

롯데백화점

감정노동자
자기보호 매뉴얼

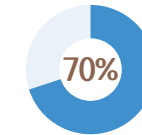
롯데백화점



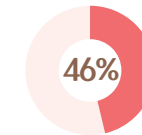
롯데백화점

노동환경건강연구소의 보고서에 따르면,

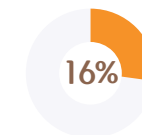
백화점 판매직원 중



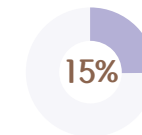
고객으로부터 **인격 무시 발언**을 들은 경험이 있으며,



욕설 등 폭언에 시달렸으며,



고객으로부터 **신체 위협**을 당했고,



성희롱 피해 경험이 있다고 조사되었습니다.

이처럼 불합리한 상황에 대해 백화점 내 직원들의 인권을 보호하고
직무를 수행하는 데 있어 도움이 되었으면 하는 바람과
더 나아가 일과 삶의 균형을 통한 개인 삶의 질 향상에 기여하고자
롯데백화점 감정노동자 자기보호 매뉴얼을 제작하게 되었습니다.

2014년 1월
롯데백화점

Contents

LOTTE
DEPARTMENT
STORE

롯데백화점
감정노동자 자기보호
매뉴얼

1 감정노동의 이해

1. 감정노동의 개념

- 1) 감정노동의 정의
- 2) 감정노동자란?

2. 감정노동 스트레스

- 1) 감정노동과 스트레스
- 2) 스트레스는 왜 문제인가?
- 3) 스트레스 대처법

2 감정노동 보호 매뉴얼

1. 블랙컨슈머 정의

- 1) 블랙컨슈머란?
- 2) 직원이 생각하는 블랙컨슈머는?

2. 블랙컨슈머 응대 매뉴얼

- 1) 블랙컨슈머 판단기준
- 2) 블랙컨슈머 단계별 처리절차
- 3) 상황별 블랙컨슈머 응대 매뉴얼

3. 감정노동자 권리 보장

- 1) 법적인 보호
- 2) 사내제도적 보호

4. 감정노동자 소통 채널

- 1) 힐링센터
- 2) 내부 고충처리 Line

3 열정노동의 이해

1. 부정적 사고에서 긍정적 사고로 전환하기

2. 자신의 일에 대한 자긍심 갖고 즐기기

별첨

별첨 ① 스트레스 자가진단

별첨 ② 우울증 자가진단

별첨 ③ 우울증 예방 Tip

1

감정노동의 이해

1. 감정노동의 개념

- 1) 감정노동의 정의
- 2) 감정노동자란?

2. 감정노동 스트레스

- 1) 감정노동과 스트레스
- 2) 스트레스는 왜 문제인가?
- 3) 스트레스 대처법

1. 감정노동의 개념

1) 감정노동의 정의

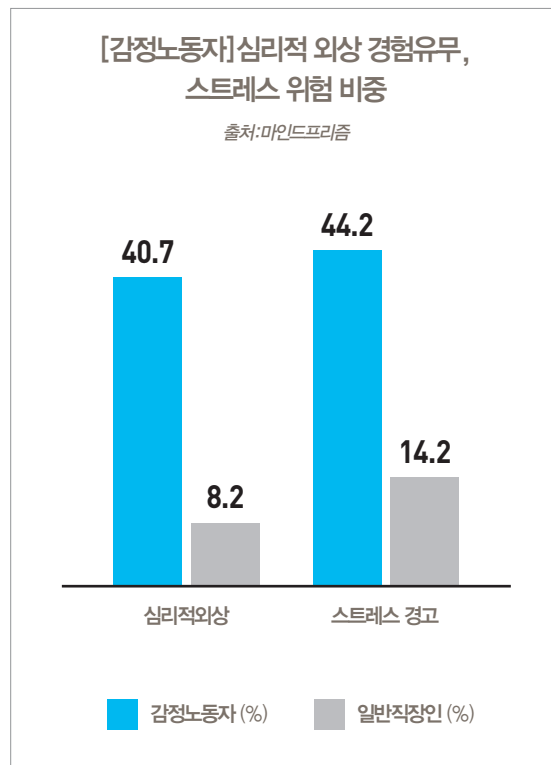
감정노동(Emotional labor)이란 '배우가 연기를 하듯 타인의 감정을 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 수행하는 노동'을 말하며, 감정노동자는 고객으로부터의 자극이나 위협 속에서도 감정을 억누르고 흐트러지지 않는 상태를 유지하도록 요구 받습니다.

2) 감정노동자란?

고객을 중시하는 직종에서 근무하는 직업군은 자신의 감정보다 고객의 감정을 우선한다고 해서 **'감정노동자'**라고 부릅니다.

2. 감정노동 스트레스

1) 감정노동과 스트레스



감정노동자들은 고객에게 즐거움 같은 감정적 반응을 주도록 요구 되는 동시에 감정 활동의 통제, 실적 향상 및 고객 친절에 대한 지속적인 압력을 받고 있어 이로 인한 우울증, 대인 기피증 등 직무스트레스성 직업병이 발생할 수 있습니다.

2) 스트레스는 왜 문제인가?

감정 노동이 과중해지면서 가장 먼저 나타나는 공통적인 현상은 약자에게 공격성을 드러내는 것입니다. 하급 직원이나 나이든 부모에게 짜증을 부리고, 기혼 여성의 경우엔 아이들에게 화풀이를 합니다.

겉으로는 웃으면서 마음은 침체의 늪에 빠지는 가면(假面)우울증, 내가 남이 된 것 같은 이인화(異人化)현상도 겪습니다. 자신이 못나 이런 데서 일한다는 자기 비하를 하거나 자기 존중심이 사라지는 것도 이들의 특징, 심한 경우 감정 불감증 상태에 이르기도 합니다.

궁극에는 자신의 억눌린 감정을 풀지 못해 나타나는 일종의 화병에 시달리게 됩니다. 의욕 상실로 심신의 피로를 호소하는가 하면 소화불량, 불면증, 생리불순, 과민성 대장증후군과 같은 심인성(心因性)질환을 호소하기도 합니다.

3) 스트레스 대처법

- ▶ 적응하기
- ▶ 일과 나와의 분리
- ▶ 혼잣말 등 인지적(認知的) 기법
- ▶ 분노조절 훈련
- ▶ 생각 멈추기

- ▶ 전문가들은 일과 자신을 분리하는 게 가장 좋은 대처법이라고 말합니다.
가령 “나는 지금 연극을 하고 있어, 잠시 일 때문에 다른 사람이 된 거지”라고 생각하라는 것입니다.
- ▶ 현 상황을 그냥 받아들이며 긍정적인 해석을 하려고 노력하는 게 좋습니다.
예컨대 “저 고객이 집에서 무슨 일이 있어 화를 낸 것이겠지, 나를 무시하려고 그런 말을 한 것은 아닐 거야”라고 생각하는 것입니다.
- ▶ 때로는 스스로를 위로하는 혼잣말이 큰 도움이 됩니다. “이 상황에서 꼭 내가 화내야 할까? 그만큼 중요한 일인가?” 또는 “화내 봐야 나만 손해지, 그냥 무시하자”라고 생각을 하면 됩니다.

- ▶ 이도 저도 안 되면 그냥 생각을 '중단'하는 것도 방법입니다. 입 밖으로 소리를 지를 수 없기 때문에 속으로 '그만!' 하고 소리를 지른 뒤 백지장처럼 그 고객을 지워버리는 것입니다. 상처는 반복해서 건드릴수록 덧나는 법입니다.
- ▶ 분노를 억누를 수 없다면 적극적인 스트레스 해소법을 찾아야 합니다. 가장 좋은 것이 '이완 호흡' 으로 눈을 감고 3, 4회 정도 깊숙이 크게 숨을 마신 뒤 천천히 내쉬도록 합니다.

출처 : 국가인권위원회 (여성감정노동자 인권 수첩)

2 감정노동 보호 매뉴얼

1. 블랙컨슈머 정의

- 1) 블랙컨슈머란?
- 2) 직원이 생각하는 블랙컨슈머는?

3. 감정노동자 권리 보장

- 1) 법적인 보호
- 2) 사내제도적 보호

2. 블랙컨슈머 응대 매뉴얼

- 1) 블랙컨슈머 판단기준
- 2) 블랙컨슈머 단계별 처리절차
- 3) 상황별 블랙컨슈머 응대 매뉴얼
 - ① 대면 폭언 / 협박 時
 - ② 전화 폭언 / 협박 時
 - ③ 방송·언론사 관계자라며 제보하겠다고 협박 時
 - ④ 대면 폭력 時
 - ⑤ 직원에게 물건을 집어 던지며 폭력 時
 - ⑥ 책임자(점장) 나오라며 폭력 時
 - ⑦ 매장내 상품을 던지며 불량품이라고 고함 時
 - ⑧ 대면 성희롱 時
 - ⑨ 전화 성희롱 時
 - ⑩ 매장에서 나가지 않고 버티며 업무방해 時
 - ⑪ 여러 접점에서 동일한 컴플레인 제기로 업무방해 時
 - ⑫ 구매확인 불가 및 수차례 영수증 없이 상품 교환 / 환불 요구 時
 - ⑬ 교환 / 환불 가능기간 경과 후 착용한 흔적이 있는 상품 교환 / 환불 요구 時
 - ⑭ 심의결과 고객 과실로 판명되었으나 교환 / 환불 요구 時
 - ⑮ 기타 무리한 요구 時

4. 감정노동자 소통 채널

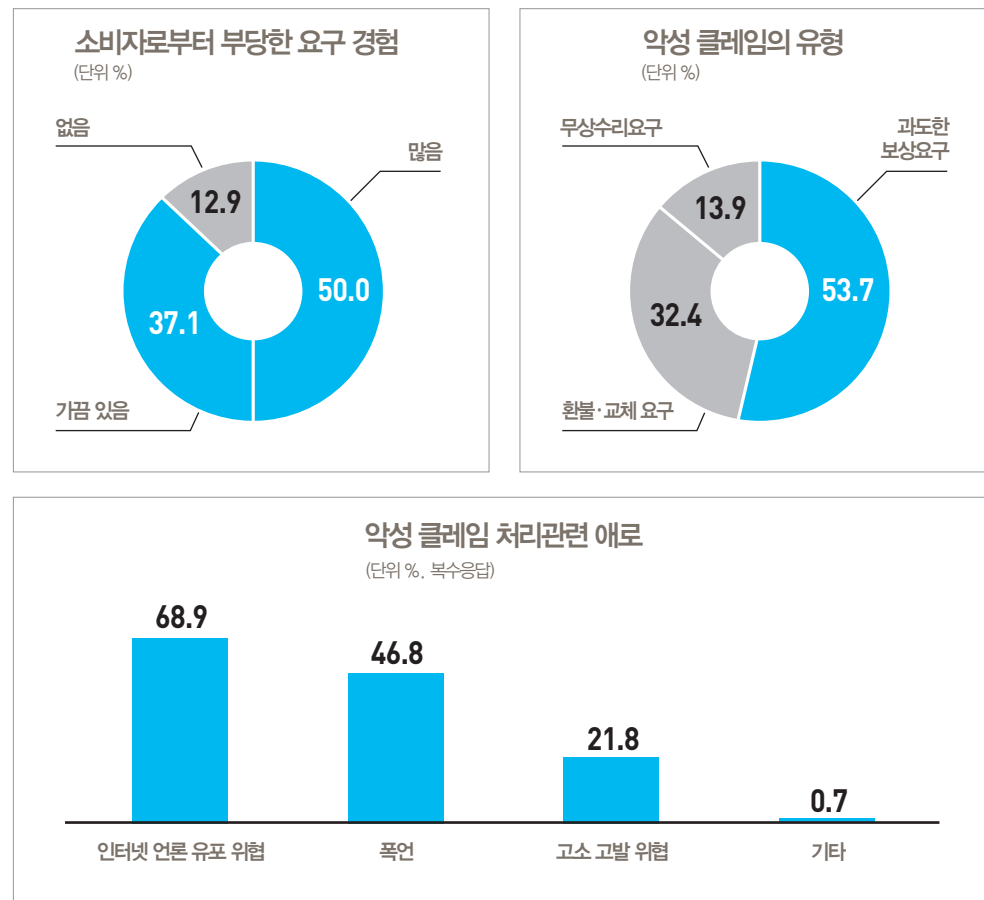
- 1) 힐링센터
- 2) 내부 고충처리 Line

1. 블랙컨슈머 정의

1) 블랙컨슈머란?

악성을 의미하는 블랙(black)과 소비자를 의미하는 컨슈머(consumer)를 합친 용어입니다. 제품에 특별한 문제가 없음에도 악의적으로 트집을 잡아 문제를 제기하며 기업의 이미지는 물론 다른 소비자의 건전한 소비행위에도 나쁜 영향을 미치는 악성 소비자 집단을 칭합니다. 물론 소비자의 입장에서는 제품에 하자가 있는 경우 문제를 제기하는 게 당연하지만 이들의 경우는 제대로 된 원인 규명이나 검증조차 없이 인터넷이나 SNS를 통해 특정 기업을 비방하는 내용을 무분별하게 유포하는 특징이 있습니다.

출처 : 시사경제용어사전



자료 : 대한상공회의소

2) 직원이 생각하는 블랙컨슈머는?



2. 블랙컨슈머 응대 매뉴얼

1) 블랙컨슈머 판단기준

까다로운 컴플레인 제기 고객

목소리와 행동이 큰 고객

교환/환불을 요구하는 모든 고객

NO!
블랙컨슈머

블랙컨슈머라 판단하기 전 **Check!**

> 블랙컨슈머라고 설부른 판단은 금지!

> 블랙컨슈머라 의심될 경우

고객서비스담당과 공유하여 판단

▸ 고객상담실 유사사례 확인 (VOC 등록 내용 및 타점 사례 공유)

2) 블랙컨슈머 단계별 처리절차

1

단계

현장(접점) 해결

- 귀책사유 확인
- 브랜드 협의 (해결방법, 조치범위)
- 해결이 곤란한 경우 영업 담당자 (팀장, 파트리더, 서포터)협의 후 조치

2

단계

고객서비스담당 공유

- 컴플레인 유사사례 확인 (고객상담실)
- 컴플레인 처리 규정 확인 및 방안수립

3

단계

고객서비스담당 공조

- 컴플레인 처리 사례 및 법률근거 검토 (서비스혁신팀, 법무팀 의뢰)
- 점장 보고 후 회사차원 공식입장 안내

① 대면폭언 / 협박時

1단계
[고객진정]

정중한 어조로 중지 요청

고객님, 화가 나셨겠지만 마음을 가라 앉히시고 차분히 말씀해 주시겠습니까?
고객님의 말씀을 잘 듣고 도움드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다.

2단계

단호한 어조로 중지 요청

그렇게 말씀하시면 응대가 어렵습니다.

3단계
[증거확보]

녹음/녹화 안내

지금부터 정확한 상담을 위해 녹음/녹화를 실시하도록 하겠습니다.

4단계

다시 한번 고객 진정 및 중지 요청

마음을 가라 앉히시고 차분히 말씀해 주시겠습니까?

5단계
[조치사항
안내]

폭력/협박 관련 법규위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내

고객님의 이러한 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포심을 일으키는
위법행위로서 관련 법령에 저촉될 수 있습니다. 이점 참고하시어 자제 부탁
드립니다. (형법 제311조 모욕죄)

6단계

영업 담당자 및 안전요원 호출

고객님, 필요하시다면 담당부서 책임자를 불러드리겠습니다.

7단계

응대(상담) 종료 안내

고객님, 더 이상의 응대가 어렵습니다. 응대를 종료하겠습니다.

8단계

영업 담당자 및 고객센터상담 내용 공유

② 전화폭언 / 협박時

1단계
[고객진정]

정중한 어조로 중지 요청

고객님, 화가 나셨겠지만 마음을 가라 앉히시고 차분히 말씀해 주시겠습니까?
고객님의 말씀을 잘 듣고 도움드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다.

2단계

단호한 어조로 중지 요청

그렇게 말씀하시면 응대가 어렵습니다.

3단계
[조치사항
안내]

폭언/협박 관련 법규위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내

고객님, 공포심이나 불안감을 조성하는 말씀들을 반복적으로 하는 것은
위법행위로서 관련 법령에 저촉될 수 있습니다. (형법 제283조 협박죄)

4단계

응대(상담) 종료 안내

고객님, 더 이상 상담이 어렵겠습니다. 상담을 종료하겠습니다.

5단계

영업 담당자 및 고객센터상담 내용 공유

③ 방송·언론사 관계자라며 제보하겠다고 협박 時

- 1단계**
[고객진정] 정중한 어조로 중지 요청
고객님, 화가 나셨겠지만 마음을 가라앉히시고 차분히 말씀해 주시겠습니까?
고객님의 말씀을 잘 듣고 도움드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다.
- 2단계**
영업 담당자 및 안전요원 호출
고객님, 필요하시다면 담당부서 책임자를 불러드리겠습니다.
- 행동요령**
고객서비스담당 내용 공유 및 홍보실 확인
- 3단계**
[증거확보] 녹음/녹화 안내
지금부터 정확한 상담을 위해 녹음/녹화를 실시하도록 하겠습니다.
- 4단계**
다시 한번 고객 진정 및 중지 요청
마음을 가라앉히시고 차분히 말씀해 주시겠습니까?
- 5단계**
[조치사항 안내] 문제 해결을 위해 최선의 방법으로 처리/안내 했음을 설명
고객님, 지금까지 문제 해결을 위해 최선을 다하였으나 도움 드리지 못해 죄송합니다. 방송 또는 언론 제보 시에도 동일한 처리 방법과 답변을 드릴 수 있음을 안내해 드립니다.
- 6단계**
제보내용 왜곡 시 법적 대응 안내
고객님, 제보내용이 지금과 다르게 왜곡될 경우 불가피하게 법적으로 대응할 수 밖에 없음을 안내해 드립니다.
- 7단계**
응대(상담) 종료 안내
고객님, 도움 드리지 못해 죄송합니다.
- 8단계**
영업 담당자 및 고객서비스담당 내용 공유

④ 대면 폭력 時

- 1단계**
[고객진정] 정중한 어조로 중지 요청
고객님, 화가 나셨겠지만 마음을 가라앉히고 이성적으로 상황을 판단하여 주시기 바라며, 차분히 말씀해 주시면 도움 드릴 수 있는 방법을 찾아보도록 하겠습니다.
- 2단계**
단호한 어조로 중지 요청
이런 말씀과 행동을 하시면 응대가 어렵습니다.
- 3단계**
[증거확보] 녹음/녹화 안내
지금부터 정확한 상담 및 신변보호를 위해 녹음 및 녹화를 실시하도록 하겠습니다.
- 4단계**
다시 한번 고객 진정 및 중지 요청
마음을 가라앉히시고 차분히 말씀해 주시겠습니까?
- 5단계**
[조치사항 안내] 폭력관련 법규위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내
고객님, 상대를 상해하는 폭력행위는 형법 제257조 상해죄, 형법 제 260조 폭행죄에 해당합니다.
- 6단계**
영업 담당자 및 안전요원 호출
고객님, 담당부서 책임자를 불러드리겠습니다.
- 7단계**
응대(상담) 종료 안내
고객님, 더 이상의 응대가 어렵습니다. 응대를 종료하겠습니다.
- 8단계**
영업 담당자 및 고객서비스담당 내용 공유

※ 영업책임자 판단하에 관할 자구대에 협조 요청

⑤ 직원에게 물건을 집어던지며 폭력 時

1단계
[고객진정]

정중한 어조로 중지 요청

고객님, 화가 나셨겠지만 마음을 가라앉히고 이성적으로 상황을 판단하여 주시기 바라며, 차분히 말씀해 주시면 도움 드릴 수 있는 방법을 찾아보도록 하겠습니다.

2단계

단호한 어조로 중지 요청

이런 말씀과 행동을 하시면 응대가 어렵습니다.

3단계
[증거확보]

녹음/녹화 안내

지금부터 정확한 상담 및 신변보호를 위해 녹음 및 녹화를 실시하도록 하겠습니다.

4단계

다시 한번 고객 진정 및 중지 요청

마음을 가라 앉히시고 차분히 말씀해 주시겠습니까?

5단계
[조치사항
안내]

폭력/협박 관련 법규위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내

고객님, 상대를 상해하는 폭력행위는 형법 제260조 폭행죄에 해당합니다.
(형법 제257조 상해죄, 형법 제314조 업무방해죄)

6단계

영업 담당자 및 안전요원 호출

고객님, 담당부서 책임자를 불러드리겠습니다.

7단계

폭력행위를 중단하지 않고 지속될 경우 응대(상담) 종료 안내

고객님, 더 이상의 응대가 어렵습니다. 응대를 종료하겠습니다.

8단계

영업 담당자 및 고객센터상담 내용 공유

⑥ 책임자(점장) 나오라며 폭력 時

1단계
[고객진정]

정중한 어조로 중지 요청

고객님, 화가 나셨겠지만 마음을 가라앉히고 이성적으로 상황을 판단하여 주시기 바라며, 차분히 말씀해 주시면 도움 드릴 수 있는 방법을 찾아보도록 하겠습니다.

2단계

단호한 어조로 중지 요청

이런 말씀과 행동을 하시면 응대가 어렵습니다.

행동요령

영업 담당자, 고객센터상담, 안전실에 연락 및 조용한 장소로 이동

3단계
[증거확보]

녹음/녹화 안내

지금부터 정확한 상담 및 신변보호를 위해 녹음 및 녹화를 실시하도록 하겠습니다.

4단계

다시 한번 고객 진정 및 중지 요청

마음을 가라 앉히시고 차분히 말씀해 주시겠습니까?

5단계

영업 담당자 및 안전요원 호출

고객님, 담당부서 책임자를 불러드리겠습니다.

6단계

해당팀 팀장과 면담할 수 있도록 대기

해당매장 전체를 총괄하는 책임자이며 점장으로부터 현장 처리 권한을 위임 받아 처리해 드리도록 하겠습니다.

7단계

영업 담당자 및 고객센터상담 내용 공유

⑦ 매장내 상품을 던지며 불량품이라고 고함 時

- 1단계 [고객진정] 정중한 어조로 중지 요청
고객님, 화가 나셨겠지만 마음을 가라앉히고 이성적으로 상황을 판단하여 주시기 바라며, 차분히 말씀해 주시면 도움 드릴 수 있는 방법을 찾아보도록 하겠습니다.
- 2단계 단호한 어조로 중지 요청 및 절차 안내
이런 말씀과 행동을 하시면 응대가 어렵습니다. 고객님의, 소비자 보호단체에 관련 상품을 심의 의뢰 후 결과에 따라 도와드리겠습니다.
- 3단계 녹음/녹화 안내
지금부터 정확한 상담을 위해 녹음 및 녹화를 실시하도록 하겠습니다.
- 4단계 다시 한번 고객 진정 및 중지 요청
마음을 가라 앉히시고 차분히 말씀해 주시겠습니까?
- 5단계 비합리적인 요구나 폭언 시 업무방해로 처벌될 수 있음을 안내
고객님, 그런 말씀은 형법 제314조 업무방해죄에 해당됩니다. 고객님의, 이런 행동은 형법 제386 재물손괴죄에 해당됩니다.
- 6단계 영업 담당자 및 안전요원 호출
고객님, 담당부서 책임자를 불러드리겠습니다.
- 7단계 응대(상담) 종료 안내
고객님, 더 이상의 응대가 어렵습니다. 응대를 종료하겠습니다.
- 8단계 영업 담당자 및 고객센터상담 내용 공유

⑧ 대면 성희롱 時

- 1단계 정중한 어조로 중지 요청
고객님, 공적인 부분에 대해서만 말씀해 주시기 바라며, 그 외 사적인 부분은 말씀을 자제해 주시기 바랍니다.
- 2단계 단호한 어조로 중지 요청
고객님의 이러한 말과 행동(신체적 접촉)을 중지해 주시기 바랍니다.
- 3단계 성희롱 관련 법규위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내
고객님의 행동은(성적, 언어폭력) 상대방으로 하여금 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령에 저촉되어 처벌 받으실 수 있습니다.
- 4단계 [중거확보] 녹음/녹화 안내
지금부터 정확한 상담 및 신변보호를 위해 녹음 및 녹화를 실시하도록 하겠습니다.
- 5단계 영업 담당자 및 안전요원 호출
고객님, 필요하시다면 담당부서 책임자를 불러드리겠습니다.
- 6단계 응대(상담) 종료 안내
고객님, 더 이상 응대가 어렵습니다. 응대를 종료하겠습니다.
- 7단계 영업 담당자 및 고객센터상담 내용 공유

9 전화 성희롱 時

- 1단계 단호한 어조로 중지 요청
고객님, 공적인 부분에(백화점 업무) 대해서만 말씀해 주시기 바라며, 그 외 사적인 부분은 자제해 주시기 바랍니다.
- 2단계 단호한 어조로 중지 요청
고객님, 말씀을 중지해 주시기 바랍니다.
- 3단계 성희롱 관련 법규위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내
고객님, 상대방에게 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말을 지속적으로 사용할 경우 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조에 해당되며, 2년 이하의 징역 또는 500만 원 이하의 벌금에 처할 수 있음을 안내드립니다.
- 4단계 상담 종료 안내
고객님, 더 이상 상담이 어렵습니다. 상담을 종료하겠습니다.
- 5단계 영업 담당자 및 고객센터상담 내용 공유

10 매장에서 나가지 않고 버티며 업무방해 時

- 1단계 정중한 어조로 중지 요청
고객님, 지금까지 문제 해결을 위해 최선을 다하였으나 도움 드리지 못해 죄송하며 동일한 사안에 대해 반복적으로 요청하셔도 동일한 처리방법과 답변을 드릴 수 있음을 안내해 드립니다.
- 2단계 반복적인 상담 정중히 거절
고객님, 동일한 내용으로 더 이상의 응대는 곤란합니다. 더 이상의 해결방안이 없음에도 문제를 지속적으로 제기할 경우 강경대응(업무방해)할 수 밖에 없습니다.
- 3단계 영업 담당자 및 안전요원 호출
고객님, 필요하시다면 담당부서 책임자를 불러드리겠습니다.
- 4단계 응대(상담) 종료 안내
고객님, 도움 드리지 못해 죄송합니다. 제가 나가시는 곳까지 안내해 드리겠습니다.
- 5단계 불응 시 관할 자구대에 협조 요청
- 6단계 영업 담당자 및 고객센터상담 내용 공유

3) 상황별 블랙컨슈머 응대 매뉴얼

⑪ 여러 접점에서 동일한 컴플레인 제기로 업무 방해 時

1단계

정중한 어조로 증지 요청

고객님, 지금까지 문제 해결을 위해 최선을 다하였으나 도움 드리지 못해 죄송하며 동일한 사안에 대해 반복적으로 요청하셔도 동일한 처리방법과 답변을 드릴 수 있음을 안내해 드립니다.

2단계

반복적인 상담 정중히 거절

고객님, 동일한 내용으로 더 이상의 응대는 곤란합니다.

3단계

영업 담당자 및 안전요원 호출

고객님, 필요하시다면 담당부서 책임자를 불러드리겠습니다.

4단계

응대(상담) 종료 안내

고객님, 더 이상 응대가 어렵습니다. 응대를 종료하겠습니다.

5단계

영업 담당자 및 고객센터상담 내용 공유

3) 상황별 블랙컨슈머 응대 매뉴얼

⑫ 구매확인 불가 및 수차례 영수증없이 상품 교환/환불 요구 時

1단계

(상품, 영수증)반드시 필요한 확인 절차를 강한 어조로 설명

고객님, 교환/환불조치를 위해 구매한 영수증을 제시해 주시기 바랍니다.

2단계

정중한 어조로 교환/환불 처리 기준에 대해 안내

고객님, 정부시책으로 현금영수증 취소 관련 규정에 따라

반드시 영수증을 지참하여야만 교환/환불이 가능합니다.

혹시, 당점에서 카드로 구입하셨다면 확인을 도와드리겠습니다.

※ 현금영수증기맹점이 지켜야 할 사항 - 국세청 고시 2012-5호

3단계

단호한 어조로 재 안내

고객님, 구매확인이 불가한 상품에 대해서는 교환 및 환불이 어렵습니다.

4단계

비합리적인 요구나 폭언 시 업무방해로 처벌될 수 있음을 안내

고객님, 그런 말씀은 형법 제311조 모욕죄에 해당됩니다.

고객님, 이런 행동은 형법 제314조 업무방해죄에 해당됩니다.

5단계

영업 담당자 및 안전요원 호출

고객님, 담당부서 책임자를 불러드리겠습니다.

6단계

응대(상담) 종료 안내

고객님, 도움 드리지 못해 죄송합니다.

7단계

영업 담당자 및 고객센터상담 내용 공유

3) 상황별 블랙컨슈머 응대 매뉴얼

⑬ 교환/환불 가능기간 경과 후 착용한 흔적이 있는 상품 교환/환불 요구 시

1단계

(상품, 영수증)반드시 필요한 확인 절차임을 강한 어조로 설명
고객님, 교환/환불조치를 위해 구매한 영수증을 제시해 주시기 바랍니다.

2단계

단호한 어조로 거절 사유 안내
고객님, 기간 경과 및 착용한 상품은 교환/환불이 어렵습니다.

3단계

정중한 어조로 교환/환불 처리 기준에 대해 안내
고객님, 소비자 분쟁 해결 기준에 의거하여 교환/환불은 7일 이내 이나, 백화점은 14일 이내 상품과 영수증을 제시하셔야 교환/환불이 가능하며, 설명 드린 내용은 판매 시 발행되는 영수증 하단에도 명시되어 있습니다.

4단계

단호한 어조로 재 안내
고객님, 죄송하지만 보유한 기간으로 인한 상품의 가치가 하락되었으며, 재판매가 불가(시준경과, 가격인하 등)하므로 교환/환불이 불가합니다.

5단계

비합리적인 요구나 폭언 시 업무방해로 처벌될 수 있음을 안내
고객님, 그런 말씀은 형법 제311조 모욕죄에 해당됩니다.
고객님, 이런 행동은 형법 제314조 업무방해죄에 해당됩니다.

6단계

영업 담당자 및 안전요원 호출
고객님, 담당부서 책임자를 불러드리겠습니다.

7단계

응대(상담) 종료 안내
고객님, 도움 드리지 못해 죄송합니다.

8단계

영업 담당자 및 고객센터담당 내용 공유

3) 상황별 블랙컨슈머 응대 매뉴얼

⑭ 심의결과 고객 과실로 판명되었으나 교환/환불 요구 시

1단계

정중한 어조로 교환/환불 처리 기준에 대해 안내
고객님, 소비자 분쟁 해결 기준에 의거하여 심의결과 고객의 과실로 인한 취소 및 환불 처리는 불가합니다.

2단계

단호한 어조로 추가 안내
고객님, 2차 심의기관인 한국소비자원에 재심을 요구하실 수 있는데, 이 기관에서는 고객님의 직접 접수하도록 되어 있습니다.

3단계

비합리적인 요구나 폭언 시 업무방해로 처벌될 수 있음을 안내
고객님, 그런 말씀은 형법 제311조 모욕죄에 해당됩니다.
고객님, 이런 행동은 형법 제314조 업무방해죄에 해당됩니다.

4단계

영업 담당자 및 안전요원 호출
고객님, 담당부서 책임자를 불러드리겠습니다.

5단계

응대(상담) 종료 안내
고객님, 도움 드리지 못해 죄송합니다.

6단계

영업 담당자 및 고객센터담당 내용 공유

⑮ 기타 무리한 요구時

정신적
피해보상

당사 과실이 없는 경우 정중하면서도 단호히 보상기준이 없음을 안내
당사 과실이 있는 경우 유관부서와 협의 후 처리 기준에 따라 신속히 처리

상급자
(부장)
면담요구

서포터, 파트리더, 팀장 등 순차적으로 면담 유도 및 팀장의 경우 점장의 권한을 위임 받아
컴플레인 처리에 적극 관여하고 있음을 안내

※ 관련법규

▸ 폭언/협박

형법 제283조(협박), 형법 제311조(모욕), 형법 제313조(신용훼손), 형법 제314조(업무방해),
형법 제366조(재물손괴)

▸ 신체접촉

형법 제257조(상해), 형법 제260조(폭행), 형법 제298조(강제추행)
경범죄 처벌법 제3조(경범죄의 종류) 제1항19호(불안감 조성)

▸ 성희롱 관련

성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위)

3. 감정노동자 권리 보장

1) 법적인 보호

가. 근로시간 및 근로환경 등 건강권

- 야간근로와 휴일근로 시 여성근로자 본인의 동의를 얻어야 함 (근로기준법 제70조)
- 산후 1년이 지나지 않은 여성에 대해서는 1일에 2시간, 1주일에 6시간, 1년에 150시간을 초과하는 시간외근로 금지 (근로기준법 제71조)
- 여성근로자가 청구하면 월 1일의 생리휴가를 주어야 함 (근로기준법 제73조)
- 사업주는 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴게시설을 갖춰야 함 (산업안전보건기준에 관한 규칙 제79조)

나. 모성보호

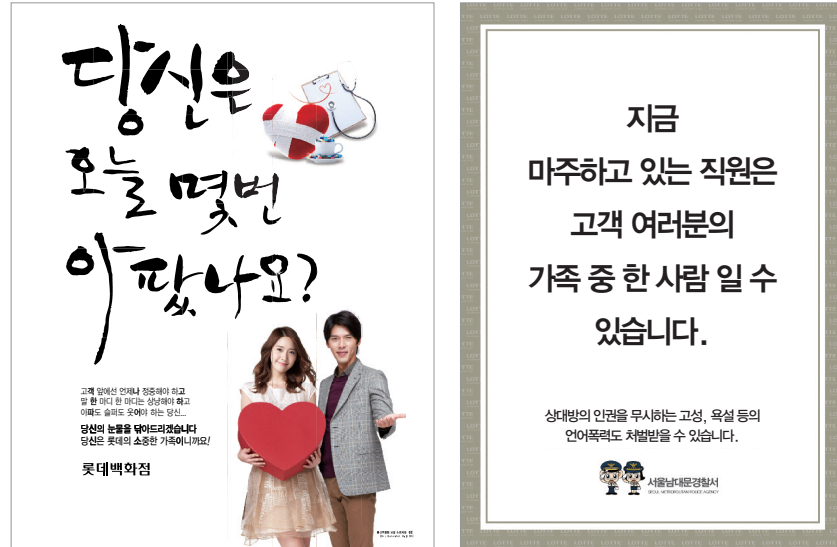
- 사업주는 임신·출산 및 수유(授乳) 중인 여성에 대한 특별 보호 및 이를 이유로 한 불이익 금지 (여성발전기본법 제18조)
- 사용자는 임신 중의 여성에게 산전과 산후를 통하여 90일의 보호 휴가를 주어야 하며, 보호휴가 종료 후에는 휴가 전과 동일한 업무 또는 동등한 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 함 (근로기준법 제74조)
- 생후 1년 미만의 유아를 가진 여성 근로자가 청구하면 1일 2회 각각 30분 이상의 유급 수유 시간을 주어야 함 (근로기준법 제75조)

다. 고객의 성희롱

- 사업주가 성희롱 피해를 호소하는 근로자에게 근무 장소 변경, 배치전환 조치 및 성희롱 피해를 주장하거나 고객 등으로부터 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고 등의 불이익 조치 금지 (남녀고용평등과 일·가정양립지원에 관한 법률 제14조의 2)
- 직장 내 성희롱 예방교육 연1회 이상 실시 (남녀고용평등과 일·가정양립지원에 관한 법률 시행령 3조)

2) 사내 제도적 보호

가. 직원 및 고객대상 감정노동자 보호 관련 포스터 및 안내문



나. 감정노동자 보호 안내문 게시

- 내부직원 대상 포스터 부착
 - 영업팀 사무실, 직원휴게실, 직원게시판, 락카실 등
- 감정노동자 보호 안내문 게시
 - 층별 계산대(중앙 POS), 안내데스크, 고객상담실 등 접점 지역
 - 인터넷 전단, DM 등

다. 디톡스 10 minutes 제도

- 고객응대 후 감정적 안정이 필요할 때 탄력적으로 10분간 휴식을 취할 수 있는 제도 마련

라. 블랙컨슈머 안심 제도

- 블랙컨슈머 상황별 응대 지침 이행시 관련 직원(영업담당자)불이익 금지
 - 개인적인 불이익을 받을 수 있다는 심리적인 스트레스 사전 차단

4. 감정노동자 소통 채널

1) 힐링센터

가. 힐링센터란?

당사는 2001년 고충상담실 『나눔자리』를 시작으로 직원들의 근무환경, 성희롱, 처우 개선 등의 상담을 진행하여 왔으며, 2012년 『힐링센터』로 명칭을 변경하여 단순 고충에서 벗어나 전문심리상담센터로 운영하고 있습니다.

나. 운영목적

- 서비스직(감정노동자)근무자 보호차원의 정서관리 및 심리적 갈등해소
- 일과 삶의 균형을 통한 개인 삶의 질 향상 및 조직 목표달성에 기여(Work Life Balance)
- 직장내 여러 갈등 상황에 대한 해소 창구

다. 운영현황

- 각 점별 상담센터 운영
- 상담대상 : 롯데백화점내 전직원
- 상담원 전원 전문카운슬러 자격증 및 심리유형검사 자격증 소지

라. 힐링센터 프로그램

힐링 특강	힐링 Therapy
- 심리공개 강좌 - 각 성격유형에 따른 스트레스 해소 방안 제시	- 심리적 안정을 위한 방법 안내 - 『EFT 기법』소개 (경험두드리기) - 감정조절 기법 (명상, 호흡)
힐링 타임	스트레스 관리
- 『미술심리치료』 접목 - 소이캔들, 패브릭 액자, 천연비누 만들기 등 그룹활동을 통한 정서 안정	- 스트레스 측정기를 활용한 개인별 데이터 관리
심리검사 서비스	성희롱 예방 교육
- 성격유형검사 (MBTI, 애니어그램) - 진로탐색 및 적성검사 (STRONG) - 대인관계 (FIRO-B)	- 건전하고 밝은 직장생활 조성 - 성희롱의 유형 및 성립조건 - 성희롱 발생시 처리방안

마. 각 점 힐링센터 연락처

본점	02-726-4972	평촌점	031-8086-1428
잠실점	02-411-6900	건대스타시티점	02-2218-2977
영등포점	02-2670-8900	김포공항점	02-6116-2738
청량리점	02-3707-2951	부산본점	051-810-2900
관악점	02-3289-8100	광주점	062-221-0900
분당점	031-738-2990	대전점	042-601-2580
부평점	032-452-2100	포항점	054-230-1133
일산점	031-909-3100	울산점	052-960-2860
강남점	02-531-2929	동래점	051-668-2900
안양점	031-463-2870	창원점	055-279-2290
인천점	032-450-3918	대구점	053-660-1900
노원점	02-950-2900	상인점	053-258-1900
미아점	02-944-2100	전주점	063-289-2100
중동점	032-320-8100	센텀시티점	051-730-2900
구리점	031-550-7213	광복점	051-678-2010
안산점	031-412-1234	☎ 전점 힐링센터 상담실 사전예약	

바. 외부 기관 연락처

기관명	내용	전화번호
시, 도, 구에서 운영하는 정신보건센터	대면/전화 상담 (자살예방센터)	1577-0199 (블루터치)
서울 상공회의소 기업 애로 상담센터	대면 상담	1600-1572
사랑의 전화 (24시 운영)	전화 상담	1566-2525
생명의 전화	전화 상담	1588-9191

2) 내부 고충처리 Line

각 점 한마음협의회 위원

- 전직원 대상 복지제도 개선
- 효율적인 업무 개선
- 직원간의 소통 활성화
- 동료사원과 회사와의 소통 연결

각 점 신문화담당

- 부당한 업무지시 개선
- 부적절한 언행 개선
- 기본권(인격적 대우, 정시퇴근 등) 보호
- 단체상담을 통한 동료사원 의견 수렴

**개인적
면담 가능**
(신분, 비밀 보장)

윤리경영

- 비윤리적인 행위
(금전대차, 금전수취 등)
- 부당한 판촉강요 행위
- 성희롱
- 윤리경영 Hot-Line 02)2118-2118,
E-mail : ethics@lotteshopping.com

노동조합

- 회사와 조합과의 소통 연결
- 조합원 다양한 의견 수렴 반영
- 단체협약을 통한 근로자 보호
- 노동조합 홈페이지
<http://lotteshopping79.co.kr>

3 열정노동의 이해

1. 부정적 사고에서
 긍정적 사고로 전환하기
2. 자신의 일에 대한
 자긍심 갖고 즐기기

1. 부정적 사고에서 긍정적 사고로 전환하기

부정적 사고를 긍정적 사고로 바꾸는 가장 효과적인 방법은 매일 감사하는 마음을 갖는 것이다. 아침에 일어나면 해를 바라볼 수 있어서 감사하고 낮이면 꽃을 바라볼 수 있어서 감사하고 밤이면 네온사인을 바라볼 수 있어서 감사하는 마음이라면 이 세상 어떤 것에도 감사하는 마음을 가질 수 있다. 긍정의 감정이란 기쁨, 즐거움, 감동, 행복처럼 밝고 유쾌한 감정을 말한다. 인생에서의 행복 여부는 많은 일들을 겪는 삶의 여정 속에서 스스로 얼마만큼 여유를 갖고 긍정적인 감정을 유지할 수 있느냐에 달려 있기 때문이다. 긍정의 감정을 유지한다는 것은 감정을 속이라는 의미가 아니라 마음속에 부정적인 감정들이 솟아 나지만 나와 다른 사람들을 지키고, 함께 어울려 살아가는 삶을 지키기 위해 부정의 감정을 긍정의 감정으로 바꾸는 것을 의미한다.

첫째

매일 감사하는 마음을 10번 이상 갖고 그것을 말로 표현하고 짧게 글로도 기록해 본다.

보는 관점을 바꾸면 이 세상은 감사할 일로 가득 차 있다.

둘째

감사의 마음과 표현에 익숙해지면 자신이 열정을 쏟을 수 있는 일을 한 가지 찾아낸다.

감사하는 마음으로 세상을 바라보면 이 세상은 열정을 쏟을 수 있는 일이 넘치도록 많다.

셋째

매일 감사하는 마음으로 열정을 쏟을 수 있는 일을 실천에 옮긴다.

그러면 나날이 생활이 즐거워지면서 좋은 운명이 다가오는 것을 느낌으로 분명히 알게 될 것이다.

넷째

자신감 있었던 때의 나를 떠올려라.

‘나는 나야’, ‘난 소중해’, ‘난 할 수 있어’와 같이 자신을 격려하고, 내 안의 열정을 일깨워줄 수 있는 말을 스스로에게 해주자.

2. 자신의 일에 대한 자긍심 갖고 즐기기

세상의 불어난 인구만큼이나, 발전한 과학만큼이나, 현대사회에는 다양한 일들이 존재한다. 어제는 없던 오늘 새로 생겨나는 현실이 우리 앞에 놓여 있는 것이다. 또한 이처럼 다양한 일이 우리들 앞에 놓이면서 모든 일에 우열이 생기고, 힘든 일과 그렇지 않은 일, 많은 돈을 받을 수 있는 일과 적은 돈을 받고 해야 하는 일이 나뉘게 되었다. 그리고 그 모든 일들은 반드시 그 일을 담당해야 할 사람들을 필요로 하고 있다. 따라서 자신의 의지와는 상관없이 하찮은 일을 하게 되는 사람들도 많이 생겨났고, 또한 그 때문에 스트레스를 받는 사람들도 늘어나고 있다. 자신의 희망과 괴리되는 일터에서 울며 겨자 먹기 식으로 일을 하다 보니, 이직률도 과거에 비해 높아졌으며, 일에 대한 만족도는 점차 낮아지고 있다. 하지만 모든 사람이 자신이 희망하는 일을 하고 살 수 있는 세상은 실현이 불가능하다고 보인다. 취미생활을 일로 삼아 하는 경우가 가장 좋다고들 하지만 이 또한 많은 사람들이 취미일 때는 즐겁게 하다가도 일이 되는 순간 힘겨워하는 것을 보면 완전히 틀린 말은 아닌 듯하다. 따라서 이 문제는 사람의 의지와는 별도로 일을 대하는 태도와 성격에서 그 해법을 찾아야 더욱 빠르게 해결될 수 있을 것으로 보인다.

첫째

모든 사람이 자신의 일에 만족하지 못하더라도 당신만은 그러지 말아라.

둘째

아무도 칭찬해 주지 않는다면 스스로를 격려하도록 해라.

수궁할 것은 수궁하고 넘어가는 것이 편하다. 그리고 그 안에서 자신이 만족할 수 있는 무엇을 찾아야 한다. 아무도 자신을 격려하는 사람이 없다면 스스로를 격려하도록 해라.

자신의 일이 세상을 돌아가게 만드는 원동력이 되고 있음이 분명하다고 생각하면서 말이다.

셋째

낙천적인 성격은 보다 큰 만족감을 보장할 수 있음을 명심하라.

자신의 일에 대한 자긍심을 갖기 위해서는 좀 더 넓은 시각에서 자신의 일을 들여다보는 자세가 필요하다. 좀 더 낙천적인 성격을 갖는 것도 자신의 일에서 얻는 만족감을 배가시키는 힘이 될 것이다. 자신의 일에 대한 자긍심은 성공의 초석이 된다는 점을 명심해야 한다.

출처 : 한국직무스트레스

별첨

별첨 ①
스트레스 자가진단

별첨 ②
우울증 자가진단

별첨 ③
우울증 예방 Tip

별첨 ① 스트레스 자가진단

▶ 스트레스 자가진단

0 전혀 그렇지 않다 / 1 가끔 그렇다 / 2 자주 그렇다 / 3 꽤 자주 그렇다 / 4 항상 그렇다

번호	문항	0	1	2	3	4
1	나는 내가 하는 일에 대해 거의 열정을 느낄 수 없다.					
2	나는 충분히 잠을 자는데도 피곤하다.					
3	내가 맡은 책임을 모두 수행하는 데 분노가 느껴진다.					
4	나는 조금만 불편해도 기분이 가라앉고 짜증이 나며 참을 수가 없다.					
5	내 시간과 에너지를 계속 쏟아야 하는 것을 피하고 싶다.					
6	내 업무가 하찮고 쓸데없는 것 같아 우울하다.					
7	내 의사 결정 능력이 평상시보다 저하된 것 같다.					
8	나는 필요한 만큼 유능하지 못한 것 같다.					
9	내가 하는 업무의 질이 필요한 만큼에 이르지 못한다.					
10	나는 신체적, 정신적, 영적으로 모두 지쳐 있다.					
11	나는 질병에 걸리기 쉬운 상태이다.					
12	나는 성생활에 대한 관심이 적어졌다.					
13	식욕이 달라졌고 커피, 차, 찬 음료나 술을 더 마시고 담배를 더 피운다.					
14	나는 다른 사람들의 문제나 욕구에 대해 무감각해졌다.					
15	나는 친구나 가족들과 의사소통할 때 뒤떨어져 있다.					
16	나는 잘 잊어버린다.					
17	나는 집중하는 데 어려움이 있다.					
18	나는 쉽게 지루해진다.					
19	나는 불만족하고 무엇인가 잘못된 것처럼 느낀다.					
20	왜 일하느냐고 자문하면 월급을 받기 위해서라는 답이 나온다.					

평가방법

점수	스트레스 상태	조치
0-25점	적응을 잘하고 있음	특별한 조치가 필요 없음
26-40점	스트레스가 있음	예방적 행위가 필요함
41-55점	소진의 위험이 있음	소진을 막기 위한 노력이 필요함
56-80점	소진상태임	포괄적인 스트레스 관리 계획이 필요함

* 한국산업안전보건공단

별첨 ② 우울증 자가진단

우울증 자가진단 ◀

0 전혀 그렇지 않다 / 1 가끔 그렇다 / 2 자주 그렇다 / 3 꽤 자주 그렇다 / 4 항상 그렇다

번호	문항	0	1	2	3	4
1	미래에 대한 희망이 없다.					
2	이유 없이 죄책감이 든다.					
3	하루 종일 우울한 기분이 든다.					
4	나만 소외되는 느낌이 든다.					
5	열등감이 생기고, 그로 인해 스트레스 받는다.					
6	식습관이 안 변했는데, 체중변화가 있다.					
7	과수면 또는 불면증에 시달린다.					
8	일상생활이 불만족스럽다.					
9	별일 아닌 것에 대해서도 눈물이 자주 난다.					
10	자살 충동을 느껴 본적 있다.					
11	건강에 대해 자신이 없고, 성생활이 무의미하다.					
12	나 자신에 대해 싫고 추한 느낌이 든다.					
13	항상 피곤해서 일상생활을 할 수가 없다.					
14	실패자, 낙오자라는 생각을 자주한다.					
15	어떤 것의 결정을 스스로 하지 못한다.					

평가방법

점수	우울증 상태
15점 이하	정상적인 상태
16-30점	가벼운 우울증을 겪고 있는 상태
31-45점	우울증 증세로 인하여 일상생활에 불편을 겪는 상태로 치료가 요구됨
50점 이상	심각한 우울증 상태로 전문가와의 상담치료가 필요함

이 테스트는 간단하게 자기 수준을 측정하는 용도이니 우울증 자가진단테스트 결과, 상담이나 치료가 필요하다고 느끼신다면 전문적인 우울증검사를 하는 것이 좋음. 가까운 보건소나 서울시내 25개의 정신건강증진센터에서 상담 및 정보 제공

* 테스트 출처 : smlietest.gazia.com

별첨 ③ 우울증 예방 Tip

1 정기적인 자가검진



우울증은 예방의 첫걸음. www.blutouch.net 에서 자가검진 하시길 바랍니다.

2 긍정적인 마음으로 밝게 웃기



웃음이 치료약이라는 말처럼 긍정적인 마음으로 웃으면 행복해집니다.

7 균형 잡힌 식사하기



균형 잡힌 식사가 몸도 마음도 건강하게 만듭니다.

8 우울증 바로 알기



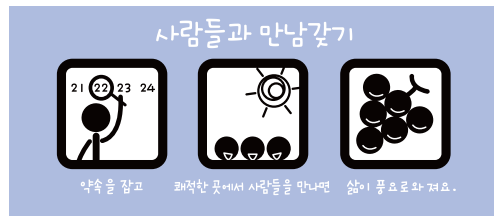
우울증은 누구에게나 찾아올 수 있고 충분히 예방 가능하다는 것을 기억하세요.

3 지나친 음주와 흡연 삼가기



술과 담배는 몸과 마음의 건강을 해치는 주범! 지나친 음주와 흡연은 금물입니다.

4 사람들과 만남 갖기



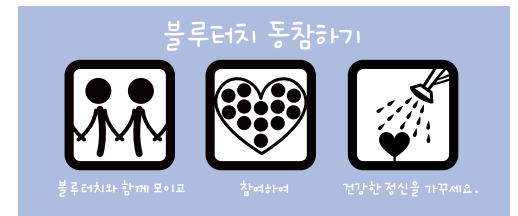
나의 기쁨과 슬픔을 모두 나눌 수 있도록 사람들과 자주 만남을 가지세요.

9 도움요청하기



혼자서 이겨내려 하면 할수록 우울증은 악화됩니다. 반드시 주위에 도움을 요청하세요. 블루터치 핫라인 1577-0199

10 블루터치 동참하기



다양한 분야에서 정신건강의 소중함을 전하는 블루터치 홍보대사가 되어 주시길 바랍니다.

5 규칙적인 수면습관 갖기



수면부족은 신경을 예민하고 불안하게 하므로 평소 수면습관을 규칙적으로 지켜야 합니다.

6 규칙적인 운동하기



규칙적인 운동은 건강한 신체의 활력을 유지하는데 도움이 됩니다.

blutouch

출처 : 서울시정신건강증진센터 블루터치

롯데백화점은 1979년 11월 15일 본점을 시작으로
여러분들이 보여주신 신뢰와 배려를 바탕으로 성장해 왔습니다.
당사는 본 감정노동자 자기보호 매뉴얼 제작을 통해 현장에서 맡은 바
열정을 갖고 최선을 다해 업무를 수행하고 계신 여러분들이
행복하게 근무할 수 있는 환경의 변화와 더불어,
이런 노력의 불씨가 『들불』이 되어 사회 전반적으로
감정노동에 대한 인식의 변화를 이끌어 줄 것으로
기대해 봅니다.

2014년 1월
롯데백화점