

“인터넷민원서류 발급” 이용방법

대한설비건설공제조합은 조합경쟁력을 강화하기 위해 지속적인 정보화를 추진하여 조합 이용에 따른 고객의 불편을 최소화하고 신속한 정보 제공과 조합 홈페이지를 통한 영업활동 지원으로 고객지향 정보 서비스를 더욱더 강화할 계획입니다.

이번호에서는 주요 민원서류의 인터넷발급에 대한 이용방법을 안내해 드리도록 하겠습니다.

인터넷민원서류 발급 종류는 ①출자좌수증명원 ②신용평가확인서 ③보증잔액증명서 ④보증가능금액 확인서 ⑤용자금잔액증명원 ⑥용자이자납부내역서 ⑦금융거래확인서 등 7종입니다. 또한, 새롭게 개편된 www.seolbi.com은 사이버지점 수요 증대 및 조합원들의 보다 편리한 접근을 위해 기존에 따로 운영되던 영업정보서비스를 모두 통합하고 「건설서비스 포털사이트」로 확대 구축하였습니다.

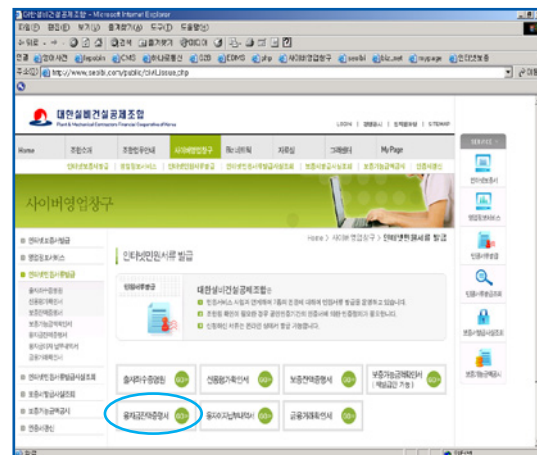
1. 인터넷 민원서류 발급 이용 방법

1. 조합 홈페이지 <http://www.seolbi.com/>에 접속한 후 SERVICE MENU 중 “민원서류발급” 메뉴를 클릭 합니다.

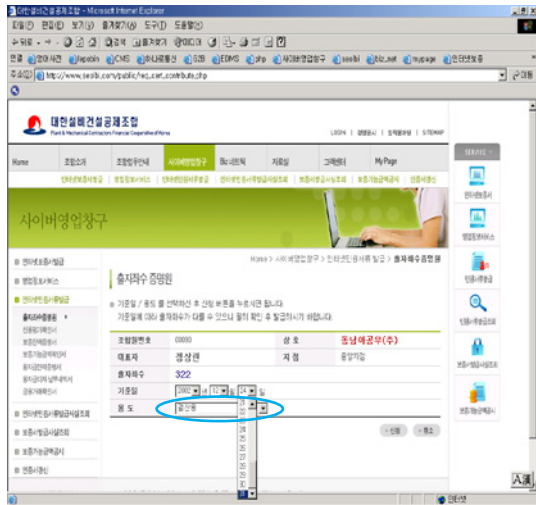
2. 인터넷 민원서류 발급 메인페이지에는 총 7 종류의 민원서류 신청화면이 있습니다. 이 중 금융거래확인서를 제외한 6개의 민원서류는 발급방법이 같고, 금융거래 확인서만 지점에서 승인한 후 발급이 가능합니다. 여기서는 출자좌수증명원 발급을 설명합니다.

가. 출자좌수증명원 발급

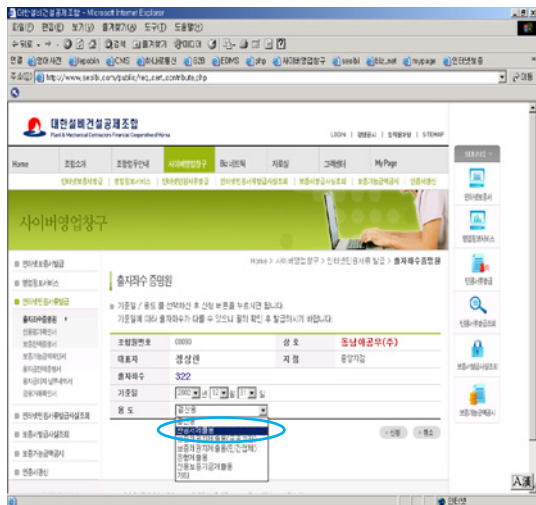
(1) “출자좌수증명원” 버튼을 클릭



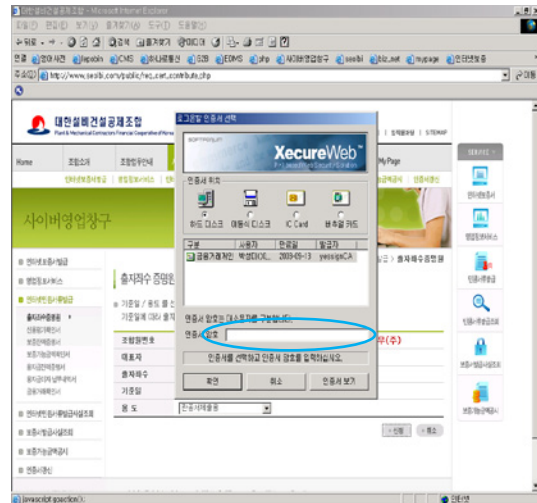
(2) “출자좌수증명원” 신청화면에서 “기준일”을 아래와 같이 선택하여 입력합니다. 기준일에 따라 출자좌수가 다를 수 있으므로 확인 후 입력합니다.



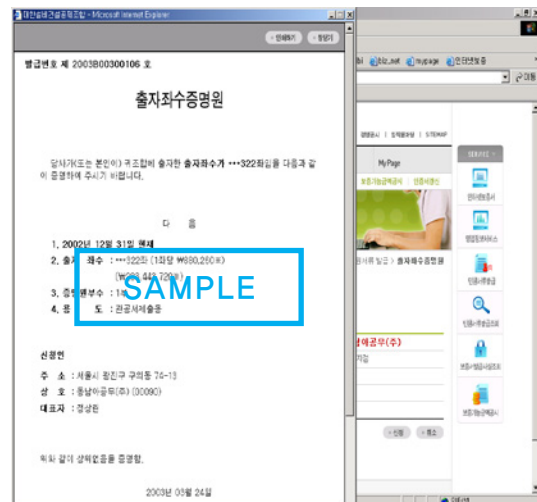
(3) 발급용도를 아래와 같이 선택합니다. 기준일과 용도를 선택했으면 오른쪽 아래에 있는 신청 버튼을 클릭합니다.



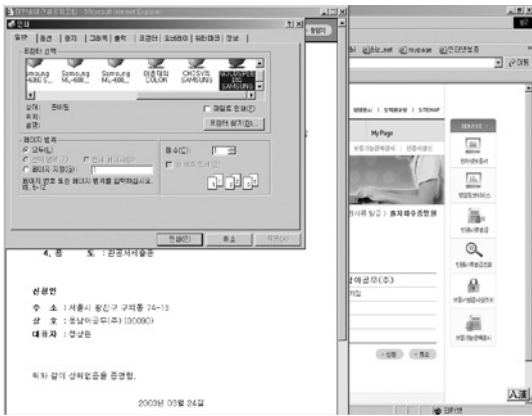
(4) 공인인증서 로그인 화면이 나타나면 공인인증서 비밀번호를 입력 한 후 확인 버튼을 클릭합니다.



(5) 인증서 로그인 후 출자좌수증명원 출력화면이 보입니다. 민원서류내용을 확인한 후 오른쪽 상단에 인쇄하기 버튼을 클릭합니다.



(6) 인쇄하기 버튼을 클릭하면 출력할 프린터를 선택하는 화면이 나옵니다. 프린터 선택 후 인쇄 버튼을 클릭하면 출자좌수증명원이 출력됩니다.

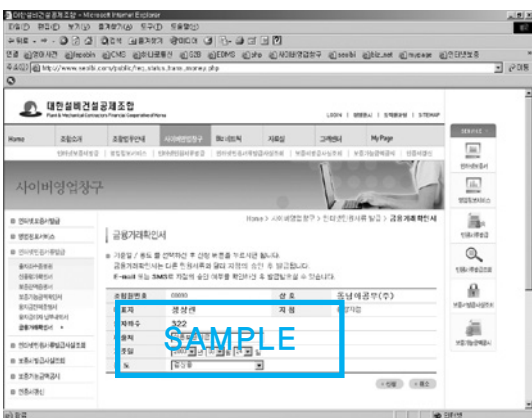


나. 금융거래확인서 발급

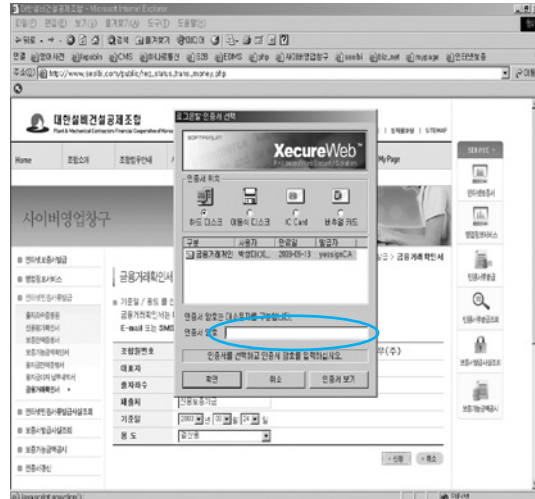
(1) “금융거래확인서” 버튼을 클릭



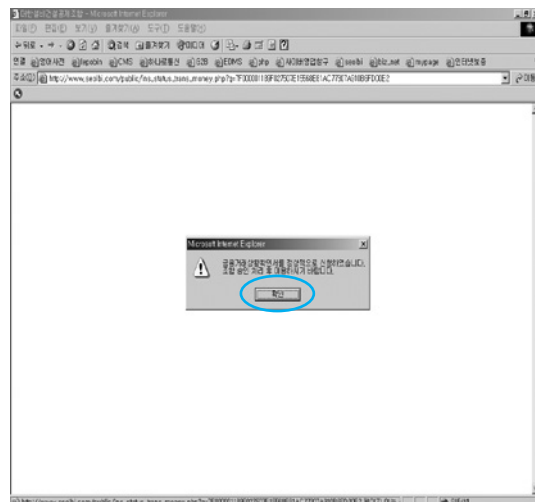
(2) 금융거래확인서 신청화면으로 이동합니다. “제출처”를 입력하고, “기준일과 용도”를 선택한 후 신청버튼을 클릭합니다.



(3) 공인인증서 로그인 화면에서 인증서 비밀번호를 입력한 후 확인버튼을 클릭합니다.

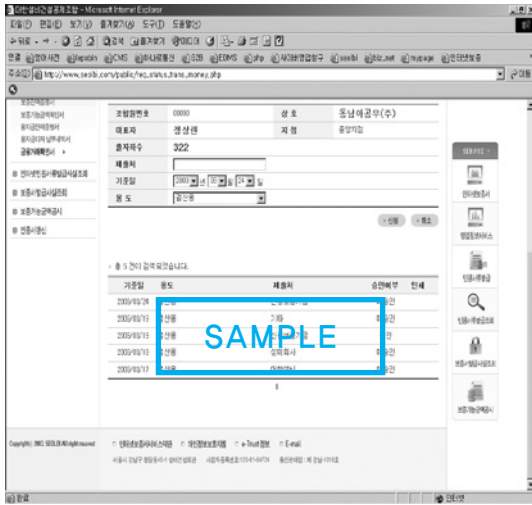


(4) 금융거래확인서를 정상적으로 신청하였다는 메시지가 보이면 확인버튼을 클릭해 주세요.

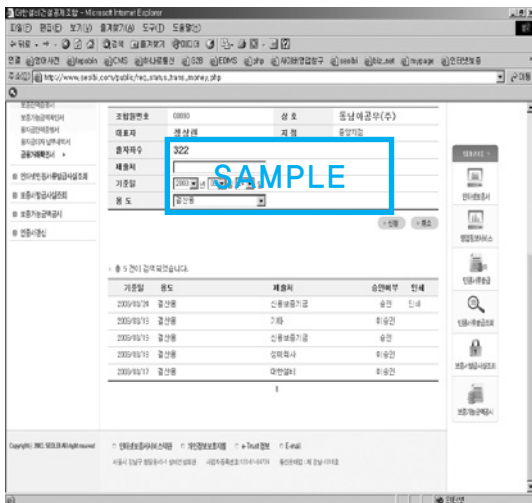


(5) 금융거래확인서는 지점승인 후 출력이 가능합니다. 따라서 신청이 정상적으로 처리 된 경우에는 경우 아래 승인여부란에 미승인이라는 메시지가 나타납니

다. 관할지점에서 정상적으로 승인을 완료하였을 경우 인쇄란에 버튼이 나타나면 출력이 가능합니다. 참고로 금융거래 확인서는 인터넷보장발급서비스와 같은 방식으로 운용됩니다.



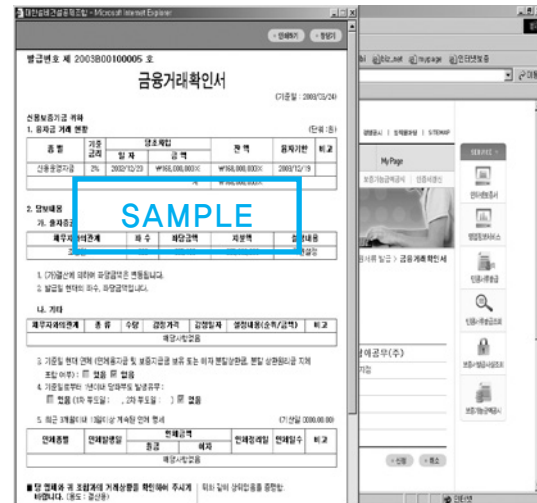
(6) 우리조합 관할지점에서 승인이 이루어지면 금융거래확인서 신청화면 하단에는 승인여부란에 “승인”, 인쇄란에 “인쇄”버튼이 표시되면 인쇄버튼을 클릭합니다.



(7) 공인인증서 로그인 화면에서 비밀번호 입력 후 확인버튼을 클릭합니다.



(8) 금융거래확인서 출력 창이 새로 보입니다. 내용을 확인한 후 오른쪽 상단에 “인쇄하기”버튼을 클릭하여 문서를 출력합니다.



인증서 갱신 이용안내

가. 인증서 갱신이란?

설비조합 온라인지점을 이용하기 위해 타기관에서 발급받은 인증서를 등록하는 절차를 의미합니다. 따라서 사용하시던 인증서가 만료되어 재발급 받은 경우 또는 신규로 인증서를 발급받은 경우 이 인증서를 설비조합에 등록해야 합니다.

나. 갱신방법

설비조합 홈페이지 로그인 후 인증서갱신을 클릭하거나 온라인지점에서 타기관인증서를 클릭하시면 됩니다.

1) 인증서 갱신 선택

① 홈페이지에서 “인증서 갱신” 클릭



② 온라인지점에서 “인증서등록” 클릭



2) 타기관인증서를 등록하는 화면



3) 사업자번호를 입력 후 확인 버튼을 클릭하십시오. (후, 개인사업자인 경우 주민등록번호로 인증서를 발급 받았다면 주민번호를 입력하십시오)

4) 다음과 같이 설치되어 있는 인증서가 나타납니다.



5) 등록할 인증서를 선택하신 후 비밀번호를 입력하면 정상적으로 갱신이 완료됩니다. 갱신 완료 후 온라인지점이 종료되며 온라인 지점 재접속 후 이용하실 수 있습니다.

다. 참고사항

※ 여러 개의 인증서가 있다면 그 중에서 하나를 등록하여야 하며, 이후 온라인지점 이용 시 등록된 인증서를 선택하여 사용하시면 됩니다. 🖱️

공사이행보증 안내

(1) 개별거래용 보증채무약정으로만 거래가능

공사이행보증은 한도거래용채무약정서와는 별도로 개별거래용 보증채무약정을 체결해야만 거래가 가능합니다. 이 경우 조합직원 입회 하에 연대보증인이 자필서명 및 날인을 해야 한다.

(2) 보증금액

보증금액은 계약금액의 100분의 40이상으로 하되, 입찰유의서 등에서 따로 정한 때에는 그에 의합니다. 다만, 예정가격의 100분의 70미만으로 낙찰된 경우 보증금액은 계약금액의 100분의 50이상으로 하여야 합니다.

○ 보증인수 거부제도 시행

- 예정가격 대비 낙찰률이 69% 미만인 경우에는 보증서 발급이 불가합니다. 다만, 보증금액 이상의 물적담보를 제공하거나, 해당공사에 입찰참가자격이 있는 조합원이 연대보증하는 경우에는 보증서 발급이 가능합니다.

〈 물적담보 제공 시 〉

1. 낙찰률이 69% 미만 66% 이상인 경우 : 차액의 100%
2. 낙찰률이 66% 미만 63% 이상인 경우 : 차액의 150%
3. 낙찰률이 63% 미만 60% 이상인 경우 : 차액의 200%

※ 특별심사 결과 담보를 징구하는 경우 위와 비교하여 담보금액이 큰 금액 징구

- 낙찰률이 60% 미만인 공사는 위와 관계없이 보증서 발급이 불가합니다.

(3) 보증기간

계약일(변경계약에 의하여 보증금액이 증액되는 변경 또는 추가보증의 경우는 변경계약일을 말함)부터 계약이행기일까지로 합니다. 다만, 관계법령이나 당해 계약문서 등에 보증기간에 관하여 따로 정한 바가 있는 때에는 그에 의합니다.

(4) 보증수수료

보증수수료는 계약일부터 계약이행기일까지의 일수에 의하여 계산합니다.

$$\text{수수료} = \text{보증금액} \times \frac{\text{계약일부터 계약이행기일까지의 일수}}{365} \times \text{요율}$$

※ 보증수수료 할증

특별심사 등급에 따라 산출수수료의 40%까지 할증할 수 있습니다.

※ 보증수수료 할인

조합원 입보 시 산출수수료의 20%가 추가 할인됩니다(단, 낙찰률 69% 미만인 공사는 제외).

[보증수수료 할증]

보증별	단위	신용 평가 등급								
		AAA	AA	A	BBB	BB	B	CCC	CC	C
공사이행보증	연%	0.15	0.225	0.325	0.45	0.45	0.475	0.475	0.5	0.5

(5) 연대보증인

기존 한도거래용 채무약정을 적용하지 아니하고 별도의 개별거래 약정을 체결해야 하며, 이 경우 약정인의 대표자가 여럿인 경우 대표자 전부가 연대보증해야 합니다.

(6) 구비서류

- 계약서 사본
- 당해 공사의 입찰공고문 사본 및 공사낙찰확인(원)
- 보증이행업체의 보증시공이행각서(보증서에 보증이행업체를 명시한 경우에 한함)
- 공사이행보증 이행각서
- 기타 보증심사에 필요한 경우

(7) 특별심사 기준

(가) 심사기준

심사분야	심사항목	심사기준	배점
신용도 (40점)	조합신용평가 결과(40점)	AAA	40
		AA	37
		A	34
		BBB	30
		BB	26
		B	22

심사분야	심사항목	심사기준	배점
신용도 (40점)	조합신용평가 결과(40점)	CCC	18
		CC	15
		C	12
계약내용 (50점)	예정가격대비 당해공사의 낙찰률 (35점)	77% 이상	35
		74% 이상 77% 미만	33
		71% 이상 74% 미만	31
		68% 이상 71% 미만	29
		65% 이상 68% 미만	27
		62% 이상 65% 미만	24
		60% 이상 62% 미만	21
	계약형태 (10점)	공동수급인 3인 이상	10
		공동수급인 2인	7
		단독계약 (분담이행방식 또는 주계약자관리방 식에 의한 공동도급 포함)	3
	보증채권자 유형(5점)	국가·지방자치단체	5
		출연·출자기관 등 정부산하기관	4
기타 공공기관		3	
안정성 (10점)	안정성 등급(10점)	1등급	10
		2등급	9
		3등급	8
		4등급	7
		5등급	6
		6등급 이하	5
가·감점	지점장 평가		±5
총 계			100점

(나) 보증채권자 유형 구분

- 정부출연·출자기관 등 정부산하기관 : 공공기관의운영에관한법률 제4조(공공기관)에 해당되는 기관 또는 단체
- 기타 공공기관 : 상기 국가, 지방자치단체와 정부산하기관 이외에 국가계약법 적용 또는 준용하는 공공의 성격을 띤 기관 또는 단체
- ※ 중복되는 경우에는 높은 점수를 인정

(다) 안정성 등급(10점)

안정성 등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급 이하
점 수	10	9	8	7	6	5

◆ 안정성등급 산출방법

출자등급		1					2					3					4					5									
시공능력 등급		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
신 용 평 가 등 급	AAA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3
	AA	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4
	A	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	5
	BBB	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	6	3	4	5	5	6	6
	BB	2	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	6	4	5	5	6	6	7	4	5	6	6	7	7
	B	3	4	4	5	5	5	3	4	5	5	6	6	4	5	5	6	6	7	4	5	6	6	7	7	8	5	6	7	7	8
	CCC	3	4	5	5	6	6	4	5	6	6	7	7	4	5	6	7	7	8	5	6	7	8	8	9	5	7	8	8	9	9
	CC	4	5	5	6	7	7	4	6	7	7	8	8	5	6	7	8	8	9	5	7	8	8	9	9	6	8	9	9	10	10
C	4	5	6	7	7	8	5	6	7	8	8	9	5	7	8	8	9	9	6	7	8	9	9	10	7	8	9	10	10	10	

주) 조합원의 안정성 등급은 출자·시공능력 등급의 열과 신용평가 등급의 행이 교차하는 칸의 숫자로 한다.

◆ 특별심사 등급별 할증수수료 및 담보징구 범위

심사등급	평점구간	보증수수료 할증	담보징구 범위
1~5등급	70점 이상	면제	면제
6등급	65점 이상 70점 미만	산출수수료의 10%	보증금액의 2%
7등급	60점 이상 65점 미만	산출수수료의 20%	보증금액의 6%
8등급	55점 이상 60점 미만	산출수수료의 30%	보증금액의 10%
9등급	55점 미만	산출수수료의 40%	보증금액의 14%

※ 담보제공 대신 조합원 입보로 대체 가능(수수료 할증기준은 동일)

(1) 출자등급

등급	출자좌수 구간값
1	1,000좌 이상
2	500좌 이상 1,000좌 미만
3	300좌 이상 500좌 미만
4	100좌 이상 300좌 미만
5	100좌 미만


(2) 시공능력등급

등급	시공능력 구간 값
1	500억 이상
2	100억 이상 500억 미만
3	50억 이상 100억 미만
4	30억 이상 50억 미만
5	10억 이상 30억 미만
6	10억 미만

주) “시공능력”은 관련 법령에 의한 시공능력 공시금액 (공시금액이 없는 경우에는 자기자본을 말한다)으로서 당해 공사의 업종별 시공능력금액으로 한다.

(3) 신용평가등급 : 조합원별로 부여받은 조합의 신용등급

(라) 가·감점(±5점) : 지점장 평가

- 과도한 시공능력평가금액 이상의 공사 등에 따른 조합채권 침해의 우려 유무 : ±2점
- 관리능력과 동업계 세평 및 사업전망 : ±3점 

친절봉사 실천을 위한 마음가짐

1. 설비조합인의 바른자세

1. 설비조합인의 직업관 및 기본자세

가. 직업관

- 조합의 경영이념(조합훈)을 이룩하는 것이 우리들의 할 일이다.
- 조합이 향상될 때 우리의 삶도 향상될 것이다.
- 직원 개개인이 경영자의 위치에서 사고하며 행동한다.

나. 기본자세

- 친절봉사정신
공제조합은 조합원의 것임을 인식하고 언제나 조합원 위주의 업무처리 자세를 가진다.
- 성실한 언행
모든 큰일이 작은일에서 비롯됨과 같이 작은일에 성실한 자세를 가진다.
- 책임과 협동
맡은 일에 책임을 질 줄 알며 이러한 책임 의식을 바탕으로 상대방을 존중하고 스스로 겸손하고 양보하는 미덕을 갖는다.

다. 직장생활의 3원칙

- 상대방의 입장을 존중하라.
- 약속을 반드시 지켜라.
- 업무의 능률을 생각하라.

2. 설비조합인의 행동규범

어떠한 조직이든 그 나름대로의 고유한 문화와 사고방식을 갖는다. 이러한 고유한 문화와 사고방식은 행동규범으로 나타난다. 우리조합도 친절봉사운동을 전개하면서 설비조합인으로서의 소속감과 동일체 의식을 느끼기 위하여 '조합원을 위한 조합 만들기'에 전직원이 최선을 다하여 행동규범으로 삼고 실천해 나가야 할 것이다.

가. 직장의 규칙과 에티켓

(1) 의의

에티켓이란 단순한 형식적인 예의범절을 말하는 것이 아니다. 상대방의 인격이나 입장을 존중하여 그 마음을 손상치 않도록 하는 배려와 아량이라 할 수 있다. 즉, 주위 사람들에게 폐를 끼치지 않는 것이 중요한 요점 중의 하나라 하겠다.

(2) 근무자세

직원 개인은 일개 직원이지만 외부에서 볼 때 내가 곧 공제조합을 대표하는 대표자이다. 따라서 나의 행동 하나하나가 공제조합이라는 의식을 가지고 자신의 행동에 유의해야 한다.

이러한 마음자세를 가지고 착실한 하루하루의 직장생활을 영위하기 위해 지켜야할 기본적인 근무자세를 점검해 본다.

○ 출 근

- 그날 할 일에 대한 충분한 준비가 가능

- 하도록 조금 일찍 출근한다.
- 출근 시에는 서로 명랑하게 인사를 나눈다.
- 부득이하게 출근이 늦어질 경우에는 반드시 연락을 취하여 업무에 지장이 없도록 한다.

○ 복장과 용모

- 복장과 용모는 직원의 교양과 근무에 임하는 자세를 나타내는 것이므로 고객을 응대하는 직원으로서의 품위를 잃지 않도록 항상 단정히 해야 한다.
- 여직원의 경우 두발, 손톱손질, 화장에 이르기까지 지나치지 않도록 유의하기 바람, 또한 화려한 장신구나 혐오감을 주는 헤어스타일은 삼가야 한다.
 - 남직원의 경우 옷차림은 청결하고 품위가 있도록 유지하며, 특히 면도와 두발상태는 항상 단정히 해야 한다.

○ 퇴근

- 가능한한 그날의 업무는 그날에 마치도록 하고 퇴근 전에 그날의 업무계획을 체크하여 누락된 일이 없도록 한다. 자기의 일이 끝났더라도 팀 끝난 동료의 주위를 서성거리지 않도록 하며 협조를 필요로 할 때는 함께 마무리 지어 다같이 퇴근할 수 있도록 한다. 먼저 퇴근하는 경우에는 남아있는 직원에게 미안한 마음을 가지도록 하며 임의로 퇴근하는 일이 없도록 한다.

나. 직장예절

조직생활은 많은 사람들의 접촉으로 이루어진다. 안으로는 상사, 선배, 동료, 후배, 밖으로는 고객에 이르기까지 다양하면서도 각각의 개성을 가진 수많은 사람들과 수시로 접촉하게 된다. 이러한 일상적인 만남 속에서 간과하기 쉬운 응대

및 접대요령을 점검하여 교양있는 설비조합인이 되도록 힘써야 한다.

○ 사내예절

- 상사에 대한 에티켓
 - 상사에 대하여는 항상 존경심을 가지고 선배로 대한다.
 - 가까운 곳에서나 먼 곳에서 상사를 발견하면 즉시 경의를 표한다.
 - 상사에게 부름을 받았을 때에는 적당한 거리에서 인사를 하고 차분히 용건을 묻는다.
 - 지나치게 긴장한다든가 도가 넘치는 사양은 하지 않는 것이 좋다.
- 동료에 대한 예절
 - 동료와 좋은 협력관계가 유지되도록 노력한다.
 - 친절한 사이라 하더라도 사무실 내에서는 서로 경어를 사용하며 상호인격을 존중한다.
 - 자신의 책임은 자신의 것으로 솔직히 받아들이고 남에게 미루지 않는다.
 - 공과 사를 엄격히 구분하여 뒷전에서 회사에 대한 불평불만이나 파벌을 만들지 않는다.

○ 사외예절

- 사외에서도 조합직원임을 명심하여 이미지를 손상시켜서는 안된다.
- 나아가 자신으로 하여금 조합원이나 상대방의 품위를 손상시키는 행위는 금물이다.
- 사외에서는 업무상의 기밀이나 회사에 대한 내부사정을 얘기하지 않는다.

라. 인사예절

인사란 상대방에게 마음속으로부터 우러나오는 존경심과 친절을 나타내는 형식이며 인간관계를 원활하게 하는 중요한 매너이다. 그러므로 마음속에서 우러나오는 따뜻한 인사를 습관화시켜

상사와 동료 간에 훈훈한 인간관계를 정립할 수 있도록 해야 한다. 조합원에게도 친절하고 상냥하게 인사함으로써 조합원과의 유대를 강화할 수 있도록 노력해야 한다.

- 일반적인 인사요령
 - 자세를 바르게 하고 상대방의 눈을 본다.
 - 등을 펴고 허리에서 직선으로 정중하게 머리를 숙인다.
 - 손을 양옆에 붙인채 몸을 자연스럽게 따라 숙인다.
 - 남자는 차렷자세로 바로서서 주먹 안쪽을 바지 재봉선 상의 중앙에 살며시 댄다.
 - 여자는 차렷자세에서 오른손의 엄지를 왼손의 엄지와 인지사이에 끼워 하복부에 가볍게 댄다.

○ 기본인사

【정중한 인사】

극히 높은 분이나 의식 등에서 하는 인사로 다음과 같은 자세로 인사한다.

- 발은 뒷꿈치를 붙이고 윗몸을 45도 정도 숙인다.
- 인사말은 고개를 숙이는 동작에서 끝낸다.
- 숙인 다음 한호흡 쉬고 천천히 허리를 편다.
- 숙일 때보다 조금 느린 속도로 몸을 일으킨다.

【보통인사】

일상생활에서 가장 많이 행하는 인사로 보통 윗사람이나 고객을 맞이할 때 하며 발은 뒷꿈치를 붙이고 윗몸을 30도 정도 숙인다. 나머지 인사자세는 정중한 인사자세와 동일하다.

【가벼운 인사】

동료나 하루에 두 번이상 만나는 사람 또는

아랫사람에게 하는 인사로써 바로 선 자세에서 상대의 가슴정도를 보며 상체를 15도 정도 앞으로 굽혀 인사한다.

【목 록】

자주 대할 때나 복도, 실내 등에서 하는 인사로 가볍게 머리를 숙이며 눈으로 예를 표하며 부드러운 표정을 짓는다.

○ 상황에 따른 인사법

【출근 시】

허리를 굽혀 정중하되 밝고 명랑한 어조로 인사한다.

【근무 중】

근무 중 임원이 찾아왔을 때는 자리에서 일어나서 인사하고 상급자에 대하여는 근무자세에서 인사한다.

【퇴근 시】

먼저 퇴근할 경우에는 인사를 하며 “먼저 퇴근 하겠습니다” 혹은 먼저 “실례하겠습니다”로 인사말을 대신한다. 나중에 퇴근하는 사람은 “안녕히 가십시오”라고 답례한다.

【조합원의 접객 및 전송시】

창구에서 조합원 내점 시 즉각 접근할수 있는 바른 자세로 “어서오십시오”라고 인사하며, 전송시에도 “안녕히 가십시오”라고 인사 한다.

II. 친절봉사의 실천방법

설비조합인으로서의 기본자세와 직장에 대한 예절을 함양하고 우리조합의 경영이념을 숙지함

으로써 이를 실천할 마음의 준비가 되어있다. 그러면 고객은 누구인가? 우리조합의 고객이 누구인가를 정확히 알아야 가려운 데를 긁어줄 수 있는 바른 서비스를 제공할 수 있다.

따라서 개별 조합원의 특성을 잘 헤아려서 적절한 서비스를 선택하여 조합원에게 최대의 서비스를 제공할 수 있도록 해야 한다. 또한 조합원만을 고객으로 하는 특성을 가진 조합원 내에서의 고객과의 만남은 너와 나의 개인적인 만남이 아니라 공제조합을 대표하는 자격으로 고객을 만나는 것이다. 따라서 조합원 응대에 있어서 항상 이런 점을 유념해야 한다.

고객응대에는 크게 창구응대와 전화응대가 있다.

1. 창구응대

창구는 조합과 고객이 만나는 처음의 공간이다. 또한 창구는 조합의 첫인상이다. 조합에 대한 인상이 좋든가, 나쁜가의 평가는 직원들의 응대태도에 달려있다. 친절봉사는 바로 창구응대에 달려있으므로 이를 어떻게 할 것인가가 중요하다.

가. 창구직원의 5대 요소

- 자세
허리를 곧게 펴고 “카운터 라인”에 대하여 어깨는 수평을 유지하고 몸과 목은 수직이 되게 한다.
- 눈
눈에 감정을 담아 따뜻한 시선으로 고객을 맞이하며, 응대시의 눈의 위치는 항상 객장을 의식하며 객장과 카운터에 시선을 배분한다.
- 미소
창구직원의 미소가 상품이며 카운터의 꽃이다.

마음속에서 우러나오는 미소라야 고객을 움직일 수 있다.

- 손
겨드랑이는 붙이고 손 등을 보인다. 손은 말을 도우며 시선은 손가락 끝에 온다.

- 목소리
목소리에 색깔이 있다고 생각하고 좋은 목소리를 내야한다. 기본용어는 또박또박 정성을 실어서 말하고 소리의 크고 작은 것으로 포인트를 준다.

나. 고객을 맞이하는 마음가짐

- 고객이 없으면 조합이 존재할 수 없다. 따라서 항상 고객에게 감사하는 마음으로 성의를 가지고 고객을 응대해야 한다.
- 고객응대 시에는 누구에게나 한결같이 친절하고 공손하게 웃는 얼굴과 명랑한 어조로 고객에 호감을 갖게 한다.
- 바른 자세와 태도로서 고객이 편안한 마음을 갖도록 한다.
- 고객의 만족은 궁극적으로 신속, 정확한 업무 처리에 있으므로 업무지식에 정통해야 한다.

다. 바람직한 응대자세

(1) 첫인상을 좋게 하기 위하여

- 객장 내의 정리정돈
객장 내의 청소, 업무안내 등 게시현황, 카운터 정리, 신문, 잡지등 최신 상태 유지, 각종 비치양식은 충분한가, 연필, 인주, 볼펜 등은 사용가능 상태인가를 매일점검한다. 특히, 내방 조합원이 이용하는 커피, 음료등 기호품 관리에 소홀함이 없도록 주의한다.

○ 몸차림
복장이나 몸차림은 단정히 몸에 배도록 한다.

(2) 대화

○ 대화란

자기의 뜻을 상대방에게 전달하는 수단으로 언어가 있다. 같은 말이라도 말하는 사람의 솜씨에 따라 듣는 사람의 감정은 판이하게 다른 경우가 많다. 직장에서는 언어를 사용하면서 고객과 마주 대하고 있기 때문에 직원들의 말씨 하나하나가 고객이 조합에 대한 판단의 기준이 된다. 따라서 항상 올바른 말을 사용함으로써 대화를 이끌어 가도록 한다.

○ 올바른 대화방법

좋은 대화는 격식을 갖추어 쓰는 것이 바람직하며 다음의 사항에 유의해야 한다.

- 무엇을 말할 것인가를 머리속에서 정리한 후 대화에 임한다.
- 상대방이 무슨 의도로 어떤 말을 하고자 하는지 잘 듣는다.
- 품위 있는 농담을 잘 소화시켜 상대의 긴장을 풀어준다.
- 대화에 간격을 두어 고객이 납득하고 질문이나 반론을 할만한 시간적 여유를 둔다.
- 바르고 쉬운 말을 사용하며 필요이상의 전문용어, 유행어를 섞어 사용하여 요점을 흐트리지 않도록 한다.
- 독단적인 주관이나 가정을 섞지 않으며 일방적이나 혼계적인 말을 하여 고객의 자존심을 상하지 않도록 한다.

○ 듣기

- 흔히 대화를 잘하는 사람은 말을 잘하는 사람이라 생각하기 쉽다. 이것은 말을 잘하는 사람이라기보다는 듣기를 잘하는 사

람을 두고 한 말이다. “사람을 움직이는 가장 중요한 무기는 입이 아니라 귀다”라는 말과 같이 사람은 누구나 자기의 말을 잘 들어 주기를 바란다.

따라서, 듣는 자세가 중요하다.

【듣는자세】

- 상대방을 정면으로 바라보면서 경청한다.
- 개방적이고 편안한 자세를 취한다. 단, 손이나 다리를 꼬지 않도록 한다.
- 가끔 상대방 쪽으로 몸을 기울인다. 너무 기울이지는 말고 가끔 맞장구를 친다.
- 시선을 마주친다. 치켜뜨거나 노려보는 것은 실례가 되지만 상대의 눈을 보지 않게 되는 것은 무시하는 것이 되어버린다.

○ 말하기

말은 자기 자신의 표현이며 자기 마음의 표현이다. 아무리 좋은 말이나 의견이라도 적절한 말로써 나타내지 못한다면 아무 소용이 없다.

【말하는 요령】

- 밝고 명랑한 표정으로 말한다.
- 정확한 발음, 맑은 목소리, 알아듣기 쉽게 말한다.
- 상대방의 눈을 주시하면서 적당한 속도로 말한다.
- 상대방의 흥미와 관심에 대한 초점을 맞추어서 말한다.

○ 바른용어 및 표준화법

- 조합원을 부를 때 : ○○건설 손님, 사장님, 선생님
- 긍정적인 용어선택 : 할 수 없습니다 → 하기 어렵습니다
안됩니다 → 하기 어렵습니다
- 조합원을 맞이할 때 : 어서오십시오, 반갑습니다

- 조합원을 기다리게 할 때 : 죄송하지만 잠시만 기다려 주시겠습니까?
- 조합원이 오래 기다렸을 때 : 오랫동안 기다리게 해서 대단히 죄송합니다.
- 조합원을 배웅 할 때 : 감사합니다.

라. 고객응대의 단계

- 맞이하는 단계
고객이 직장내에 들어오면 밝은 표정으로 고객을 보면서 “어서오십시오”라고 명랑한 목소리로 웃으면서 인사한다.
- 용건을 묻는 단계
고객이 가까이 다가오면 일어서서 상냥하고 뚜렷한 목소리로 “어서오십시오(안녕하십니까)” 하면서 인사한다. 그리고 고객에게 용건을 물어 봐야 한다. 비록 다른 사무를 보고 있는 중이라도 고객을 맞이하는 일을 최우선적으로 해야 한다. 고객에게 용건을 물어본 후 담당자에게 안내하여 용건을 볼수 있도록 한다.
- 보증서 신청서 등을 받는 단계
고객이 보증서 신청서를 작성하여 창구 앞에 다가오면 밝은 표정으로 상체를 숙이며 시선은 조합원을 향해 “감사합니다”라는 인사와 동시에 보증서 신청서 등을 받는다. 이때에 보증서 신청서 등은 왼손으로 가볍게 집어 오른손으로 가볍게 받쳐든다.
- 용무를 처리하는 단계
시선은 조합원을 보면서 “잠시만 기다려 주시겠습니까?”라고 가벼운 인사를 한다. 이때 업무는 정중하면서도 신속·정확하게 처리한다.
- 고객을 부르는 단계
“○○건설 손님”라고 그 조합원을 주시하면서

가볍게 목례를 하고 호명한다.

- 보증서 등을 주는 단계
보증서 등을 고객에게 두 손으로 드리며 조합원을 바라보면서 “감사합니다”라고 인사한다.
- 조합원을 보내는 단계
모든일은 마무리가 중요하다. 상체를 곱게펴고 명랑한 목소리로 톤을 약간 높여 “안녕히 가십시오”라고 인사한다. 인사 후 조합원이 객장을 나설 때까지 주시한다.

마. 고객 유형별 응대방법

- 꼼꼼한 고객
조합의 수수료나 규정 등에 민감한 관심을 가지고 있기 때문에 고객이 만족할 수 있도록 세심한 주의가 필요하다. 그러나 잘 하지만 하면 서비스의 효과가 매우 크다.
- 거드름형 고객
절대로 비위를 건드리지 말고 상대방의 말을 경청할 것. 듣는 것으로 일관하는 것도 무난하다.
- 쾌활한 고객
사무처리를 신속·정확하게 처리하여 가능한한 대기시간을 줄이는 것이 좋다.
- 점잖은 고객
예절바르게 응대하면서 고객의 기분을 사전에 알아서 적절한 대화를 유도해 나가야 한다.

2. 전화응대

전화는 고객이나 상대방의 얼굴은 직접보지 못하고 대화하기 때문에 자칫하면 실수하기 쉽고

오해가 발생할 소지가 많지만 대외적으로는 “보이지 않는 창구”로서 중요한 일익을 담당하고 있다. 또한 고객과의 전화 한통화가 우리조합의 이미지를 결정한다는 점에서 조금도 소홀함이 없도록 항상 유념해야 한다.

가. 전화응대 시의 기본요령

- 고객을 맞이하는 마음으로 항상 고객이 눈앞에 있다고 생각하면서 밝게 말한다.
- 발음은 정확히 하고 이해하기 쉬운말로 한다.
- 고객은 항상 바쁜 사람이라는 것을 명심하고 되도록 용건을 간단·명료하게 한다.
- 상대방이 보이지 않고 상대방이 내가 누구인지 모른다고 해서 함부로 말하는 것은 삼가고 예의바르고 정중하게 말함으로써 조합이미지의 향상을 도모한다

나. 전화받는 요령

- 전화는 조합의 목소리·전화벨이 두 번째 울릴 때 수화기를 든다.
- 먼저 소속과 성명을 밝힌다.
예) 감사합니다. 공제조합 ○○지점 ○○○입니다.
- 상대방을 확인 후 인사한다.
- 왼손에는 수화기를 오른손에는 메모지와 볼펜을 준비하고 경청한다.
- 용건이 끝났음을 확인한 후 통화내용을 요약·복창한다.
- 마무리 인사 후 상대방이 수화기를 내려놓은 다음 조용히 수화기를 내려 놓는다.

다. 전화거는 요령

- 용건을 6하원칙 하에 정리하여 메모한다.
- 전화번호를 확인한 후 왼손으로 수화기를 들고 오른손 인지로 다이얼을 누른다.

- 상대방이 나오면 자신을 밝힌 후 상대방을 확인한다.
예)감사합니다. ○○지점 홍길동입니다.
실례합니다만 백길동씨 맞습니까?
- 간단한 인사말을 한 후 시간·장소·상황을 고려하여 용건을 간단·명료하게 말한다.
- 용건이 끝난 후 마무리 인사를 한다.
- 상대방이 수화기를 내려놓은 다음 수화기를 조심스럽게 내려놓는다.

라. 전화연결 요령

- 전화받는 사람을 확인한다.
예)김차장 말씀이신가요. 잠시만 기다려 주십시오.
- 전화를 연결할 경우에는 송화기를 막은 다음 다음 전화받을 사람에게 연결한다.
예)김차장님 ○○회사 ○○○입니다
- 전화받을 사람이 즉시 받을 수 없을 때에는 중간상황을 수시로 알려 준다.
예)김차장이 지금 통화중입니다.

마. 전화매너 제로

- 전화응대 태도가 불손한 경우
예)거참! 모르겠는데 왜 그래요.
- 전화 건 사람의 용건을 무시한 경우
예)그간 일로 전화를 한거야?
- 고객 앞에서 개인적인 일로 전화를 길게 한 경우
- 용건이 끝나자마자 전화를 탁 끊어버리는 경우
- 성의 없는 응대를 한 경우
예)글쎄요, 다른 부서에 문의하시지요.
- 턱과 어깨에 수화기를 걸치고 통화하는 경우
- 윗사람에게 전화를 걸 때 본인이 직접 하지 않고 시키는 경우 