제가 근무하는 학교까지 우편으로(김주영님 본인 부담) 보내 주셔서(아주 꼼꼼하게 깨지지 않도록 정성껏 포장까지 해서) 잘 받아서 사용하고 있습니다.

일반적으로 친절함이 거의 겉으로만 나타내는 가식에 의한 경우가 많은데 김주영님은 그곳을 찾아가는 모든 관광객들에게 진심어린 봉사를 함으로써 국립공원 관리공단의 이미지를 높이고 있었습니다.

다시 한번 김주영님의 친절 봉사에 감사드리며 관리공단 이사장님 그리고 모든 직원분들에게도 감사드립니다.

극동대학 경찰행정학과 고기준 교수 드림



<사례 2>

오랫만에 월출산을 등반하게 되었습니다.

저의 준비부족으로 인하여 겨울산행이지만 잔설만 조금 남아있겠지 하는 마음으로 월출산 천황사 입구 매표소에 도착하였으나 눈앞에 보이는 월출산을 아직까지 눈이 녹지 않아서 아이젠 없이는 등반하기 힘들어 보였습니다.

2005. 12. 11. 오전 11:40분경 천황사 매표소 짧은 직원분께서 아이젠 파는 가게 있느냐구 여쭙봤더니 마트에 가면 살수도 있으나 자신이 쓰던 아이젠이 있는데 그거라도 가지고 가라고 했습니다.

그 말 한마디가 저에게 얼마나 큰 감동을 주었는지 모릅니다.

덕분에 무사히 정상등반하고 하산길에 장비를 돌려드리려고 매표소에 가서 직원분 성함을 여쭙 보았으나 다른 직원분께서도 여기 매표소 직원분들은 다들 친절하게 등산객에게 서비스 한다면서 가르쳐 주시지 않아서 성함은 끝내 알지 못하였습니다.

그분 꼭 찾아서 감사말씀 드리고 싶습니다.

관리공단 직원분들 정말 감사드립니다.

월출산 꼭 다시 가겠습니다.

그리고 이사장님 죄송한데요, 그 직원분 꼭 좀 찾아서 칭찬해주세요

저도 공무원이지만 정말 많은 것을 느꼈습니다.

그럼 수고하십시오

감사합니다.

<사례 3>

지난 주말 월악산 여행, 잘 다녀왔습니다.

주말의 비소식에 등산 계획을 포기하고 월악산 해설을 듣는 짧은 여행을 하게 되었습니다. 하나를 포기한 섭섭함이 있었으나 월악산의 생태 해설을 들으며 비소식이 도리어 저희들에게 월악산을 잘 알게 되는 계기가 된 것을 알게 되었습니다. 월악산의 특징과 월악산을 구성한 자연의 세세한 모습들, 땅과 나무와 풀 그리고 심지어 이끼와 낙엽까지 밭을 옮기기가 아쉽고 조심스럽도록 열성을 다해 해설을 해 주셨던 필수 선생님과 저희들의 성가신 일정과 문의에 일일이 응해 주셨던 송대원 선생님께 감사드립니다.

이제는 산행이 관광이 아니고 자연을 더욱 깊이 만나고 체험하는 자리로 바뀌고 있음을 알게 되었습니다. 저희 뿐만 아니라 어린 친구들이 이런 생태 체험을 하



게 되면 자연과 생명에 대해 더욱 진지한 마음의 태도를 키울 수 있으리라 생각합니다. 프로그램을 계발하시고 시행해 주시는 월악산 관리사무소의 관계자 여러분들께 깊이 감사드리며 하시는 일에 큰 기쁨과 성과 있으시기 바랍니다.

<사례 4>

꼭 꼭 감사하는 마음을 가져봅시다

감사. 감사. 거듭 감사드립니다.

국립공원 공단에서 근무하시는 분들 누워 떡먹기인줄 알았는데....

모처럼 휴일을 맞아 백양사에 다녀왔습니다.

산을 사랑하는 사람이 혁 혁 혁 이렇게 많다니요~~~

백양사 단풍축제로 인하여 차도 사람도 엄청 많았습니다.

입구부터 정리 정돈하며 뛰어다니는 모습을 보니 산을 찾은 제가 미안해지며 속연해지기까지 합니다.

정말 하시는 일들이 너무 많다는 느낌이 드는군요.

<사례 5 >

인간미가 넘칩니다

안녕하세요.

내변산 매표소에 근무하는 [김송]이라는 직원분을 칭찬하고 싶어서 글을 올립니다. 얼마전 남여치에서 직소폭포를 가기위해 남편과 저는 산행길에 올랐는데 조금 가다 천등번개와 비를 만나 도중에 되돌아 올까 생각하다가 산을 좋아하는 사람은 아시겠지만 목적지를 안가보고 되돌아 오기는 싫고 또 비가 조금 그치는 것 같아 계속해서 산행을 했는데 우리가 알고 있는 것보다 직소폭포가 훨씬 멀리 있었습니다. 그러다 보니 비가 억수같이 쏟아지고 날도 어두워지고 해서 차를 두고온 남여치 매표소로 되돌아 가기는 무리인 것 같아 일단 내려가 보기로 하고 가까운 내변산 매표소로 내려왔습니다.

그런데 거기 가서 물어보니 4km 이상은 가야 되는데 택시를 불러도 한참 시간이 걸려야 하고 걸어도 마찬가지로 우리는 어떻게 해야할까 한참 걱정을 하고 있는데 거기에 근무하시는 김송이라는 분이 비를 맞아 옷에서는 물이 줄줄 흐르고 신발은 흙투성인데도 개의치 않고 퇴근시간이 지났는데도 남여치 매표소까지 태워다 주셔서 고생만하고 돌아갈뻔한 저희한테 좋은 추억거리와 부안에 대한 좋은 생각만 가지고 돌아올 수 있었습니다.

전라북도에 이런 분들이 많이 계셔서 살기좋은 고장이 되지 않았나 생각해 봅니다. 다시 한번 감사드립니다



<사례 6>

이미자

여름방학 끝자락 더위도 한숨 돌리는 8월 28일, 고등학교 2학년 아들과 지리지형 숙제를 겸한 짧은 여행을 떠났습니다. 승용차를 이용하지 못하고 대중교통으로 이동한다는 것이 얼마나 용감한 것인가를 도착하고 나서야 알 수 있었습니다. 경기도 과천에서 출발하여 남부터미널 태안직행버스 그리고 몽산포해수욕장 사무소에서 다시 기지포 해안사구까지를 전날부터 계속 수차례에 걸쳐 안내전화와 일정 조정을 짜증내지 않고 통화하며 편안한 여행을 도와주신 이효진 직원, 곽홍룡 직원을 늦었지만 칭찬합니다.

칭찬사유: 참석자 두명으로는 해설이 어려웠음에도 거절하지 않고 친절하게 최선을 다하는 성실한 서비스 정신에 다시 감사합니다. 모자간의 여행은 두고두고 잊지 못할 아름다운 바다로 마음속에 남을 것입니다.



V. 탐방프로그램 운영 현황

1. 오대산국립공원 기획프로그램

『가. 찾아가는 국립공원 교실』

장 소 : 신청기관 및 학교

시 간 : 연중, 2시간(사전문의 필요)

주요내용 : 오대산국립공원 소개(슬라이드 상영)와 자연체험놀이(수달 발자국 찍기)

『나. 우리가족 자연 속 한마음』

장 소 : 동피골야영장

시 간 : 7월~8월, 1박 2일

주요내용 : 수서생태계 관찰, 오대산에 서식하는 물고기 관찰 및 관찰 일지 작성, 자연놀이(천연염색), 환경만화 상영

『다. 전나무숲의 여덟가지 보물찾기』

장 소 : 전나무숲 자연관찰로

시 간 : 3월~11월, 1.3주 화요일, 13:30~15:00(특정대상-월정분교)

주요내용 : 정기적인(계절별) 전나무숲 자연관찰

『라. 오대산 신앙의 발자취』

장 소 : 월정사~상원사~적멸보궁

시 간 : 4월~11월, 평일, 6시간(사전문의 필요)

주요내용 : 오대산 지명의 유래와 오대산 신앙에 얽힌 이야기, 사찰이야기, 나옹스님에 얽힌 다양한 설화



2. 오대산국립공원 자연, 역사해설 프로그램

『가. 늘 푸른 큰 키 나무 산림욕장 ‘전나무숲’ 자연해설』

장 소 : 월정사 전나무숲 자연관찰로

시 간 : 연중, 1시간

주요내용 : 전나무숲에서 만나는 다양한 동·식물 체험, 나이테로 알아보는 나무의 일생, 숲 속의 다양한 모양 찾기

『나. 오대산의 명수 ‘방아다리’ 자연해설』

장 소 : 방아다리 자연관찰로

시 간 : 3월~11월, 1시간

주요내용 : 방아다리의 유래, 방아다리약수의 특성, 방아다리 전나무숲에서 만나는 동·식물 체험

『다. 작은 금강산 ‘소금강’ 경관해설』

장 소 : 소금강 자연관찰로

시 간 : 3월~11월, 1시간

주요내용 : 소금강의 유래, 절벽 위에 자라는 소나무, 율곡 이이 선생의 발자취

『라. 천년고찰의 신비 ‘월정사’ 역사해설』

장 소 : 월정사 경내

시 간 : 연중, 1시간

주요내용 : 월정사의 역사, 탑이 갖는 의미, 나옹스님에 얽힌 전설

『마. 문수보살의 중심지 ‘상원사’ 역사해설』

장 소 : 상원사 경내

시 간 : 연중, 1시간

주요내용 : 상원사의 역사, 상원사 동종, 세조에 얽힌 전설



VI. 별 표

별표-1 【 교통편 】

① 시외버스(진부행)

구 분	접근체계	배차간격	소요시간	요 금	비 고
서 울	서울 → 진부(강릉행)	40분	2시간50분	11,800원	원주 → 진부 40분 / 1시간 ▶ 첫차 07:00 ▶ 막차 19:40 (요금 4,900원)
		첫차 06:32 막차 20:05			
		부산 → 원주			
부 산	부산 → 원주 → 진부 (총 5시간20분 소요)	1시간	4시간20분	19,400원	
		첫차 07:20 막차 18:30			
		대구 → 원주			
대 구	대구(북부)→원주→진부 (총 3시간30분 소요)	1시간	2시간30분	12,600원	
		첫차 07:00 막차 19:00			
		광주 → 원주			
광 주	광주 → 원주 → 진부 (총 5시간 소요)	1시간40분	4시간	17,100원	
		첫차 07:10 막차 18:40			
		대전 → 원주			
대 전	대전(동부)→원주→진부 (총 3시간30분 소요)	30분	2시간30분	10,000원	
		첫차 08:01 막차 18:00			

《 전화번호 안내 》

진부시외버스터미널

☎ (033) 335-6307

진부택시부

☎ (033) 336-8300

※ 진부-진고개 구간은 노선 버스가 없는 관계로 진고개휴게소
까지 택시를 이용하여야 한다.



② 시외버스(진부발)

출발지	접근체계	배차간격	요금	비고
진부	진부 → 동서울 (총 2시간50분 소요)	07 : 55 (우등) 08 : 40 (우등,무정차) 09 : 05 10 : 20 (우등) 11 : 25 (우등) 12 : 35 (우등) 13 : 45 14 : 55 16 : 05 17 : 15 (우등) 18 : 25 (우등) 19 : 35 (우등) 20 : 45	11,800원	
	진부 → 원주 (총 1시간 소요)	07 : 15 08 : 25 09 : 15 10 : 25 10 : 45 11 : 55 12 : 55 14 : 10 14 : 25 15 : 20 15 : 35 15 : 55 16 : 35 17 : 05 17 : 25 18 : 05 19 : 20 20 : 05	4,900원	
	진부→횡성→양평→상봉 (총 3시간 소요)	07 : 05 (둔내경유) 14 : 45 16 : 55 (둔내경유)	14,100원	횡성-4,900원 양평-9,700원
	진부→횡성→홍천→춘천 (총 2시간50분 소요)	10 : 15 19 : 15	11,500원	홍천-8,000원
	진부→평창→영월→제천 (총 2시간50분 소요)	06 : 55 07 : 30 (평창) 08 : 20 09 : 30 11 : 15 14 : 35 16 : 20 18 : 55 20 : 55 (평창)	9,900원	평창-4,100원 영월-7,900원
	진부 → 강릉 (총 50분 소요)	30분 첫차 07:40 막차 21:30	3,400원	



③ 기 차

구분	노선	배차간격	소요시간	요금
서울	청량리→강릉	1시간	6시간40분	21,900원
		첫차 08:00 막차 23:30		
	청량리→원주	2시간	6시간30분	6,600원
		첫차 06:25 막차 23:30		
부산	부전→강릉	09:10	8시간	28,700원
	부전→원주	22:15	6시간30분	23,600원
대구	대구→강릉	23:42	7시간	23,100원
대전	대전→강릉	07:35	7시간	22,200원

④ 자가운전

구분	접근체계 (고속도로 경유)	소요시간
서울	경부(신갈분기점)→영동(진부IC)	2시간30분
부산	경부(금호분기점)→중앙(만종분기점)→영동(진부IC)	5시간
대구	중앙(만종분기점)→영동(진부IC)	3시간30분
광주	호남(회덕분기점)→경부(남이분기점)→중부(호법분기점)→영동(진부IC)	5시간
대전	중부(호법IC)→영동(진부IC)	3시간

▶ 진부IC-오대산국립공원(진고개지구)

- 진부IC진입 → 월정사 방향 → 병안삼거리(오대산사무소 위치)에서 진고개방향 6번국도(진고개 휴게소 방향)
- 북강릉IC진입 → 주문진(연곡)방향 6번국도(진고개 방향)
- 현남IC진입 → 주문진(연곡)방향 6번국도(진고개 방향)