

국제화시대, 글로벌 에티켓이 필요하다!

안경환(와인대사, 글로벌리더십아카데미 원장)

Contents

- I. 글로벌 에티켓, 이제는 행사 성공의 지름길
- II. 기관장 및 실무자의 외빈 응대 키(key) 에티켓
- III. 맺음말



□ 연구 필요성 및 목적

- 국제화시대에 국가간 및 지역간 교류가 확대되고 있는 상황에서 외빈 접대를 위한 에티켓이 그 중요성을 더해가고 있으나 자치단체의 경우 글로벌 에티켓에 대한 관심은 상당히 소원한 편임
- 특히 국제행사가 빈번하게 개최되는 광주에서 외빈을 접대하는 실무자들이 글로벌 에티켓을 인지하고 실수를 최소화하는 것은 국제행사 및 사업의 성공적 추진을 위해 꼭 필요함
- 이에 광주에서 앞으로 개최될 국제행사에 참여할 외빈 응대를 위해 활용될 수 있는 외빈 응대 핵심 에티켓 요령을 제시하고자 함

□ 외빈 응대 핵심 에티켓

1. 글로벌 인사 에티켓

- 인사할 때는 상대방 눈과 아이컨택을 유지하는 것이 필요함. 상대방 눈을 쳐다보지 않는 것은 상대방에 대한 실례이므로 외빈 응대 실무자들은 특히 주의해야 함
- 악수할 때 눈의 시선은 상대방 눈을 향한 채 상대방의 손을 눈의 비중 1/3로 어렴풋이 내려다보고 터듬터듬 잡아 들어가는 것이 요령

2. 착석 대담 때의 글로벌 에티켓

- 상대방의 눈을 보며 의자를 권하는 것이 자신감 있는 모습임



/요/약/

- 호스트는 허리를 똑바로 세우고 어깨 펴고 목 또한 반듯하게 세우며 스마일로 상대방의 눈을 보며 팔을 펴 앉으시라고 권하는 것이 에티켓 요령
- 1인용 소파에서 상대방과 대담할 때는 몸통을 상대방 쪽으로 향해 돌리고 상대방 눈을 향해 시선접촉을 줄곧 유지하는 것이 키(key) 에티켓임

3. 글로벌 만찬 및 의복 에티켓

- 건배 시 허리와 목을 곧추 세우고 눈은 상대방을 응시하는 것이 맞는 에티켓이며 와인잔에 제사를 지내듯 머리를 숙이는 것은 피해야할 에티켓
- 식사를 할 때 즐거운 대화를 통해 분위기를 북돋을 필요
 - 특히, 이야기 주제는 가급적 정치, 경제 등 무거운 주제는 피하고 취미, 운동, 음악, 미술, 오락 등 가벼운 것으로 정하는 것이 방법
- 외빈을 응대할 때 넥타이 칼라를 내 기관의 로고 색이나 상대방 기관의 로고 색 또는 행사 엠블럼 색과 매칭 시키는 것이 글로벌 센스
- 양말 색은 바지 색과 반드시 일치시키고 다리를 꼬고 앉는 경우 종아리 살이 내보이지 않도록 긴 목의 양말을 꼭 준비할 것
- 외빈이 떠난 후에도 지속적으로 관계를 유지하기 위해서는 선물 등을 필히 준비할 필요

SUMMARY

/요/약/



4. 기타 외빈 에티켓

- 공개행사시 외빈 응대할 때 상대방 국가에 대한 배려 필요
 - 일례로 중국과 관계가 좋지 않은 베트남 사람 있는 자리에서 중국을 연상시키는 漢字로 서명하는 것은 베트남 사람에게 실례가 되는 행동
- 중국, 대만 포함 범 중화권 귀빈들의 방명록 서명 때 붓과 먹 물을 준비하는 것도 글로벌 에티켓임
- 술을 못하는 여성에 대한 배려로 발포성 미네랄 워터 페리에 (Perrier)를 준비하여 술 못하는 여성 외빈들과의 건배주로 대용 준비하는게 좋음
 - 페리에는 서구에서는 여성을 높여주는 Prestige 음료로 여겨지고 있으므로, 회의 할 때 여성을 위한 음료로 일반 물 대신 준비함이 굿 센스

I. 글로벌 에티켓, 이제는 행사 성공의 지름길

- 국제화시대에 국가간, 지역간 교류가 확대되고 있는 상황에서 외빈 접대를 위한 에티켓이 그 중요성을 더해가고 있으나 자치단체의 경우 글로벌 에티켓에 대한 관심은 상당히 소원한 편임
- 특히 국제행사의 중심도시인 광주에서 외빈 접대 실무자들의 글로벌 에티켓 의식 제고는 국제행사 및 사업의 성공적 추진을 위해 꼭 갖춰져야 할 요소임
- 광주시는 매년 다양한 국제행사를 개최하고 있으며, 앞으로 매머드급 국제행사를 앞두고 있음
 - 매년 비엔날레 개최(광주비엔날레, 디자인비엔날레)
 - 2014년 아시아문화전당 개관
 - 2014년 세계수소에너지대회
 - 2015년 하계유니버시아드 대회 개최
- 국제화시대에 세계적인 기업가, 다른 국가의 지자체장 등이 국내 지자체를 방문하는 경우가 증가하고 있는 상황에서 외빈 응대 효과를 최대화 할 수 있는 글로벌 에티켓 요령을 마련할 필요가 있음
- 특히 광주시에서 개최되는 다양한 국제행사에 참여하는 외빈들에게 광주에 대한 긍정적 이미지를 심어주는 것은 기업유치 등 사업성공에 있어 크게 기여할 수 있을 것임
- 따라서 국제행사에 대비 기관장 및 담당 실무자들을 위한 외빈 응대 에티켓을 체계적으로 체크리스트화 하여 외빈 응대시 적극 활용할 필요가 있을 것임
- 이에 광주에서 앞으로 개최될 국제행사에 참여할 외빈 응대를 위해 활용될 수 있는 외빈 응대 키(key) 에티켓 요령을 제시하고자 함

- 이 글은 외빈 응대시 지역 기관장 및 실무 담당자의 입장에서 필요할 것으로 판단되는 글로벌 에티켓 위주로 구성되어 있음
 - 글로벌 수준의 인사 에티켓
 - 외빈 대담시 글로벌 에티켓
 - 글로벌 만찬 및 의복 에티켓
 - 여성 외빈에 대한 글로벌 에티켓 등
- 광주시가 국제도시로 나아가기 위해서는 외빈 접대 에티켓 교육이 외빈을 직접 상대하는 기관뿐만 아니라 시민들에게로 확대될 필요가 있으며, 그런 과정에 있어서 이 글이 기초자료로 활용될 수 있을 것임

II. 기관장 및 실무자의 외빈 응대 키 에티켓

1. 글로벌 수준의 인사법

1) 눈으로 소통하기

- 한국에선 인사가 인사행위 의례 수행에 무게중심이 두어지나 글로벌 선진 문명사회에서는 양 당사자간 소통이 최우선시 됨. 따라서 눈보기, 아이컨택이 인사 등 사회 교섭문화의 핵심요소임
- 한국인이라기보다는 사실상 외국인이나 다름없는 다니엘 헤니의 경우 상대방과 눈을 통해 소통함으로써 한국어가 지극히 서툴렀음에도 연기 상대방 배우와의 감정 교감이나 의사소통에서 별 지장이 없었음
- 대구세계육상선수권대회에서 주목받은 장애인 스프린터 오스카 피스토리우스는 어린이와 대화할 때 어린이의 키 높이로 몸을 구부려서 상대방과 수평상태로 위치를 맞춘 후 눈보기를 하면서 소통함
- 외빈에게 물건을 설명할 때도 물건에 시선을 너무 주지 말고 상대방의 눈을 바라보며 설명하는 지속적인 아이컨택 유지 자세가 필요함. 다른 말로, 세일즈맨처럼 행동하지 말고 지도자 인사답게 당당한 리더십으로 눈으로 대화하라는 말임



〈그림 1〉 물건 설명할 때 에티켓

- 상대방 눈을 쳐다보지 않는 것은 하인 하녀들의 인사법으로 외빈 응대 실무자들은 특히 주의해야 함
 - 청중들을 향한 히딩크식 인사법 즉, 눈은 계속 청중을 바라보며 허리 굽히는 인사법이 품위 있어 보이는 것은 인사 동작 중 강력한 리더십이 전이되기 때문임
 - 이와 같이 호스트, 호스티스는 상대방에게서 눈을 떼지 않아야 하며, 인사를 할 때 팔동작 제스처를 추가로 하여 인사 동작이라는 것을 확인시켜줄 필요가 있음



〈그림 2〉 히딩크식 인사법

- 문을 들어서기 전 타인이 뒤에 있는지 돌아보고, 만일 상대방이 뒤에 있으면 문을 열어 주면서 가벼운 미소를 지으며 먼저 들어가시라고 권하기
- 사진을 찍을 때는 카메라에 시선을 주는 것이 에티켓임
- 일반대중과 만날 때 인사말이나 덕담을 건네면서 자연스럽게 눈을 마주치는 것이 필요하며, 때때로 악수를 곁들이는 것이 적절한 에티켓임

2) 악수는 손맞춤이 아니고 눈맞춤입니다

- 악수할 때 손을 보지 마십시오
 - 눈의 시선은 상대방 눈을 향한 채 상대방의 손을 눈의 비중 1/3로 어렵듯이 내려다보고 더듬더듬 잡아 들어가는 것이 요령. 손만 보며 악수함은 상대방으로 하여금 본인이 하층민 출신을 의심케 만드는 공연한 동작임
- 악수는 상대방과 눈맞추면서 교감하는 행위로서 상호간에 실질적 이득을 창출하는 분위기 기반을 조성하는데 기여할 수 있는 동작임



〈그림 3〉 외빈 응대 시 잘못된 악수 요령



〈그림 4〉 외빈 응대시 맞는 악수 요령

2. 착석 대담 때의 글로벌 에티켓

1) 의자를 권할 때도 의자를 보지 마십시오

- 상대방의 눈을 보며 의자를 권하는 것이 자신감 있는 모습임. 웨이터처럼 의자를 보면 곤란함
- 웨이터처럼 보이는 불상사를 피하기 위해 호스트는 허리를 똑바로 세우고 어깨 펴고 목 또한 반듯하게 세우며 스마일로 상대방의 눈을 보며 팔을 펴 앉으시라고 권하는 것이 글로벌 에티켓



〈그림 5〉 의자를 권할 때 잘못된 방법

2) 대답시 상대방 쪽으로 돌려 앉아야

- 1인용 소파를 사용할 때 한국 사람들이 흔히 취하는 ‘양 팔을 양 팔걸이에’ 올려놓는 세종대왕 동상식 帝王형 자세는 손님에게 무례한 행동으로 인식될 수 있음
- 양 팔걸이 자세는 외빈을 마치 부하직원처럼 대하는, 상대방을 배려하는 행동이 아닌 것으로 외빈 응대 시 특히 주의, 경계해야 할 대목임



〈그림 6〉 대담시 1인용 소파 사용법(잘못된 소파 사용법)

- 1인용 소파에서 상대방과 대담할 때는 몸통을 상대방 쪽으로 향해 완전히 비틀어 돌리고 상대방 눈을 향해 시선접촉을 줄곧 유지하는 것이 키 에티켓임
- 상대방과 대담할 때 1인용 소파에서 뒤로 물러나 앉는 것은 에티켓이 아님. 수직선으로 곧추 앉는 것이 정상이고 때에 따라 상대방의 얘기에 더욱 귀를 기울이듯 상대방을 향해 몸을 조금 다가가는 방법도 좋을 것임



〈그림 7〉 대담시 1인용 소파 사용법(맞는 소파 사용법)

- 특히 상대방과 협상 등을 할 때는 기마자세를 취하는 것이 피곤함을 느끼지 않는 몸자세임
 - 엉덩이뼈를 의자 안쪽 이음새 부위 끝까지 밀어 넣고, 의자 등받침에 척추선을 따라 붙인 다음, 양 어깨를 펴고 턱을 살며시 위로 올린 다음, 양 손목을 반 꺾어 테이블 위에 올려놓으면 됨
 - 특히 기마자세는 장시간 협상을 할 때 유용한 몸자세임
- 또한 회의할 때 팔을 내리고 앉으면 눈 시야에 상대방들이 잘 들어오지 않게 되기 때문에 이런 자세는 지양할 자세임

3. 글로벌 만찬 및 의복 에티켓

1) 건배도 잔맞춤이 아니고 눈맞춤입니다

- 건배 시 허리와 목을 곧추 세우고 눈은 상대방을 응시하는 것이 맞는 에티켓임.
와인잔에 제사 지내듯 머리를 숙이는 것은 외국인들에게는 어색한 행동임



〈그림 8〉 건배시 잘못된 에티켓



〈그림 9〉 건배시 맞는 에티켓

- 멀리 있는 분들에게는 밝은 미소와 잔 까닥임 인사로 직접 건배를 대신해야지 (불가침 공공영역인) 테이블 중간을 마구 가로지르며 억지로 쨍하는 것은 다른 외국인들에게 실례가 될 수 있음
- 스탠딩 리셉션 때 반드시 해야 할 행동
 - 행사에서 소외되는 사람이 생기지 않도록 구석구석 찾아다니며 대화 건넬므로 배려하기
- 착석 테이블에서 와인 주도는 상대방 눈을 보고 방긋 미소를 지으며 잔을 까닥여(쨍이 아님) 건배하며 와인을 마실 때도 상대방 눈을 계속 보는 상태를 유지
- 상대방이 와인잔을 잡으면 자동으로 따라가야 하며, 특히 여성의 경우 무조건 따라하는 것이 에티켓임. 또한 상대방의 와인잔 수위가 내려가면 바로 첨잔 해야하며, 상대방 와인잔을 먼저 따른 뒤 자신의 잔을 채워야함

2) 식탁에선 식사보다 소통에 최선을 다해야

- 서양식 식사자리에서 숟가락 즉, 스푼을 입으로 빨면 안 되는데 그 이유는 스푼은 수프를 접시에서 입으로 옮기기 위한 이동 수단이기 때문임. 입으로 빨면 침 자국까지 보여 동물 같은 인상을 심어주게 됨
 - 중국식에서 스푼처럼 보이는 큰 금속제 숟가락은 요리כל(서양식의 버터 나이프와 같이 버터 조각을) 큰 공용의 요리접시(버터 조각들이 담겨 있는 보울)에서 작은 개인 접시(빵 접시)로 옮기는 도구임
 - 도기제 작은 숟가락은 개인용 스푼인데 입속에 부어넣듯 해야지 빨아서는 안됨
- 식사자리로 출발하기 전에 상대방을 즐겁게 해 줄 수 있는 소재를 미리 준비해 가는 것이 필요함
- 식사를 할 때 즐거운 대화를 통해 분위기를 북돋을 필요
 - 특히, 이야기 주제는 가급적 정치, 경제 등 무거운 것은 피하고 취미, 운동, 음악, 미술, 오락 등 가벼운 것으로 정하는 것이 방법
 - 식사를 하는 과정에 자신이 지금 꺼내려는 화제가 식사 전체 순서의 자연스런 흐름에 적합한 것인지 체크하는 것도 필요함
- 식사 참석자는 서로 대화의 밸런스를 유지하여 한 사람이 주도하지 않게 할 필요가 있음
 - 특히, 자신이 주최한 식사 자리에서는 미리 화제를 준비할 필요가 있을 뿐만 아니라 상대방들이 골고루 얘기할 수 있게 유도할 필요가 있음
- 식사 때는 허리를 바르게 세우고, 목도 세우고 얼굴은 웃는 표정을 하는 것이 테이블매너의 기본 에티켓
- 우리나라의 경우 종래 식불언이 미덕으로 간주되어 왔음. 그러나 외빈을 모시고 상대와 이야기를 나누지 않는 것은 오해를 살 수 있음

- 식불언은 입안의 음식물이 튀어나가거나, 음식을 씹으면서 말을 하기가 난처하기 때문에 동양에서는 미덕이나 외국에서는 상대방에 대한 무관심으로 오해할 수 있으므로 주의를 요함
- 외빈과의 식사 때 특히 주의할 사항들
 - 상대방과 얘기할 때는 테이블 바닥 대신 상대방에게 시선을 향해야 함
 - 얘기할 때는 수저를 내려놓고 해야 함
 - 식사중 회의자료들을 갖고 상대방과 얘기하는 경우라 할지라도 내 회의자료 들여다보는 일에 무게중심을 두지 말고 상대방 눈에 눈길의 무게중심을 옮기는 것이 필요
 - 음식을 입안에 넣은 상태에서도 간간히 상대방에게 눈길을 주어 경청하는 자세를 보이는 것이 에티켓
 - 상대방과 가벼운 소재를 중심으로 이야기를 나누면서 요리에 얽힌 얘기를 즐겁게 덧붙여가면서 식사를 즐기며 상대방과 친분을 더해가는 것이 맞는 에티켓임
- 한복을 입은 때 식사 약속은 분주히 움직여야 하는 뷔페식당이 아닌, 자리에 앉아서 웨이터로부터 서빙 받는 레스토랑이 올바른 식사 장소임

3) 의복 에티켓

- 외빈을 응대할 때 넥타이 칼러를 내 기관 로고 색이나 상대방 기관의 로고 색 또는 행사 엠블렘 색과 매칭 시키는 것이 글로벌 센스
- 양말 색은 바지 색과 반드시 일치시키고 다리를 꼬고 앉는 경우 종아리 살이 내보이는 불상사를 예방하기 위해 긴 목의 양말을 꼭 준비할 것
- 아울러 특별행사에서 사회자 혹은 프리젠티들은 그 행사의 성격에 맞게 의복을 맞춤 준비하여 입는 것이 글로벌 센스
 - 공식행사에서 긴팔은 인격체의 표징임

- 이마 덮는 헤어스타일은 자제하고 검은색 긴팔 셔츠는 착용을 자제하는 것이 외빈 응대 에티켓



〈그림 9〉 공공행사시 잘못된 의복 에티켓

4) 귀빈용 호텔물품 케어 법

- 슬리퍼, 침대 시트 등 호텔 휴대품에 외빈 이름의 앞 글자들(이니셜)을 기계 자수로 새겨 주는 것도 글로벌 센스

5) 방한일정 기록 수록 앨범 선물

- 워렌 버핏이 대구방문시 대구시장은 그의 대구방문 동정 사진, 신문기사 등을 스크랩한 앨범 2권을(1권은 워렌 버핏용, 또 하나 1권은 당시 본국에 있었던 워렌 버핏의 부인용, 이렇게 2권 1세트 배려가 글로벌 센스임) 준비해 선물로 제공. 이에 대해 버핏은 크게 감동 받아 귀국 후 바로 감사편지를 보냄
 - 외빈이 떠난 후에도 지속적으로 관계를 유지하기 위해서는 이 같은 앨범

준비, 선물이 필히 면밀히 준비 조치되어야 함

- 상대방의 지위고하를 따지지 않는 자동적인 답신 피드백 반응은 필수
 - 일본 동경대 물리학계의 권위자인 가네코 교수가 일면식 없는 한국 지방대학 교수의 이메일에 대해 즉각적인 피드백을 통해 요청한 논문을 1주일 안에 받아 볼 수 있게 한 것처럼 외빈에 대한 후속 피드백은 외빈 응대에 있어 필요한 요소임

4. 여성에 대한 글로벌 에티켓

- 술을 못하는 여성에 대한 배려
 - 발포성 미네랄워터 페리에(Perrier)는 무알콜이지만 샴페인과 아주 흡사해 보여 술 못하는 여성과 이슬람권 외빈들과의 건배주로 대응 준비하는게 좋음
 - 또한 페리에는 글로벌 선진문명사회에서 여성을 높여주는 prestige 음료로 여겨지고 있으므로, 회의 할 때 여성을 위한 음료로 일반 물 대신 준비함이 굿 센스
- 항상 손수건을 바지 주머니에 휴대하여, 화장실에서 소변 보고 나서는 반드시 손을 물과 비누로 깨끗이 닦고 손수건으로 물기를 닦아야 함
 - 화장실에 들어가려는데 여성이 청소중일 때는 조금 있다 이용하는 것이 여성을 인격체로 존중하는 문명인으로서 기본 에티켓

5. 漢字 싸인시 주의점과 먹물 붓 준비

- 공개행사시 외빈 응대할 때 상대방 국가에 대한 배려 필요
 - 일례로 중국과 관계가 나쁜 베트남 사람 있는 자리에서 중국을 연상시키는 漢字로 서명하는 것은 베트남 사람을 모욕하는 지혜 없는 처사임

- 중국, 홍콩, 대만, 싱가포르 등 동남아 포함 범 중화권 귀빈들의 방명록 서명 때 붓과 먹물을 준비하는 것도 중요한 글로벌 에티켓임

Ⅲ. 맺음말

- 국제화시대에 각종 행사의 성공 포인트는 기술적 요소가 갈수록 피차 비슷하게 발전해나가기 때문에 오히려 행사의 인적 요소 즉, 행사장 도처에서 구사되는 에티켓의 품격 수준 여하에 달려있다고 볼 수 있음
- 이는 다시 행사 참여 외빈들과의 긴밀한 소통과 교감 가능 여부로 정리될 수 있는데 여기서 눈보기 아이컨택 그리고 소통지향적 악수, 대담, 건배 방법과 테이블매너 등으로써 상대방에 더욱 바짝 전인격적으로 긴밀히 다가가는 ‘토탈 응대’ 접근법이 더욱 효과적인 것임을 알 수 있음
- 이러한 시각과 인식의 보급이 우리 시가 당면한 행사 및 사업 성공을 보장할 것으로 믿어 의심치 않으며 우선 큰 대목별 준비사항 측면에서 본 자료가 적절히 활용되기를 바램
- 앞으로 글로벌 에티켓 교육이 외빈 접대 실무자뿐만 아니라 광주시민을 대상으로 이루어져 국제도시 광주의 이미지 제고와 국제행사 및 사업의 성공적인 추진을 위한 밑거름이 될 수 있기를 바램

※ 본 내용은 필자의 개인견해이며, 연구원의 공식견해와 다를 수 있습니다.
【내용문의】 안 경 환 (와인대사, 글로벌리더십아카데미 원장) hugoahn@hanmail.net