

타이틀	05. 이루리, 고객의 문제를 해결하다.
배 경	E목재 제작소 기술팀
등장인물	이루리: 20대 남 김과장: 40대 후반 기술자 이과장: 30대 영업담당
시놉시스	

이루리는 어느 날 고객인 K사로부터 샘플로 보내준 액자들의 가로, 세로 무늬가 잘 맞지 않다는 불만 메일을 받는다. K사에서 첨부한 사진을 보며 무엇이 문제인지 확인하는 이루리. 선배들에게 물어봐야 확실하겠지만 그 문제는 나무의 특징이어서 자재를 바꾸지 않는 한 문제해결이 어렵지 않을까 싶었다.

이루리는 바로 위 상사인 김과장에게 K사로부터 이런 메일이 왔다고 보고한다. 김과장은 자재 특징이라서 어쩔 수 없다며, 더 비싼 다른 자재를 사용해도 되는지 판단하기 위해 K사 견적이 얼마였나 물어본다. 이루리는 계약서 파일에서 K사와 계약서를 찾아 계약비용을 확인해 알려준다. 가격을 들은 김과장은 그 비용 안에서는 불가능하다고 얘기한다.

K사에 안 된다는 답변 메일을 보내려던 이루리는 뭐라고 쓸까 고민하다가 “가격을 약간 올리면 방법이 있다고 알려 줄까요?”라고 김과장에게 건의한다. 이루리는 ‘비용을 약간 올리면 이 정도까지는 할 수 있다’ 라고 답변을 해주면 좋을 것 같다고 제안하고 김과장은 잠시 고민한다. 그리고 액자의 다른 부품을 좀 더 싼 걸로 바꾸고 대신 조금 더 비싼 진한 색 자재로 바꾸면 무늬가 안 맞는게 잘 보이지 않을 거라고 대답한다.

이루리는 K사에 그 비용에서는 어렵지만 가격을 좀 올리면 개선할 수 있는 방법이 있다며 구체적으로 설명해주는 답변 메일을 보낸다. 그리고 추천하는 상품의 이미지와 설명을 추가해 알아보기 쉽게 설명한다. K사는 기뻐하며 그 상품으로 바꾸고 만족해 한다.

김과장은 이루리의 답변 메일을 보고 K사에 추천한 상품을 회사 홈페이지에 추가하자며 이루리에게 메일에 쓴 상품 설명을 홈페이지에 올리라고 한다. 이루리는 홈페이지에 있는 가격별 상품 비교표에 자기 자료에 있는 상품을 추가하고 메일 내용을 상품설명에 추가한다.

대 본

#1 타이틀 : 이루리, 고객의 문제를 해결하다.

#2 목재 제작소 사무실

목재제작소 사무실, 컴퓨터가 놓인 책상과 작은 소파와 테이블, 커피머신이 함께 있는 사무실, 목에 수건을 두르고 자재를 들고 직원들이 차도 마시고 얘기도 하는 분위기. 책상 앞에 앉아 PC모니터를 보며 사무실 전화를 받고 있는 이루리

루리 (이과장 전화 받으며 모니터로 게시판 확인 중) 네, 이과장님. 회사 문의 게시판에 오늘 날짜로 문의가 올라와 있습니다. 제목이 ‘액자 틀 무늬가 가로랑 세로가 다른데 왜 이러죠?’ 이렇게 써있고요. 말씀하신 게 이 게시판 맞나요?

이과장 (외부에서 전화 받는 모습) 아아, 그 글 맞아요. 거기에 답변 빨리 달아야 할 것 같아서.

자세히 모니터 들여다보는 루리 모습 멈춤, 속생각

루리 *답변을 빨리 달아야 할 것 같다고? 무슨 문제가 있나? 내용을 꼼꼼히 살펴봐야겠네.*

루리 아... (글 보며) 여기 ‘제대로 만들어진 게 맞냐’고 물어보고 사진을 첨부하셨는데 이 이미지만 봐서는 확실히 저희가 엉성하게 잘못 제작한 것처럼 보이네요.

이과장 그죠? 이루리씨 보기에도 그렇죠? 그게 자재가 원래 그런 걸. 자기네가 예산 맞춰서 그렇게 골라 놓고 이제 와서 잘못되었다고 이러면 어찌라는 건지. 아무튼, 다른 사람들 보기 전에 이루리씨가 빨리 답변 좀 달아주세요.

루리 뭐라고 답을 할까요?
이과장 프레임 자체 특징이 그렇다고. 원래 그 나무가 무늬보다 광택이 좋은 게 장점이라 무늬가 맞지 않는 건 어쩔 수 없다, 이렇게요.
루리 네. (전화 끊고)

루리가 전화 끊는데 자판기 커피 마시며 소파에 앉는 김과장

김 (여태껏 듣고 있다가 돌아보며) 뭐가 잘못 제작됐대요?
루리 아뇨.. 저희 홈페이지 게시판에 문기가 올라왔는데, 저희가 제작을 잘못된 게 아닌가 오해를 살 수 있는 내용이라 이과장님이 제게 빨리 답변을 올리라고 했습니다.
김 어떤 내용이길래?
루리 프레임 무늬가 가로랑 세로가 어긋나서 아귀가 안 맞아 보인다고요.
김 아아, 그게! 그건 어쩔 수 없는데? 자체 특징이 그래서.
루리 네. 그렇다고 들었습니다. 그래서 그렇게 답변을 올리려고요.
김 (커피 마시며 좀 생각하다가) 루리씨가 그거 계약서 좀 찾아봐요. 비용 얼마짜리인가.
루리 네? 아, 네.

컴퓨터에서 K사를 검색해서 계약서를 찾는 루리.

K사 이름이 붙은 폴더에 들어가니 <계약 관련> 폴더가 있고 그 안에 들어가니 계약서, 견적서, 계산서가 있다.

당황해서 눈동자만 왔다 갔다 하는 루리 얼굴에서 멈춤, 속생각

루리 계약서? 견적서? 계산서? 이게 다 계약 관련 서류야? 다 봐야 하는 건가? 일단 말씀하신 계약서만 프린트하자.

계약서 프린트 가지고 오며

루리 (프린트 들여다 보며 당황해서) 어우, 숫자가 많네. 단가, 공급가격, 세액, 합계금액... 여기서 합계금액을 알려 드리면 되는 건가? (김과장한테 프린트 드리며) 음, 합계금액이 550만 원입니다. (혹시나 싶어 강조하며) 합계 금액이요.
김 (프린트 받아 보며) 음, 550 맞네요. 어디 봅시다... 그렇지. 내 기억에 이게 납품이 다 된 게 아니었어요. 여기 50%는 하반기 납품이라고 쓰여있네.
루리 그럼 아직 제작이 다 안된 거니까 나무를 바꾸면 되지 않나요?
김 (프린트 보며) 이 비용으로는 어렵죠. 가장 저렴한 자재라 비용을 올리지 않는 한은 다른 거로 바꿀 수가 없네~ 이과장 말이 맞아요. 안 된다고 답변해 주세요..
루리 네... (곰뿔히 생각하는 표정으로 계약서 보며) 그런데요, 왜 프레임의 무늬가 어긋나는 게 그렇게 큰 문제가 되는 걸까요?
김 (커피 마시며) 음... 한번 찾아봐요. 무슨 목적으로 만드는 액자인지 알아보면 되겠죠.

이루리가 핸드폰이나 컴퓨터로 회사 이름을 검색해 사이트를 확인한다. 옆에서 고개 내밀어 같이 보는 김과장

루리 (알겠다는 듯이) 종교 관련 물건을 만드는 회사네요. 성경 문구를 액자로 만들어 팔고 있어요.
김 (손가락으로 가리키며) 어, 이거랑 이거. 우리 공장에서 만든 거네~
루리 그럼 깨끗하고 단정하게 보이는 게 중요하긴 하겠네요.
김 그 자체 특성이 그렇다는 걸 미리 우리가 알려줬으면 그쪽 실수고, 안 알려줬으면 우리 실수고.
루리 어쨌든, 그 회사는 프레임이 좀 더 단정하게 보이기를 위해서 게시판에 문제를 올린 거겠죠?



김 그렇지. 원하는 건 문제의 해결이겠쥬. 하지만 비용을 올리지 않으면 곤란하지요.
루리 (생각하며) 네...

#3 사무실 문 근처

김과장이 자재 들고 나가려는데 이루리가 쫓아 나온다.

루리 과장님!
김 (돌아보며) 왜?
루리 좀 전에 확인하셨던 K사 계약서 관련한 사항 말인데요... 가격을 어느 정도 올리면 가능한 한가요?
김 응?
루리 제가 답변을 쓰려고 보니깐요.. 만약 비용을 이 정도 추가하면 어느 정도까지는 할 수 있다, 이렇게 쓰면 좋을 것 같아서...

잘못했나? 싶어 눈치 보는 루리 얼굴에서 화면 멈추고 빠르게 생각 흘러간다.

루리 이미 안 된다 그러셨는데 또 물어보는 건 역시 실례였나?

루리 하하하 그냥 그러면 어떻게 생각해봤습니다... (굴적굴적 얼버무리려는데)
김 (무슨 방법이 있나 머릿속에서 검색하는) 뭐, 방법이 없진 않쥬. 한 10%만 가격을 올리면 진한 색으로 바꿀 수 있거든요. 그게 색이 진해서 무늬가 잘 안 보이니까. 그럼 그렇게 어긋나는 게 보이지 않을 수 있쥬. 아마 지난 달에 그 자재로 작업했었쥬?
루리 아, 기억나요! 그 검은 색 프레임이요!
김 (끄덕끄덕) 비용을 10% 정도는 올릴 수 있으면 그게 낫쥬. 그럼. 되면 우리도 좋고.
루리 네. 그럼 그런 방법도 있다고 얘기하겠습니다.

#4 사무실, 책상

컴퓨터 앞에서 툭툭툭 답변 올리고 있는 이루리
답변게시물 화면에 나오며 그 위에 이루리 목소리 들린다.

루리 "안녕하세요. 가로 세로 액자들이 어긋나 보이는 것에 대해 문의해 주셨네요. 문의하신 현상은 액자들에 사용한 자재의 특징입니다. 해당 자재는 광택과 윤기가 장점으로 무늬는 어긋나 보일 수 있으나 제품상 하자나 결함은 아니라는 것을 알려드립니다."

이루리가 상품 팸플릿을 펼쳐 보며

루리 제품을 소개하는데 필요한 정보는 제품 이미지, 특성, 장점이니까 상품 팸플릿에서 찾아서 써넣으면 되겠지.

루리 (다시 답변 써나가며) 귀사의 경우 현재 50%는 하반기 납품이 예정되어 있는 것으로 파악됩니다. 따라서 대안으로 제시드릴 수 있는 방법은 액자들에 사용된 자재를 다른 자재로 교체하는 것입니다. 계약금액과 가장 가까우면서 현재 선택하신 자재의 장점을 살릴 수 있는 자재로 아래 상품을 추천드립니다. 비슷한 재질이지만 색이 진해 무늬의 어긋남이 잘 보이지 않는 효과를 기대할 수 있습니다. 단, 이 경우 10% 정도의 비용 추가가 예상됩니다.

#5 사무실(며칠 뒤)

며칠 뒤, 출근하는 이루리, 커피 마시고 있는 이과장과 김과장에게 인사하며 들어온다.

루리 안녕하세요, 이과장님. 안녕하세요, 김과장님.

이 네, 이루리씨. 저번에 상담 잘 했다면서요.

루리 (부끄럽게 웃으며) 제가 무슨...

김 뭐, 그 무늬가 어긋난다는 프레임? 바꾸기로 한 거예요?

이 그럼요. 원래 원했던 게 그런 거였다고, 알아서 잘 찾아줬다고 그 업체가 아주 좋아하더라고요. 다음에도 그렇게 하자고.

루리 다행히 그때 김과장님이 옆에 계셔서 해결방법을 알려주셨습니다. 과장님 도움이 없었으면 그렇게 상세하게 답변을 올리지 못했을 겁니다.

김 나야 물어보니까 대답한 거지.

이 이루리씨, 그 상품 반응 괜찮던데 시간 날 때 우리 홈페이지에 가격별 상품비교표 알죠? 거기 그 상품도 추가 좀 해주세요. 지난 번 게시판에 올린 자료 그대로 올리면 되겠어요.

루리 네.

#6 사무실, 책상

컴퓨터 앞에서 자료 올리고 있는 이루리(아래 샘플 중 전부는 아니고 장점, 단점, 특성 등까지 자료 제작)

루리 비교하는 정보가 장점, 단점, 특성, 가격이네. 내가 게시판에 올린 자료랑 비슷해서 다행이다. 그런데 내용은 좀 줄여야겠구나. 다른 칸이랑 비슷하게 두세 줄씩 줄이는 게 낫겠네.

잠시 후, 완성된 표 나오며

루리 (부듯하게) 와~ 원래부터 하나였던 것 같은데? 이과장님한테 컨펌받고 올려야지.

룰루루하며 자리를 벗어난다.