타이틀	02. 이루리, 고객을 설득하다.
배 경	B화장품 화장품 로드샵 판매원
등장인물	이루리: 20대 여, 판매팀 신입사원 매니저: 40대 초반 여 점장 고객1: 20대 여자 고객 고객2: 잠깐 물어보고 지나가는 고객

시놉시스

화장품 로드샵 신입 판매스탭 이루리는 고객이 A립스틱 3호를 보여주며 이 상품 재고가 없냐는 문의를 받는다. 이루리는 해당 상품을 두는 곳을 찾아보고 재고가 없다고 대답한다.

고객은 실망하면서 A립스틱과 비슷한 다른 브랜드 없냐며 자신이 원하는 품질을 말하고 이루리는 다른 브랜드를 추천하며 고객의 질문에 대답한다. 그때 옆의 다른 고객이 A립스틱 2호 색을 사간다. 이를 본 고객은 A립스틱 남아 있지 않냐며 제대로 찾아보지 않았다며 화를 낸다. 당황한 이루리는 "네?"하고 반문했다가 따지듯이 말했다며 더 혼이 난다. 설상가상 2호색도 그게 마지막이었고 해당 제품이 모두 품절된 것을 알고 고객은 더 화를 낸다.

매니저가 와서 무슨 일이냐고 묻고 이루리가 상황을 설명한다. 매니저는 "죄송합니다만 다시 한 번 말씀해 주시겠어요."라고 말했어야 했다고 가르쳐주고는 고객을 달래며 해당상품 재고가 있는지 빨리 업체에 물어보라고 지시하고 이루리는 급히 A립스틱을 융통해주는 협력업체에 전화해서 물어본다.

하지만 한창 인기있는 A립스틱은 여기저기 다른 곳에서도 물건을 달라고 난리인 상황이었으므로 업체는 곤란하다고 답한다. 매니저는 그렇다면 B에센스를 덜 받고 대금도 바로 치르겠다고 해보라고 한다. 이루리는 업체에 인기 많은 B에센스를 덜 받고 대금도 바로 지불할 테니 물량을 구해달라고 요청하고 업체는 고민하다가 승락한다.매니저는 제품이 도착하는 대로 보내드리겠다며 고객을 돌려보낸다.

이루리는 혼이 날 것이라고 생각했지만 매니저는 이루리에게 화 내지 않고 빨리빨리 대응 잘했다고, 대신 바른 존대말 사용과 고객의 요청을 더 자세히 확인해야 한다고 가르쳐준다.너무 감사한 마음에 이루리는 네네 하면서 꾸벅꾸벅 인사만 한다. 퇴근길, 제대로 감사인사를 못했다는 생각에 이루리는 매니저에게 감사 문자를 보낸다.

대 본

#1 타이틀 : 이루리, 고객을 설득하다.

#2 매장 판매대

단정한 복장으로 매대 옆에 서서 도움이 필요한 손님이 있나 살피고 있는 이루리

루리　(큰 소리로) 찾으시는 제품이나 궁금하신 점 있으면 문의해 주세요!

매니저가 다가온다.

매니저　(이루리 앞의 진열대에 놓인 제품들 살펴보며) 이루리님. 이 AB제품 라인 이벤트 내용은 다 외우신 거죠?
루리　네. 열심히 했습니다.
매니저　혹시 잘 몰라도 당황하지 말고. 고객 입장에서 정성껏 응대하세요. 알죠? 정성껏.
루리　네

고객2, AB제품 판매대 앞에서 두리번거리다가 근처에 있던 이루리를 부른다.

고객2　저기요. 이게 요새 립스틱 증정 행사하는 거죠?

루리　네. 3만 원 이상 구매 고객에게 립스틱과 샘플을 증정하고 있습니다.
고객2　네…

슥 보고 그냥 나가는 고객2

이루리　미소 띠고 고객들 살피는 얼굴에서 화면 멈추고, 속생각
루리　그냥 나가시네. 간단히 질문하셔서 간단히 대답했더니 부족했나? 좀 더 적극적으로 뭐가 필요하신가 여쭤볼 걸 그랬나?

그때 고객1이 AB제품 진열대 앞으로 오며 두리번거린다.

루리　(더 밝고 적극적으로) 찾으시는 상품이 무엇인가요?
고객1　XY수분크림 없나요?
루리　아 잠시만요.

진열대 하단이나 상품 뒤를 열심히 살펴보는 루리

루리　아, 죄송합니다. 그 제품은 지금 없네요. 다음 주쯤 입고될 예정인데 정확한 입고 날짜를 확인해 알려드릴까요?
고객1　그래 주시면 감사하죠.
루리　네. 잠시만 기다려 주세요.

이루리가 컴퓨터 확인하러 카운트로 가려는데 고객1이 AB제품 진열대 〈구매금액별 사은품〉 안내판 앞에서 멈추며 다시 루리에게 물어본다.

고객1　이거 3만 원 이상 구매하면 립스틱 주시는 거예요?
루리　네. AB상품으로 총 구매금액이 3만 원 이상이면 립스틱과 샘플을 사은품으로 드리고 있습니다. 보고 계시는 기초세트 같은 경우는 3만 천 원이거든요. 평소에도 인기 많았는데 싸게 구매하실 수 있는 기회라 많이들 찾으십니다.
고객1　(제품 살펴보며) 진짜 괜찮아요?
루리　좋아하시는 분들은 이것만 찾으시더라고요. 저도 써봤는데 저한테는 괜찮았습니다. 식물성분이 수분 증발을 막아준다고 하더라고요.
고객1　음… 그럼 이거 기초세트 하나 주세요.
루리　네. 계산해 드리겠습니다.

#3 매장 카운터
물건 계산하는 루리, 옆에서 매니저가 물품 정리 중이다.

루리　포장해 드릴까요?
고객1　포장비 따로 있죠?
루리　네. (안내문 보여주고 일일이 가리키며) 봉투 포장은 5백 원, 박스포장은 박스에 따라 천원, 2천 원입니다.
고객1　선물이니까 천 원짜리 포장으로 할게요. 사은품은 선물할 거 아니니까 따로 주시고요.
루리　네 알겠습니다.

루리, 상품 포장해서 내놓으며

루리　　여기 고객님 물건 있으시고요, 금액은 포장비용 천원 추가해 총 3만 2천 원 되시겠습니다.

순간 이루리 흘깃 쳐다보는 매니저(이루리의 잘못된 존댓말 사용에 자기도 모르게 고개가 돌아간)

매니저와 눈 마주치면서 화면 멈추고 이루리 생각
루리　　뭐지? 내가 뭘 잘못했나?

매니저가 카운터 아래로 허리 굽혀 종이봉투를 꺼내며
매니저　이루리님. 여기 종이봉투요.
루리　　네.

대답하며 이루리가 자연스럽게 봉투를 받기 위해 카운터 아래로 무릎 꿇으며 매니저에게 재빨리 물어본다.

루리　　(속닥속닥) 제가 뭐 실수했나요?
매니저　(속닥속닥) 방금 물건에 존댓말을 하셨어요. '물건이 있으십니다', '가격이 되십니다'라고 하신 거요.
루리　　(아차 싶어서) 아, 네.

루리가 자연스럽게 일어나 선물을 가방에 넣어주면 고객이 지갑에서 결제카드와 회원카드를 꺼내 준다.

루리　　(선물 넣은 봉투 건네주며) 여기 기초세트 선물 포장 있습니다.
고객1　(카드 주며) 여기 회원카드요. 회원용 할인권 5천 원짜리 지금 써주세요.
루리　　(당황) 아, 죄송합니다. 할인권을 사용하시면 사은품을 드릴 수 없게 되어 있습니다.
고객1　(놀라서) 정말요? 왜요?
루리　　타 쿠폰이나 타 행사, 제휴할인 중복 적용은 안 되거든요.
고객1　네? 그게 무슨 소리에요?
루리　　이벤트는 업체마다 조건이 달라서요. AB회사가 정한 이벤트 조건이라 저희도 어쩔 수가 없습니다… 죄송합니다.
고객1　할인권 때문에 여기서 사려고 했는데요? (기분 나빠서) 그런 건 미리 알려주셔야죠.

순간 돌이켜 생각해보는 이루리의 얼굴에서 화면 멈추고, 돌이켜 생각해 보는 루리
루리　　말 안 했던가? 안 했구나! 중복적용은 안 된다고 안내문에는 나와 있을 텐데…? (진열대 안내문에 작은 글씨로 안내가 나와 있는 장면 재빨리 인서트) 글씨가 작아서 잘 안 보이네.

루리　　죄송합니다. 미리 안내해드렸어야 했는데. (안내문 가리키며) 안내문에는 나와 있었는데…
고객1　(안내문 확인하며) 어디요? 저 작은 글씨를 어떻게 봐요?
루리　　맞습니다. 미리 알려드렸어야 했는데… 죄송합니다. 그냥 취소해 드릴까요?
고객1　포장했는데 취소해도 되요?
루리　　(머뭇거리다가) 괜찮습니다. 제가 미리 안내해드리지 못한걸요.
고객1　(심란하게 포장된 상품 보며)….
루리　　(괜찮다는 듯 밝게) 진짜 괜찮습니다.
고객1　하…립스틱하고 샘플을 받고 싶었던 건데…

고객 살피는 루리 얼굴에서 화면 멈추며 다시 빠르게 돌아가는 생각
루리　　사은품은 받고 싶은데 예산이 초과되나 보네. 사은품을 받을 수 있는 방법이 없을까?

루리 그럼… 5천 원 할인쿠폰은 다음 주에 XY수분크림 구매하실 때 사용하시면 어떠실까요? 다음 주에 저희 신제품 프로모션 들어가서 체험샘플이 많이 나오거든요. 만약 저희 매장으로 다시 나와주시면 제가 잊지 않고 많이 챙겨 드리겠습니다.

고객1 하아… 진짜요?

루리 그럼요. 제가 제대로 안내해 드리지 못하는 바람에 불편을 끼쳐서 너무 죄송합니다.

고객1 알겠어요. 그럼 그냥 주세요.

루리 네. (결제하며) 기초세트 3만 천 원에 포장비용 천 원을 추가해 총 3만 2천 원입니다.

루리가 결제 끝나서 영수증과 카드, 사은품 봉투 돌려주며

루리 사은품인 립스틱과 샘플들은 여기 있습니다.

고객1 (봉투 열어보며 그제야 흡족) 네.

루리 또 필요한 건 없으신가요?

고객1 네. 수고하세요.

루리 구매해주셔서 감사합니다! 다음 주에 꼭 나와주시기 바랍니다. 안녕히 가세요!

고객1 나가는데, 그 모습 보고 있는 상냥한 이루리 얼굴에서 화면 멈추고, 갑자기 떠오르는 생각

루리 잠깐. 뭔가 잊고 있는 것 같은데?

고객이 문을 막 나서려고 하는데 다급하게 뒤따라 뛰어나오는 이루리

루리 (급하게 부르며) 고객님! 고객님!

고객1 (돌아보며) 네?

루리 (뛰어와서) XY수분크림 들어오는 날짜, 안 알려드려도 될까요?

고객1 아, 맞다! 깜박할 뻔했네요. 언제 들어오는데요?

루리 지금 담당자가 부재중이어서 잠시 후에 알 수 있을 것 같습니다. 5시쯤에 회원 정보에 있는 전화번호로 입고 안내문자 넣어드릴까요?

고객1 네. 그래 주세요.

루리 네! (꾸벅 인사하며) 안녕히 가세요! 또 오세요!

#4 매장 카운터, 저녁

컴퓨터에서 고객 전화번호 보며 문자 보내려는 이루리

매니저가 다가온다.

매니저 이루리님. 아까 고객님께 수분크림 입고 날짜 안내해 드린다고 했잖아요?

루리 네. 지금 하려고요.

매니저 날짜 확인은 어디서 했어요?

루리 김대리님께서 알려주셔서 확인했습니다… 아! (존댓말이 헷갈려서) 김대리님이 알려준? 김대리님이 알려주신???

매니저 아, 압존법? 그거 헷갈리죠?

루리 네… 더 높은 사람 앞에서는 윗사람이라고 해도 높이지 않는 거죠?

매니저 압존법으로는 '김대리님이 알려주신'이 맞죠. 그런데 압존법은 직장에서는 사용하지 않아도 된대요. 사실 이상하잖아요~ 자기 상급자를 낮춰 부르는 건.

루리　맞아요. 저도 방금 너무 이상했어요.

매니저　고객이나 동료에게 정성껏, 책임 있게 상대를 대하는 게 가장 중요하죠. 정성을 다해 노력하는데 높임말 하나 실수했다고 문제 삼는 경우가 얼마나 되겠어요. 하지만 그렇다고 모르는 채로 계속 실수를 반복하면 안 되겠죠?

루리　네. 존칭 주의해서 고객님께 입고 날짜 문자 보내겠습니다.

매니저　네~ 수고하세요. (가고)

이루리가 고객에게 보내는 문자창 나오며, 중간에 띄어쓰기와 오타를 수정하는 모습 나온다.

루리　(문자 하나하나 찍으며) 안녕하세요, 고객님. 화장품 매장, 이루리입니다. 문의하셨던 XY수분크림의 입고 날짜는 10월 3일 수요일입니다. 방문하셨을 때 이벤트 안내를 제대로 하지 못해 불편을 끼쳐드렸는데도 이해해 주셔서 정말 감사드립니다. 다음에는 더 정확하고 친절한 안내로 도와드리겠습니다…

몇 번을 확인한 후에야 보내기 클릭하고 안도의 한숨 푹 쉬는 이루리