# 고품격 리더의 매너와 이미지 경영

한국이미지메이킹센터 원장 숭실대 이미지경영학과 겸임교수

송 은 영



image114@hanmail.net

### 교육 개요

#### ■ 프로그램 개요

리더의 신뢰도와 리더십 증진을 위해 개인별 이미지 요소를 분석하여 외부로 표현할 수 있는 이미지 스타일링 스킬을 향상시키는데 직·간접적으로 도움을 주는 프로그램이다.

#### ■ 프로그램 목표

- 호감 가는 첫인상과 매너를 스스로 관리할 수 있다.
- 리더의 얼굴과 패션 등 외적 이미지 구성 요소와 특성을 이해하고 적용할 수 있다.
- 신뢰감을 주는 이미지로 표현하는 이미지 스타일링 스킬을 익혀 실천할 수 있다.

#### ■ 프로그램 내용

- 조직을 바꾸는 리더의 이미지 파워는 어디서 오는가? 이미지 구성 요소
- 첫인상 특성과 핵심 요소는 무엇인가? 첫인상 전달과 핵심 요소인 얼굴경영
- 컬러과 패션의 원리 이해/ 정장과 캐주얼 착용 원칙/ 세련되고 신뢰를 주는 스타일링

# 속도의 경제, 빠를수록 유리하다



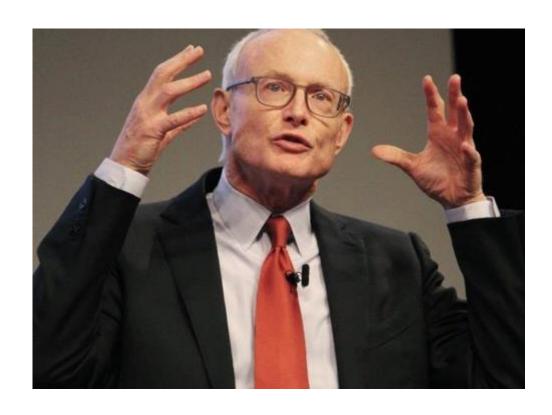
클라우스 슈밥 (Klaus Schwab, 1938년 3월 30일 ~) 독일 태생의 스위스 경제학자, 다보스 포럼 회장

"In the new world, it is not the big fish which eats the small fish, it's the fast fish which eats the slow fish."

규모의 경제에서 속도의 경제로 전환되고 있다. 빠르면 느린 것을 이긴다. -

생각의 속도, 정보의 속도, 의사결정의 속도, 실행의 속도, 학습의 속도가 빨라야 이긴다. 세상의 변화를 빨리 배우는 사람이 승자가 될 수 있다.

# 산업환경의 시대적 변화와 경영전략 흐름



마이클 포터 (Michael Eugene Porter, 1947~) 경영전략의 아버지라고 불림/ 피터 드러커, 톰 피터스 와 함께 세계 경영학계의 3대 석학으로 꼽힘

경쟁전략(1980년)

→ CSV(2011년)

(Creating Shared Value, 공유가치창출)

→ 협업 (2017년)

"집단 보다 나은 개인은 없다."

-스웨덴 속담

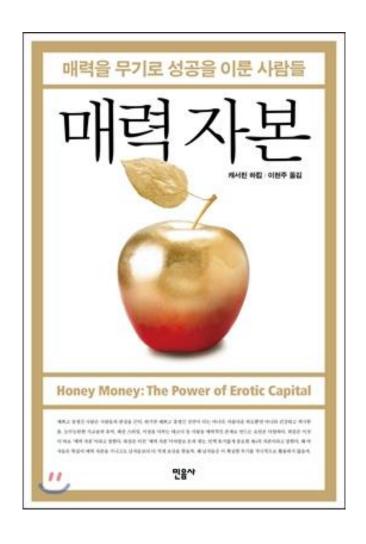
### 행복의 조건 - 화목한 인간관계



리더는 업무적인 관리는 물론이고 특히 사람을 관리하는 능력이 요구되는 신분이다. 리더가 원만한 인간관계 능력과 관리능력을 갖춘다면 보다 더 행복한 직장생활과 신뢰도는 물론이고 업무 성과도 향상될 것이다.

하버드대학교에서 80년 이상 지금까지 연구 중이며, 책임 교수직을 최장 기간인 45년 동안이나 맡았던 조지 베일런트 교수가 연구결과를 발표하였다. 연구 결과 내용을 보면, 화목한 인간관계를 가진 사람일수록 신체적, 정신적으로 건강하고 장수하며, 뇌기능도 좋았지만, 반면에 고독하고 외롭게 지낼수록 정서적으로 어둡고 부정적이며, 신체와 정신적 건강이 좋지 않았고, 기억력도 낮고 장수하지 못했다는 결론이다. 결국, 원만한 인간관계는 신체적, 정신적 건강은 물론이고 행복에 직접적으로 영향을 미친다는 것을 증명해 주는 자료이다.

### 마음을 얻는 매력 자본



- 대니얼 카너먼-(2002년 노벨 경제학상 수상)
- 21세기 성공의 조건 : 능력, 성실한 자세, 운, 호감, 매력
- 캐서린 하킴(Catherine Hakim, 영국의 사회학자)

매력은 잘생긴 외모만을 뜻하는 것이 아니다. 유머 감각과 활력, 세련미, 상대를 편안하게 대하는 인간관계 기술 등 다른 사람에게 호감을 살 수 있는 멋진 태도와 기술을 말한다. 매력자본은 사람의 마음을 얻는 조용한 권력이다. 이런 멋진 태도나 기술은 나이가 많다고 쇠퇴하는 것이 아니라 오히려 더 좋아질 수 있고 그것이 바로 연륜이다. 매력은 나이와 타고난 외모와 상관 없이 후천적으로 길러지는 능력이고 경쟁력이다.

# 케네디를 역전승으로 이끈 것은?



#### **Smile Power**

"내가 보낸 미소는 상대방을 행복하게 하고 상대방이 느낀 행복은 몇 배가 돼서 다시 내게로 와 내 인생을 바꿔 놓는다."

Me First!

### 동양의 예절

약 2500년 전 공자는 〈禮記〉라는 책을 통해 사람을 바로 하는 법 가운데 예(禮)보다 더 필요한 것은 없다고 하였으며, 예(禮)가 모든 행위의 근본임을 강조한다. 예절의 근본 정신은 인간존중과 상대방에 대한 배려이다.

- 예절: 예의(정신)+범절(순서와 절차) = 예의범절의 준말
- 상대방의 인격을 존중하는 마음을 합당한 형식으로 표현하는 것으로 정신적인 측면과 형식적인 측면의 결합.
- 전통적인 문화유산이고 후손에게 물려줄 마음가짐과 행동양식
- 일시적인 것이 아니라 반복적으로 실천하여 습관이 되어야 한다.
- 시간과 공간에 따라 형식은 변화하지만 근본정신은 그대로이다.

# 서양의 매너와 에티켓

#### 1. 매너(Manner)

- 어원: 라틴어 Manuarius
- Manuarius = manus(행동, 습관)+arius(방식, 방법)
- 행동하는 방식이나 습관 및 태도, 마음가짐
- 타인을 대하는 마음가짐과 태도
- 지키면 이미지에 플러스가 되는 선택 덕목: 매너가 "좋다", "나쁘다"

### 2. 에티켓(Etiquette)

- 어원: 프랑스어 'Estiquier'(팻말, 표:ticket)
- 사람과의 관계나 공공장소에서 반드시 지켜야 할 예절이나 예법, 형식(Form)
- 에티켓을 "지킨다", "못 지킨다"

### 인사 매너

- 모든 인사는 인간관계의 시작과 끝이다.
- 정중하고 자연스러워야 한다.
- 인사는 당당하게 바른 자세로 한다.

#### 1. 목례

15도 정도 숙인다./ 엘리베이터, 화장실 ,복도 등 좁은 장소/ 두 번 이상 만나는 동료

#### 2. 보통례

30도 정도 숙인다. 일반적인 고객과의 인사/ 일상생활에서 어른이나 상사를 만날 때

#### 3. 정중례

45도 정도 숙인다./ 감사나 사과의 뜻을 표할 때/ 다수를 대상으로 할 때/ VIP고객을 배웅 할 때

### 악수 매너

#### 1. 악수 의미

마음을 열어주는 공식적인 스킨십/ 자기 의지, 열정, 자신감 표현/ 흔들면서 일체를 나타내는 의미

#### 2. 악수 순서

여성-〉남성, 손윗사람-〉손아랫사람, 선배-〉후배, 기혼자-〉미혼자에게, 상급자-〉하급자

#### 3. 악수 방법

- 오른손으로 악수한다.
- 너무 힘을 주지 말고 적당히 준다.
- 악수는 항상 일어나서 받는다.
- 남성은 악수할 때 장갑을 벗는다.
- 악수할 때 양손을 걸치거나 어깨를 껴안는 등 과장된 행동은 삼가도록 한다.

### 명함 매너

1. 명함 전달 순서

아랫사람 -> 윗사람, 후배 -> 선배, 방문자 -> 주인, 하급자 -> 상급자

#### 2. 명함 매너

- 명함지갑을 사용하며, 셔츠 주머니에 넣지 않는다.
- 명함을 건넬 때에는 상대방의 입장에서 바로 보이고 글자가 가려지지 않도록 양쪽 모서리를 잡는다.
- 항상 일어서서 가슴과 허리 사이의 높이에서 주고 받는다.
- 받은 명함은 상대방의 직함과 이름이 각인될 때까지 손바닥에 놓고 있다가 명함지갑에 넣는다.

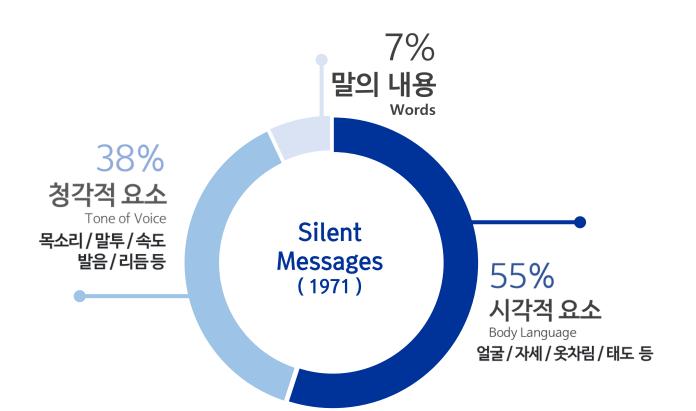
### 전화 매너

- 전화를 벨이 2~3회 울릴 때 받는 것이 예의이다.
- 세 번 이상 벨 소리가 울린 후에 받을 때에는 "늦어서 죄송합니다"하고 전화를 받는다.
- 전화 받는 사람의 목소리가 그 회사의 첫인상!
- 전화를 받을 때는 평소 보다 높고 밝은 톤으로 받는다
- 먼저 분명하고 정확하게 자신을 밝혀야 한다
- 메모를 위해 펜과 종이를 준비한다.
- 전화를 받을 사람이 자리에 없을 경우, 용건을 물어 요점을 메모한다.
- 전화를 끊을 때는 작별 인사를 잊지 말아야 한다.
- 상대가 전화를 끊는 것을 확인하고 끊는다.

### 호칭 매너

- 상사, 후배의 호칭방법은 직명을 부르는 것이 일반적이나 회사에 따라 다르므로 회사에서 정해진 호칭이 있을 때에는 그것에 따르는 것이 원칙이다.
- 회사 내 별다른 호칭이 없을 때에는 직장 분위기에 맞춰 직위로 부르는 것이 원칙이다.
- 같은 직급의 선배나 동료를 부를 때에는 성을 정확하게 부르면서 성명에 씨를 붙여서
  OOO씨, OOO님이라고 하고, 자신 보다 높은 직급이나 높은 상사에게는 직위에 '님'을 붙여서 부름
- 상사의 가족에게 상사를 이야기 할 때에도 님을 붙입니다.
  예) '지금 OOO과장님은 외출하셨습니다. ', 'OOO과장님은 댁에 계십니까?'
- 호칭할 대상 보다 보고 대상의 직급이 높은 경우는 '님'자를 생략한다.
  예) 부장님에게 과장님 이야기를 보고할 때: "김과장은 지금 밖에 출장 중입니다."

### 인간은 시각적인 동물



사람은 시각적인 존재이기 때문에 누군가를 만나면 맨 먼저 본능적으로 상대방의 외적 이미지에 의해 자극을 받고 반응하며, 관계 를 지속할 지와 업무를 함께 할 것인가 등을 판단하므로 신분과 상황에 적합한 이미지를 관리하는 것은 사회인으로서 경쟁력을 높이 고 소통 능력과 관계 능력을 향상시키는 일 이자 자기 브랜드 가치를 올리는 일이다.

# 첫인상의 핵심, 얼굴 이미지



맨 먼저 어디를 보느냐는 질문에 79.1%가 얼굴을 본다고 하였다. 얼굴은 첫인상의 핵심이자 나를 대표하는 기관이다. 얼굴은 영혼의 통로이며, 내면을 반영하는 거울이므로 개인의 이력서이자 개인을 판단하는 기초적인 단서이고, 선천적인 요소와 후천적인 요소의 상 호작용을 통해 형성되어 얼굴로 표현되는 것이다(송은영,2008). 얼굴은 부모로부터 물려 받았기 때문에 선택의 여지는 없으나 어떻 게 사느냐에 따라 얼굴은 변하게 마련이므로 결국 매일 자기 얼굴을 조각 하며 사는 셈이다(문국진, 2007). 또한 얼굴은 영혼을 드러내 주는 곳이므로 얼굴과 외모에서 영혼을 판단하는 인상학이 생겨난 것이다(Avrill,2001).

### 얼굴 이미지 특성

- <u>유일성</u> 지구상에 내 얼굴은 하나 밖에 없다. 얼굴은 신분증이다.
- <u>다양성</u> 인구 수만큼 생김새, 성격, 능력 등이 다양하다.
- <u>보편성</u> 언어가 통하지 않아도 얼굴 표정은 통한다.
- <u>예측성</u> 얼굴근육은 감정에 의해 움직이고 삶의 태도와 습관을 저장한다. 그것이 인상을 만든다.
- <u>전염성</u> 얼굴은 만나는 순간 상대방에게 전이되어 자극하고 정서에 영향을 준다.
- <u>대표성</u> 얼굴은 소속된 회사, 나라를 대표한다. 자기 얼굴에 책임져야 하는 이유다.

- <del>송은</del>영 박사<del>논문</del>(2008)

"얼굴에 모든 것이 있다."-키케로-

### 표정 근육과 인상의 원리



**17** vs **43** 표정근육과 인상

사람의 얼굴 표정은 개인의 생각이나 심리상태 등이 나타나는 곳 이다. 그 사람이 살아 온 생애의 흔적과 생활 정도 등을 엿볼 수 있는 곳이며, 대인관계에 있어서 자신의 생각과 정서 및 의도를 가장 훌륭하게 표현할 수 있는 곳이다. 얼굴 표정은 안면 전체에 퍼져있는 80여 개의 근육에 의해 표현되는데 호감을 줄 때에는 17개의 표정 근육이 움직이고, 거부감을 줄 때에는 43개의 근 육이 움직인다고 한다. 따라서 무표정하면 중도의 인상이 아니라 43개의 부정적인 표정을 만드는 근육에 의해 부정적인 인상으로 변하기 때문에 호감 가는 표정을 만드는 근육을 빈번히 사용하고 표정 운동을 하면 얼마든지 좋은 인상을 만들 수 있다.

### 색의 이해

#### 1) 색의 삼속성

- 색상(Hue): 명도와 채도에 관계없이 색이 구별되는 성질
- 명도(Lightness) : 색의 밝고 어두운 정도를 말함
- 채도(Chroma) : 색의 맑고 탁한 정도를 말함

#### 2) 색의 감성

- 한색은 남성 색, 난색은 여성적인 느낌
- 원색은 원시적이고 덜 세련된 느낌
- 간색은 세련된 느낌을 주지만 시대나 사회에 따라 차이가 있다.

#### 3) 색의 중량감

- 색상이 어둡고 명도가 낮은 색채는 무겁게 보임
- 색상이 밝고 명도가 높은 색채는 가볍게 보임

#### 퍼스널 컬러

#### 4) 퍼스널 컬러

타고난 피부 색과 눈동자 색, 머리카락 색을 통해 웜톤과 쿨톤으로 나눌 수 있고, 다시 봄, 여름, 가을, 겨울로 구분할 수 있다. 어울리는 컬러는 젊고 건강하며, 매력적인 이미지로 연출해 준다.

#### 5) 퍼스널 컬러의 중요성

색채가 인간에게 미치는 영향이 단순히 외형적으로 보여지는 이미지에 국한된 것이 아니라 정신적인 영역과 생물학적, 생리학적인 요인에까지 미치는 효과가 크다. 그래서 최근에는 컬러 테라피에 대한 연구와 프로그램이 활발히 이루어지고 있다. 퍼스널 컬러는 자기 이미지의 구성 요소 중 하나로써 자신의 정체성(self-identity)과 자기 가치감(self-worth)을 높여 사회적, 심리적으로 자신감과 건강함을 부여하고 매력을 더해 대인관계의 촉진과 자신의 능력을 최대한 발휘하는데 의의가 있다.

# 퍼스널 컬러 4계절



# 컬러 배색 코디

**TONE on TONE TONE in TONE** 

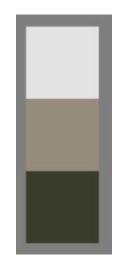
침착, 안정감, 신뢰감을 주고 싶을 때 좋은 배색

활동성, 에너지, 생기를 주고 싶을 때 좋은 배색

# 컬러 배색 코디

#### **Achromatic Color**





**One Point Color** 





유행 타지 않고 차분하고 지적인 느낌

강한 개성과 에너지를 표현하고 싶을 때

### 생활 속의 컬러 심리 활용

- 녹색 건강에 신경 쓰고 싶을 때/ 타인을 용서하고 싶을 때(생명, 안정, 편안함, 휴식, 평화 등)
- 오렌지색 힘을 기르고 싶을 때/ 용기를 내고 싶을 때/ 성공하고 싶을 때(명랑, 즐거움, 사교성, 기쁨 등)
- 노란색 말을 잘 하고 싶을 때/ 가라앉은 기분을 없애고 싶을 때(변화, 호기심, 자신감, 즐거움 등)
- 청색 냉정해 지고 싶을 때/ 판단력,식별력을 높이고 싶을 때(보수, 안정, 신뢰, 지성 등)
- 빨간색 사람들 앞에서 당당하게 보이고 싶을 때/ 강인함을 보이고 싶을 때(정열, 자신감, 적극성 등)
- 보라색 자기 자신을 믿고 싶을 때/ 정신의 혼란스러움을 가라앉히고 싶을 때(우아, 품격, 자유, 창의 등)
- 검정색 자신을 지키고 싶을 때/ 설득력을 심어 주고 싶을 때(포용, 힘, 보호정신 등)
- 흰색 새로운 아이디어를 만들고 싶을 때/ 근육의 긴장을 풀어주고 싶을 때/ 소극적인 생각을 지우고 싶을 때(전진, 원점, 순수, 수용 등)

### 패션에서 고려해야 할 것들

- 1. 컬러와 패턴
- 2. 소재
- 3. 실루엣
- 4. 핏(Fit): 핏이 작거나 크면 품격이 낮아 보이고 신뢰감이 떨어짐
- 5. T(Time), P(Place), O(Occasion)
- 6. 소품: 허리 벨트와 구두 색, 가방은 같은 색 계열/ 액세서리 어울리게
- 7. 옷 관리 상태

# 격식 차림 (정장: Suit)



- 예의와 격식을 갖춘 옷차림
- 상의와 하의가 같은 원단으로 이루어짐
- 행사나 VIP 접대 시 착용
- 프레젠테이션 등 연단에 설 때 착용
- 정장의 기본 색은 블랙, 네이비, 차콜, 그레이
- 가장 격식 있는 클래식 패션

# 비즈니스 캐주얼(Business Casual)



- 상의와 하의가 다른 원단과 색으로 이루어짐
- 활동성과 편안함을 추구
- 비즈니스에서 품격도 갗춤
- 자켓을 필수로 착용
- 정장 보다는 자유로우나 트렌드를 반영할 수 있음
- 체형에 따라 컬러와 소재를 선택하는 것이 좋음
- 슈즈는 로퍼나 보트슈즈, 스니커즈 등을 착용

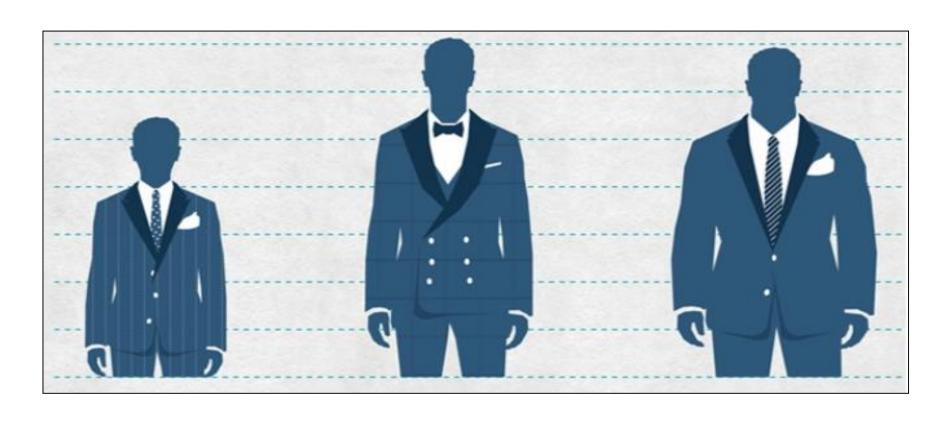
### 자율 복장





- 자율복장은 스스로 자유롭게 선택하여 연출
- 활동성과 편안함, 자유로움을 추구
- 비즈니스에서는 자칫 품격이 떨어질 우려가 있음
- 자켓은 필수로 착용하지 않아도 됨
- 갑작스런 미팅을 대비하여 사무실에 자켓을 구비해 둠
- 트렌드에 민감하고 자기 개성을 마음껏 표현 가능
- 체형에 따라 컬러와 소재를 선택하는 것이 좋음
- 슈즈는 로퍼나 보트슈즈, 스니커즈 등을 착용
  (단, 슬리퍼나 샌들은 자제하되 사무실에 비치해서 착용)

# 체형 이해 - 몸은 바꾸기 힘들지만 옷은 쉽게 바꿀 수 있다.



키가 작은 체형

마른 체형

체격이 큰 체형

# 체형 별 스타일링

#### 1) 키가 작은 체형



- 젊고 활동적으로 보이나 위엄 있어 보이기가 힘들다.
- 되도록 한 벌로 입는 것이 작은 키를 커 보이게 한다.
- 패턴은 세로 스트라이프
- 액세서리는 단순한 것
- 서류 가방과 핸드백은 작은 것
- 시계나 단순하면서 우아한 팔찌 등으로 포인트
- 정장 상의나 재킷 포켓에 고급스러운 작은 스카프로 연출

# 체형 별 스타일링

#### 2) 마른 체형





- 밝고 환한 파스텔 계열을 입는다.
- 가로 줄무늬나 체크무늬
- 끝 단을 접어 올린 바지, 스카프, 다양한 액세서리
- 헤어 스타일은 적당한 불륨감
- 안경테는 두껍지 않게
- 티셔츠나 니트 보다는 셔츠나 블라우스 착용

### 체형 별 스타일링

#### 3) 체격이 큰 체형



- 바느질이 깔끔한 짙은 색의 정장이나 원피스가 좋다.
- 너무 꼭 끼거나 반대로 여유가 많은 옷은 피한다.
- 두꺼운 옷감이나 살이 비치는 얇은 감은 피한다.
- 소매를 강조하는 프릴, 큰 무늬, 체크무늬 등을 피한다.
- 액세서리는 심플한 것 선택
- 세로 스트라이프나 무늬가 없는 솔리드가 좋다.

### 상체가 발달한 체형



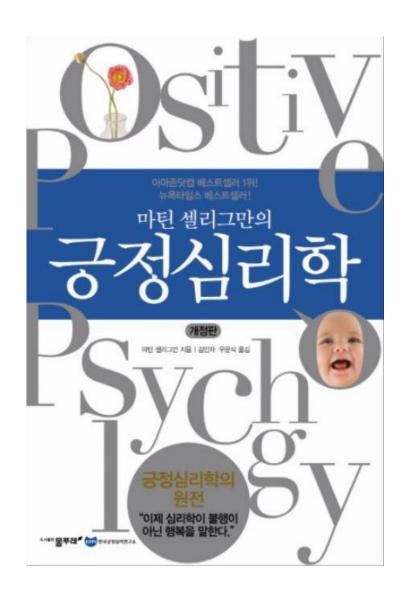
- 티셔츠나 니트는 넓은 어깨를 더 강조하므로 피한다.
- 자켓이 체형을 커버한다.
- 상의를 어둡게 하의를 밝게
- 상의는 가로 스트라이프나 체크를 자제한다.
- 네크리스나 코사지로 시선을 분산시킨다.
- 스카프도 좋은 아이템이다.

# 하체가 발달한 체형





- 티셔츠나 니트는 좁은 어깨를 더 강조하므로 피한다.
- 어깨에 패드가 있는 자켓이 체형을 커버한다.
- 상의를 밝게 하의를 어둡게
- 상의는 가로 스트라이프나 체크가 좋다.
- 여성은 프릴이나 장식이 있는 블라우스가 좋다.
- 남녀 스카프도 좋은 아이템이다.



진정으로 행복한 삶을 위해서는 삶의 의미가 중요하다.

삶의 의미란 누군가와 유대감을 느끼고 타인을 위해 봉사하며 자신 안에 있는 최고를 끌어내는 것이다

- Martin E. P. Seligman