제11강

비즈니스 매너

제1절 명함

1. 명함의 의의

- 명함(名銜, calling card, visiting card, business card)
- 성명, 주소, 직업, 신분 따위를 적은 네모난 종이쪽으로 흔히 처음 만난 사람에게 자신의 신상을 알리기 위하여 건네 준다.
- 명자(名刺), 명첩(名帖), 명편(名片), 어첩(御帖 임금의 명함)
- 명함은 사람을 대신하는 역할을 하므로 사용방법에 특히 신경을 써야 한다.
- 명함이 생겨난 것은 프랑스의 루이 14세 때라고 전해진다. 그러나 중국에서는 오랜 옛날부터 지인의 집을 방문했을 때 상대방이 부재 중이면 이름을 적어 표시를 남겨 놓았다고 한다. 독일에서도 16세기에는 쪽지에 이름을 적어 사용하였다고 한다.
- 서양에서는 명함을 사교용(social card)과 비즈니스용(business card)으로 구분하기도 한다.

2. 업무용 명함

업무용 명함(business card)은 업무시에 사용하므로 성명, 직책, 회사명과 회사 주소 등이 기재되어 있다.

업무관계로 꽃을 보내거나 크리스마스 선물을 하는 경우에는 업무용 명함을 함께 보내는 것이 원칙이나, 받는 측과 친한 관계가 되기 위해서는 사교용 명함을 사용해도 무방하다.

영국에서는 통상적으로 업무용 명함이 사교용보다 약간 크며(세로 $3^{1/2}$ x 가로 $2^{1/2}$ inch), 사교용 명함이 필기체인데 비하여 고딕체나 명조체를 쓴다.

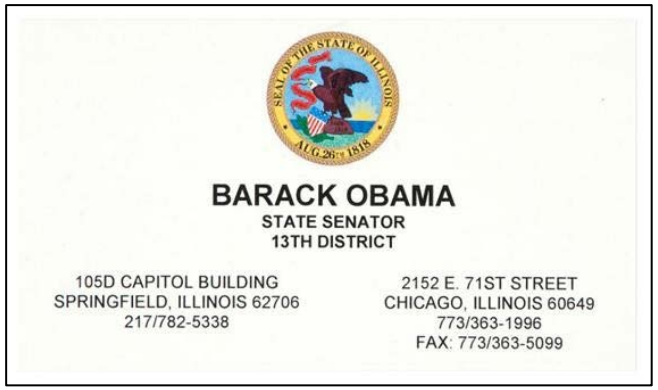
업무용 명함에는 보통 중역용과 일반사원용이 있다.

1) 중역용 명함(미국의 예)

- 본명은 이니셜로 표기해 중앙에 오도록 한다.
- Company는 약자인 Co.로 등록되어 있지 않는 한 전부 쓴다. Inc.는 보통 약자로 한다.
- 회사명은 보통 좌측 아래에 기입한다.
- 회사의 주소가 대도시 아닌 경우에는 시명과 주명을 기입하며, 대도시일 때는 지역·번지 등을 2줄로 기입한다.
- 소재지명은 좌우측 하단 어느 쪽이라도 상관없다.
- 미국에서는 전화번호는 보통 명함에 기입하자 않는다.

Walt L. Follis

President
Reeve Engineering Company, Inc. Scott, Iowa



2) 사원용 명함

- 회사명을 중앙에 크게 기입한다.
- 성명·소속부서·회사주소는 명함 좌측 아래에 기입한다.
- 남자는 이름에 Mr.를 붙인다.
- 여자는 Mrs. 혹은 Miss.를 붙인다.
- 결혼한 여성은 결혼 전의 이름을 적는 경우가 많다.

Follis Design Co.

Mr. Robert R. Tailer
Public Relations
60 West strret

3. 업무용 명함의 사용법

1) 명함의 준비

- 비즈니스에서 명함은 나를 표현하는 얼굴이다.
- 명함을 주고 받는 간단한 행동 하나가 나의 첫인상을 결정짓기도 한다.
- 구겨지거나 더럽혀지지 않도록 명함지갑에 넣어 보관하는 것이 좋으며, 양복의 안주머니에 소지한다.
- 명함지갑은 금속성이나 플라스틱, 자개함 등보다는 인간적인 냄새가 나는 가죽이나 천으로 된 것을 사용한다.
- 명함지갑에 명합을 넣을 때 거꾸로 넣어두면 한번에 상대에게 바로 전달 수 있다.
- 명함은 항상 10매 이상, 평균적으로 만나는 사람보다 많이 소지한다. 그러나 꽉 채워 넣고 다니는 것은 미련한 사람으로 보일 수도 있다.

2) 명함을 줄 때

- 회사명과 이름을 밝히고 공손히 인사하며 전한다.
- 상대방보다 먼저 꺼낸다.
  명함은 아랫사람이나 방문자가 먼저 전하는 것이 원칙이나 비즈니스에서는 상대방보다 먼저 꺼내는 것이 좋다.
- 전달하는 위치는 상대방의 가슴높이이다.
- 오른손으로 상대방이 읽기 쉬운 방향으로 전한다.
  명함을 전달할 때는 우선 상대방이 보기 좋은 방향으로 돌려서 명함을 전한다. 이때 회사의 로고를 가리지 않고 전달하는 것이 중요하다. 회사의 로고가 명함의 가운데 있으면 명함의 오른쪽을 잡고 전한다. 로고가 명함의 오른쪽에 있다면 명함의 가운데를 잡고 전달한다.

3) 명함을 받을 때

- 상반신을 약간 숙이고 명함 아래쪽의 아래부분을 쥔다.
- 오른 손으로 받으며 왼손은 가볍게 오른손을 받친다.
- 어려운 글자(한문)가 있을 때는 그 자리에서 물어봐도 실례가 되지 않는다.
  죄송하지만 어떻게 읽습니까?
- 바로 집어 넣는 것이 아닌 얼굴을 확인한 후 넣는다.
  제대로 보지 않고 집어넣는다면 상대방의 명함을 소중히 하지 않는다는 느낌을 줄 수 있다. 관심있는 태도로 상대방의 이름을 살짝 읊조리면 집어 넣어도 좋다.
- 명함을 집어 넣을 때는 하의 주머니에 넣지 않고 상의 안쪽 주머니 또는 명함집에 넣도록 한다.

4) 상대방의 명함 보관법

- 상대방의 이름을 외울 때까지 탁자 위에 올려 놓아도 괜찮다.
  책상 위 왼쪽에 놓는 것이 좋으며 반드시 자신의 명함지갑을 깔고 그 위에 상대의 명함을 올려 놓는다.
  처음보는 상황인데 회의를 하면서 이름을 언급해야 한다면 테이블에 명함을 두고 이름표로 사용해도 괜찮다. 상대가 여럿일 경우에는 여러 장을 모두 좁다랗게 이어붙 이듯 가지런히 펼쳐서 얹어 놓아야 한다. 회의가 끝나고 자리를 뜰 때 명합지갑에 넣는다.
- 이름 순이나 업종별로 명함 보관집에 정리한다.
  명함을 건네 받기만 하고 사용하지 않으면 아무 소용이 없다. 필요할 때 빨리 찾을 수 있도록 정리하는 것이 좋다. 명함집을 사용하거나 명함관리 프로그램이나 어플리케이션을 활용할 수도 있다.
- 명함에 3W(When, What, Where)정보를 기재해 놓으면 상대방을 기억하는데 도움이 된다.
  그렇지만 상대방이 보고 있는데 명함에 메모하는 것은 안된다. 명함은 상대방의 얼굴이다. 얼굴에 낙서를 하는 것과 같다.

5) 명함이 준비되지 않았을 때

- 명함을 미처 챙기지 못하였거나, 다 떨어졌거나 아직 명함이 발급되지 않았을 경우에는 “죄송합니다. 제가 명함을 두고 왔습니다” 보다는 “제가 다음에 뵐 때 명함을 전하겠습니다.”, “명함의 연락처로 제 명함을 사진파일로 전하겠습니다” 등으로 표시하는게 좋다.

  회사로 복귀후에는 바로 메일이나 문자로 사과 메시지를 전달하면서 명함파일을 전송하는 것이 좋다.

- 동시에 명함을 꺼내게 되었을 때는 오른 손으로 명함을 전하고 왼손으로 받으면 된다.
- 명함을 받다가 떨어뜨렸을 때는 바로 명함을 줍는다. 이때 상대방의 얼굴인 명함을 떨어뜨렸으니 죄송한 양해의 표현이 있어야 한다.

4. 사교용 명함

- 사교용 카드(social card)는 사교 목적으로 사용되는 명함이다.
- 비즈니스 명함과는 달리 사적인 전화번호와 꽃다발 등 선물을 배달 받을 우편 주소, 개인메일 주소만 인쇄한다.
- 사교용 명함은 반드시 사교 명함용 봉투에 담아 사용한다.
- 메신저나 부하직원 편으로 보낼 경우, 명함 내용이 보이는 것은 누드차림처럼 품위가 떨어지기 때문이다. 또 개인적으로 꽃이나 케익·책 등을 보낼 때 비즈니스 명함을 넣으면 선물을 받은 사람이 "회사돈으로 보낸 거야?"라고 생각할 수도 있기 때문이다.
- 비즈니스에서 만난 친한 사이라도 사교 명함은 특별한 대우와 관리가 필요한 인사 즉 타겟 인사에게만 준다.
- 리셉션이나 디너 시작에서는 비즈니스 카드를 주었다가 헤어질 무렵 사교 명함을 추가적으로 건네 주며 아무 때고 연락달라고 하는 경우에는 친밀함을 강조하는 것이다.

1) 명함 규격

명함은 사람의 신분을 알리는데 사용되기 때문에 그 사람의 성격을 말해주기 마련이고, 따라서 올바르게 만드는 것이 중요하다.

명함은 일정한 크기의 사각형 순백지에 인쇄한 것이 규격이라 하겠다. 반드시 연필이나 볼펜으로도 별탈없이 글씨가 써지는 흡수성이 좋은 겸허한 분위기의 재질이 좋다.

남자라고 해서 규격보다 크다든지, 여자라고 해서 각진 부분을 둥글린다든지, 금테를 두른다든지, 색깔이 있는 용지는 쓰는 일 등은 삼가도록 한다.

명함의 글씨체도 직종 성격상 개성적이려면 우아한 필기체 스타일, 그 외에는 대개 고전적이고 점잖은 글체를 사용한다.

다만 모양에 있어서는 국가나 개인의 취향 또는 유행에 따라 다소 차이가 있을 수는 있다.

(1) 영미형

영미 양국에서는 남녀 모두 대개 같은 형태의 명함을 사용한다. 일반적으로 여성용 명함은 남자용 명함보다 크다. 남자용 명함의 세로길이는 여성용 명함과 대개 같으나 가로는 훨씬 작다.

남성용 명함: $2^{7/8}$~$3^{1/4}$ x $1^{1/4}$~$1^{5/8}$ inch

여성용 명함: 2~$3^{1/2}$ x $2^{1/4}$~$2^{3/4}$ inch

(2) 대륙형

프랑스 및 그 이외의 유럽국가에서는 남녀에 따라 명함의 모양이 다르며, 글씨체도 다르다. 또한 개인 취향에 따르는 경우가 많고, 남녀용의 규격차이는 대개 영미형과 반대로 남성용이 좀 더 크다.

남성용 명함: $3^{5/8}$ x $2^{1/4}$ inch

여성용 명함: $3^{1/8}$ x $1^{7/8}$ inch

(3) 부부용 명함

'Mr. and Mrs. X'라 기록하는 명함으로 여성용 명함보다 조금 더 큰 세로 31/2, 가로 21/2 inch로써 사교상 일반적으로 사용되었는데, 최근에 들어서는 각자의 명함을 사용하고 있어 과거와 같이 많이 사용되고 있지는 않다.

(4) 미혼여성의 명함

영미형 또는 유럽형 양쪽 모두 다 폭이 넓고, 거의 정방형에 가깝다.

세로 $2^{3/4}$ x 가로 $2^{1/2}$ inch

2) 명함의 표기방법

(1)남성용 명함

보통 관직명이나 직책을 함께 표기한 경우 Mr.는 생략한다.

성명만 표기한 경우에도 생략해도 좋다. 사교용 명함에는 직업명을 기록하지 않는 것이 원칙이다.

그러나 의사(Dr.), 목사(Rev.), 교수(Prof.)만은 이름 앞에 약어를 표기해도 무방하다.

군인·귀족의 명함에는 직함을 표기하도록 되어 있다.

영국에서는 이름 뒤에 훈장의 약자를 붙이도록 되어 있으나, 명함에서만큼은 표시하지 않는다.

(2)여성용 명함

기혼여성의 명함에는 Mrs.를 반드시 넣어 'Mrs. 남편의 성'으로 표기하며, 직업용 명함일 때에는 'Mrs. 자신의 성명'으로 적는다. 미망인의 경우도 재혼하지 않은 이상 기혼여성과 같은 식으로 표기한다.

미혼 여성의 명함은 Miss를 붙여서 'Miss 성명'으로 표기한다.

유럽에서는 일반적으로 미혼여성이 단독으로 명함을 사용하는 경우는 어느 정도 나이가 든 경우이며, 대개 부모와 함께 있을 때는 모친과 명함을 함께 쓴다. 즉 모친의 이름 아래에 줄을 띄워서 장녀는 성(family name)을, 차녀는 본명(christian name)과 성을 함께 적는다.

사용할 때에는 모친은 명함을 그대로 사용하면 되고, 기타 자녀들은 자기만의 이름을 남기고 연필로 지워 사용한다.

3. 사교용 명함의 사용방법

명함의 에티켓에서 가장 중요한 것은 바로 사용법이다. 명함의 사용에는 사교 관습상의 사용과 일반 관례상의 사용의 두 가지가 있는데, 사용시의 주요사항에 대해 살펴보기로 한다.

1) 취급방법

명함은 자신을 대신하는 것으로, 원칙적으로 방문시 본인이 직접 현관에 놓고 오는 것이 예의라는 점을 제일 먼저 염두에 둔다. 봉투에 넣어서도 안되고, 우편으로 발송하는 것도 삼가야 한다.

대개 남편의 명함을 부인이 대신 놓고 오기도 하는데, 사정이 생겨 부인 대신 가족이나 친구에게 부탁해서 놓는 것은 상관없지만, 운전사에게 부탁할 때는 본인이나 본인의 대리인이 자동차 안에 있어야 한다. 한편 가정부나 집사가 명함을 받을 경우에는 반드시 명함받침에 받아 주인에게 전달한다.

2) 명함의 전달수량

여성이 남성측에 명함을 보내는 것은 절대 금물이다. 그러나 조문·문병의 경우는 예외이다. 초대에 대한 답례로 어느 부부가 다른 부부 앞으로 명함을 보낼 때는 부부의 명함 각 1매씩 2매와 남편이 상대방 부인에게 보내는 명함 1매 등 총 3매를 보낸다. 한편 초대에 남편이나 부인 중 한 명만 참석한 경우에는 명함을 3매를 보낸다.

3) 명함의 귀퉁이를 접는 일

명함을 놓을 때 명함의 귀퉁이를 접는 관습이 있는데, 이는 본인이 다녀 갔다는 의미이기도 하다. 접은 것은 좌우 어느 쪽이든 상관없다. 한편 귀퉁이를 접은 명함은 봉투에 넣어서는 안된다. 오해가 없도록 명함 상단에 필요한 사항을 적는 것은 무방하다.

4) 명함에서의 약자

가장 보편적으로 사용되는 만국공통의 명함약자는 다음의 예와 같으며, 대개 이름 왼쪽 아래에 소문자로 적어 넣는다. 약자는 대개 어떠한 목적에서건 인사하러 왔다는 것을 의미하며, 명함은 본인이 전달하는 것이 예의이므로 본인이 현관 앞에서 적어 넣었다는 것을 나타내기 위해 연필로 적도록 되어 있다. 부부가 함께 병문안 갔을 때에는 아내의 명함에 적어 넣는다.

p.r.: pour remercier = to express thanks (감사드립니다)

p.f.: pour feliciter = to express congratulation (축하드립니다)

p.c.: pour condoler = to offer sympathy (조의를 표합니다)

p.p.: pour presenter = to present (소개드립니다)

p.p.c.: pour prendre conge = to say good-bye (작별인사 드립니다)

p.f.n.a.: pour feliciter nouvel an = Happy New Year (근하신년)

p.p.n.: pour prendre nouvelle = to inquire (쾌유를 빕니다)

5) 방문시 명함 사용법

- 미리 시간을 약속하고 방문한 경우는 상대방이 방문객의 이름을 알고 있으므로 명함을 건네지 말고 이름만 알려 주면 된다. 그러나 명함을 사용해도 예의에 어긋나는 일은 아니다. 특히 외국인으로서 처음 방문한 경우에는 자신의 이름을 상대방에게 확실히 알려주는 의미로 명함을 사용하는 것이 편리할 것이다.
- 소개장이 부인 앞으로 되어 있을 경우는 소개장에 명함을 첨부해 미리 상대방에게 전달해 놓고, 상대가 정한 시간에 방문하는 것이 예의이다. 따라서 방문시 다시 명함을 낼 필요는 없다.
- 예고없이 방문한 경우, 예를 들어 결혼·출산·축하·병문안·조문 등과 같은 경우의 방문시에는 명함을 낼 필요가 없다.
- 업무적인 방문시에는 상황에 따라 명함을 내놓는다.

- 영국 등지에서는 새로 이사 온 이웃에게 교제를 희망하거나 경의를 표하는 뜻으로 새로운 이웃을 방문하는 관습이 있는데, 이때 명함으로 방문을 대신하기도 한다. 이런 명함을 받았을 때 교제할 의사가 있으면 본인도 답방으로 명함을 전달해야 한다.
- 라틴국가에서는 영국과는 정반대로 새로운 이웃이 먼저 교제를 희망하거나 경의를 표하는 뜻으로 이웃을 방문하여 명함을 전달한다.
- 방문을 했는데 사정이 생겨 상대방을 만나지 못한 경우에는 명함을 두고 온다.
- 방문을 받았을 때 답방을 생략할 시에는 명함으로 대신한다.
- 신임인사시에도 정식으로 방문해야 하겠으나 상황에 따라서 방문을 생략할 때는 명함으로 신임인사를 대신한다. 이 때에는 p.p(pour presenter 소개합니다) 라고 표시된 상사의 명함과 자신의 명함을 함께 보낸다.
- 남성이 부인을 소개받았을 때는 8일 이내에 그 부인과 남편에게 명함을 보내는 것이 예의이다.

- 남편의 지위가 높은 부인을 소개받은 기혼여성은 자신의 명함을 남편의 명함과 함께 8일 이내에 상대방에게 보내는 것이 예의이다.
- 경축일과 새해 및 기타 경사에 대한 축하시에는 p.f.라고 적은 명함을 보낸다. 그러면 상대방은 p.r.이라고 적힌 명함을 보낸다.
- 이임 혹은 작별의 뜻을 표할 때에는 p.p.c.의 명함을 보내 인사를 대신한다. 보통 p.p.c.의 명함은 대부분 본인이 출발한 후에 전달되므로 회신용 명함을 생략해도 무방하다.
- 안면이 없는 사람으로부터 처음 초대받았을 때는 3일 이내에 상대방 부인을 방문해 예의를 표하며, 떠날 때에는 남편의 방문을 대신하여 남편명함을 놓고 온다.

6) 감사표시의 명함

- 만찬이나 무도회·티파티 등의 초대를 받게 되면 감사의 뜻을 전하기 위해 명함을 보내게 되는데, 이를 'Card Leaving', 혹은 'Thank You Card'라고 한다. 이는 의례적인 것이어서 상대방이 있든 없든 관계없이 명함을 두고 온다. 명함에는 p.r.이라고 적어 넣는다.
- 오늘날에는 관습이 간소화되어 격식을 갖춘 파티를 제외하고, 칵테일 파티나 호텔·레스토랑 등의 초대시에는 명함을 놓고 오지 않아도 상관없다.
- 딸이 호스테스를 대신하는 파티에는 딸에게 명함을 보내 감사표시를 하는 것이 예의이다.
- 초대를 받은 후 명함으로 감사표시를 할 때에는 본인이 방문하는 것이 좋으나, 여러 사람이 초대되는 파티인 경우는 약식으로 명함을 갖고 갔다가 놓고 오면 되므로 별도로 방문하지 않아도 된다.
- 이러한 'Card Leaving', 의 명함, 즉 감사표시의 명함에 대해서는 회신을 보내지 않아도 된다. 이점이 일반 방문시의 명함과 다른 점이므로 주의하도록 한다.

7) 기타 사용법

- 선물을 보낼 때
  - 크리스마스 선물에는 보통 크리스마스카드를 보내지만, 명함을 붙이는 경우에는 "A merry christmas"라고 적어 놓는다.
  - 생일 축하시에는 명함에 "Wishing you many happy returns of the day" 또는 "A happy birthday to you"라고 적어 넣는다.
  - 결혼 축하선물과 함께 보내는 명함에는 "With all my best wishes" 또는 "All good wish" 라고 적는다.

- 꽃을 보낼 때
  - 병문안을 위한 꽃에는 “to inquire” 또는 “p,p,n.”이라 적은 명함을 붙인다.
  - 헌화에 붙이는 명함에는 “In Loving memory” 또는 “In affectionate remeberance”라 적는다.
  - 연회에 초대받아 다음날 부인이 부인에 대한 답례로 꽃을 보낼 경우에는 “Mr. and Mrs.”가 표기된 부부명함에서 Mr.를 잉크로 지우고 “With many thanks for a most agreeable evening”이라 적어 함께 보낸다.
  - 주말에 초대받은 후에 꽃을 보낼 때는 명함에 “With so many thanks for your kind hospitality”라 적으면 된다.
- 소개장을 보낼 때: 명함과 함께 상대방에게 전달한다.
- 조문이나 병문안의 경우 조문시에는 p.c., 문병에는 p.p.n. 또는 “to inquire”라 적은 명함을 놓고 온다.

- 약식의 초대의 경우: 명함을 사용하여 소수의 사람을 연회나 티 파티에 약식으로 초대할 대는 명함 위에 아래와 같이 날짜·시간·장소·파티종류 등을 간단하게 기입하여 보내기도 한다. 이러한 명함을 이용한 약식초대의 회답에는 명함을 사용하는 것이 예의이다.
  - Accept with pleasure Nov. 1(초대에 응하겠습니다)
  - Delighted to come Nov. 1 at 7:30 O'clock(초대에 응하겠습니다)
  - So sorry can't accept for Friday(참석하지 못해 죄송합니다)

Mrs. Paul Smith Fri. Nov. 1 7:30 O'clock Buffet Supper

Mrs. Paul Smith Monday February the 20th Tea. At 4 O'clock

- 초대 확인의 경우: 상대방이 이미 초청을 수락한 경우 초대를 환기시키기 위해 보내는데, 명함 우측 상단에 “to remember” 또는 “pour memoire”라 기입하고, 명함 아래에는 날짜·시간 등을 적는다. 이 경우의 명함을 “Remember Card”라고 한다.

사교용 명함 사용시 주의사항

- 이상 설명한 명함 사용법 중 방문시 사용하는 명함 에티켓은 사교관습에 따라 의례적으로 행하는 전통의례라 일컫는 에티켓이다. 이 명함의례는 방문의례와 마찬가지로 그 나라의 관습에 따를 수 밖에 없는데 최근 구미에서는 점점 간소화되고 있는 추세이다. 따라서 일반 사교시에는 종래와 같이 자주 명함을 사용하지 않아도 되지만, 자신이 외국인의 신분이거나 외교관과 같이 나라를 대표하는 신분인 경우에는 전통적인 방식에 입각해서 명함을 사용하는 것이 좋겠다.
- 감사표시의 명함이나 일상생활을 통해 사용하는 명함을 일반의례에 입각해 사용하는 것이 에티켓으로 서양에서는 이를 현대 의례로 여기므로 사교적 목적의 사용시 주의해야 할 것이다.
- 명함은 사교에서 사용되는 것으로서 서양인들 사이에서 명함을 주고 받는 일은 서로 알게 되고 나서 교제를 한층 더 긴밀히 하기 위한 예의에 지나지 않는다. 따라서 아무 때나 명함을 내미는 경우는 비즈니스상이 아니면 거의 없으므로 서양인과 교제시 주의해야 할 것이다.