

비즈니스 화법(2)

1 쿠션 화법이란?

- 무언가 어려운 내용을 전달하고자 할 때, 미안한 마음을 먼저 전하여 사전에 쿠션 역할을 하는 언어

2 쿠션 화법의 종류

- “죄송합니다만”, “불편하시겠지만”, “어려우시겠지만”, “실례합니다만”, “바쁘시겠지만”, 등

3 권유형+의문형

- 명령문 보다는 권유형과 의문형을 사용하는 것이 좋음
ex) 죄송합니다만, 이곳에는 주차가 불가합니다.
앞 쪽에 마련된 주차공간을 이용해 주시겠습니까?

4 긍정형+대안제시

- 부정형 보다는 긍정형과 대안을 제시하여 사용하는 것이 좋음
ex) 죄송합니다만, 이곳에는 주차가 불가합니다.
괜찮으시다면, 나가실 때 더욱 편리한 넓은 주차공간으로 안내해드려도 되겠습니까?