

성공적인 서비스를 위한

Image Making

국제대학교 항공 서비스과

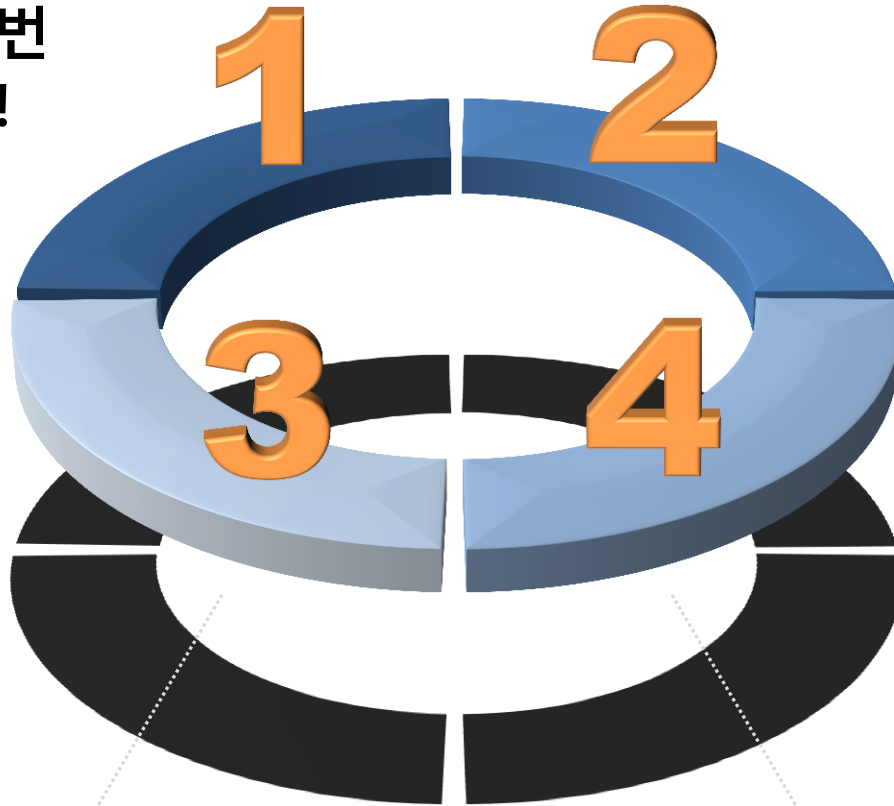
I. 첫인상의 정의

일회성

- 첫인상은 두번 줄수 없다!

신속성

- 순간적으로 전달된다!



일방성

- 동의 없이 전달된다.

연관성

- 상상과 연상으로 전달된다.

II. 첫인상의 효과

1. 초두효과 (Primacy Effect)

처음 들어온 정보가 뒤에 오는 정보보다 더 강력한 영향을 미치는 현상으로 처음 한번에 전달 된 이미지는 평생 남는 경우가 많으며 변화하기가 매우 어렵다

사례

면접에서 면접위원에게 초두효과를 어떻게 나타내는지가 당락을 결정한다.

첫인상이 깔끔한 외모의 면접자가 말을 더듬으면 면접위원은 '긴장을 많이 하고 있군' 이라고 인식할 뿐이지만,

첫인상이 깔끔하지 못한 사람이 말을 더듬는다면 면접위원은 '역시 준비되지 않은 사람이군' 이라고 인식한다.

2. 후광 효과(Halo Effect)

어떤 사람이 가지고 있는 장점이나 매력이 다른 특성들도 좋게 평가되는 효과로서 첫 만남에서 호감을 느낀 대상에 대해서는 매력적이고 지적이고 관대하다는 등의 평가를 하게 된다.

어떤 대상이나 사람에 대한 일반적인 견해가 그 대상이나 사람의 구체적인 특성을 평가하는데 영향을 미치는 현상을 말한다.

사례

좋은 점을 보게 되면 뒤에 나타나는 현상도 긍정적으로 생각하게 된다.

‘저 친구는 항상 단정하고 자세가 바르더니, 이번 경우에도 여기 상대방을 배려하는 마음이 돋보이는 군’ 이라고 생각하는 사례이다.

한 사람의 좋은 첫인상은 그의 주변인도 그와 비슷한 이미지로 기대하게 한다.

3. 맥락 효과(Context Effect)

지혜롭게 행동하는 사람은 현명하고 머리가 좋고 현명한 사람으로 생각되고
이기적으로 행동하는 사람은 머리가 좋고 교활할 것으로 해석되는 경우가
있는데, 이 처럼 처음 인지된 이미지가 이후 형성되는 이미지의 판단기준이
되고 전반적인 맥락을 제공한다는 것이다.

사례

“눈이 초롱초롱하고 목소리에 자신감이 있더니 일 처리도 깔끔하고
야무지게 하는 군” 이라고 느끼는 경우 처럼 호감 가는 첫인상은
다른 면까지 더 긍정적으로 평가하게 하는 효과가 있다.

하지만 부정적인 첫인상은 그 이후의 호전적인 경우도 부정적으로
느껴지게 하기도 한다.

III. 이미지의 구성요소

인사/태도

- 인사의 사전적 의미는 사람들 사이에서 지켜야 할 예의로서 만나거나 헤어질 때 예를 갖추는 일이다.
- 인사는 상대방을 존중하는 마음의 표현으로 자연스럽게 반가움을 표현하도록 한다.
- 태도는 몸에 익혀진 행동양식으로 그 사람의 성품을 나타낸다.



표정

- 표정의 사전적 의미는 얼굴에 드러나는 여러 가지 마음속의 심리와 감정의 모습이다.
- 상대방에게 좋은 이미지를 전달하기 의해서 눈과 입의 표정훈련을 꾸준히 하여 표정을 관리하도록 한다.
- 미소를 많이 짓는 사람은 적이 없으며 나의 여러가지 면을 긍정적으로 만들 수 있다.



용모/복장

- 용모의 사전적 의미는 사람의 얼굴과 신체의 모습 및 차림새이다.
- 용모는 신분과 품격을 나타내는 역할을 한다.
- 상대방에게 좋은 이미지를 주기 위해서는 항상 어디서나 깔끔하고 단정한 용모,복장을 갖추도록 노력해야 한다.

IV. 실천연습

나만의 모델 만들기

거울 보며 미소 연습하기

긍정적인 마음으로 여유 갖기

웃는 사람 곁에 함께 하기



나의 이미지는 작은 습관에서 만들어집니다!