

서비스·판매직노동자의 인권적 노동환경 만들기 시즌1

백화점에는 '사람'이 있다!

시민설문조사

자, 백화점에 방금 다녀오셨나요?

화려하고 쾌적한 그 곳, 백화점

백화점노동자에게도 백화점은 화려하고 쾌적한 곳일까요?

백화점노동자의 친절한 서비스를 위한 백화점의 감시, 관리, 매뉴얼

백화점은 고객이 원하는 것이라고 이야기합니다.

정말 고객이 원하는 것일까요?

백화점노동자가 매일매일 마주하는 고객이자 시민인

우리가 원하는 백화점은 어떤 모습일까요?

설문조사를 통해 고객의 생각을 한데 모아

고객과 노동자가 모두 존중받는 백화점을 만들기 위한 밑그림을 그려보려고 해요.

백화점에 대한 당신의 생각을 알려주세요!

QR코드를 스캔하셔서 온라인으로 시민 설문조사에 참여해주세요!



1. 백화점을 이용하는 가장 큰 이유는 무엇인가요?

① 다양한 브랜드 ② 제품의 질 ③ 깔끔하고 편리한 시설 ④ 친절한 서비스 ⑤ 기타()

2. 백화점에는 휴식을 위한 폭신한 의자가 많습니다. 백화점노동자가 의자에 앉아 쉬는 것을 본 적이 있나요? ① 있다 ② 없다

3. 백화점에는 편리한 이동을 위한 에스컬레이터와 엘리베이터가 있습니다. 백화점 노동자가 에스컬레이터와 엘리베이터를 이용하는 것을 본 적이 있나요? ① 있다 ② 없다

4. 백화점의 화장실은 참 넓고 깔끔하죠? 백화점노동자가 화장실을 이용하는 것을 보신 적이 있나요? ① 있다 ② 없다

5. 백화점의 방침에 따라 노동자는 고객용 화장실을 쓰지 못합니다. 노동자와 고객이 화장실을 함께 이용한다면 불편하신가요? ① 불편하지 않다 ② 불편하다

6. 백화점노동자는 8시간 이상 내내 서서 일합니다. 휴게시간은 얼마나 보장되어야한다고 생각하시나요? ① 1시간에 한번 ② 2시간에 한번 ③ 3시간에 한번 ④ 4시간에 한번 ⑤ 기타()

6-1. 위의 휴게시간은 어느 정도 보장되면 좋겠다고 생각하시나요? ()분

7. 백화점 1층에는 150명 이상의 백화점노동자가 일을 하고 있습니다. 편하게 이용하려면 화장실 개수는 몇 개가 적당할까요? ① 1개 ② 2개 ③ 3개 ④ 4개 ⑤ 기타()

8. 백화점 1층에는 150명 이상의 백화점노동자가 일을 하고 있습니다. 편한 휴식을 위한 휴게실은 몇 개가 적당할까요? ① 1개 ② 2개 ③ 3개 ④ 4개 ⑤ 기타()

9. 백화점의 정책 중 미스터리쇼퍼는 고객을 가장하여 매장 직원의 서비스 등을 평가하는 사람입니다. 미스터리쇼퍼처럼 누군가 몰래 나의 행동과 태도를 감시하고 평가한다면 어떤 기분일 것 같나요?

① 기분이 나쁠 것이다 ② 긴장되고 불안하다 ③ 신경쓰여서 일이 잘 안될 것 같다 ④ 아무렇지 않다 ⑤ 기타()

10. 현재 백화점에서 제공하고 있는 아래와 같은 친절 서비스에 대해서 어떤 느낌이 드시나요?

예) 양손으로 안내하기 매장 인사말 : “사랑합니다. 고객님의”

물건에 대한 존칭 : “이 사이즈는 지금 없으시고요. 재고 찾아보겠습니다”

① 부담스럽다 ② 기분 좋다 ③ 별 느낌 없다 ⑤ 기타()

11. 백화점노동자의 노동환경에 대해 어떻게 생각하시나요?

① 시설이 고급이라 좋을 것이다 ② 하루 종일 서 있어야 하니가 힘들 것 같다

③ 매일 사람을 상대하는 일이라 피곤할 것이다 ④ 기타 의견()

12. 고객과 노동자 모두가 행복한 백화점을 위한 한마디! 자유롭게 적어주세요.