

타이틀	07. 이루리, 교육에 참가하다.
배 경	G호텔 고객센터팀
등장인물	이루리: 20대 여 강사: 40대 남 팀원A, B, C: 2~30대 남녀, CS교육 루리네 팀원
시놉시스	

이루리는 다른 신입 동료들과 함께 상사인 매니저님이 진행하는 <고객을 존중하는 법> CS교육에 참여한다. 고객 존중이 얼마나 중요한지 설명을 듣는 이루리. 그런데 어제 잠을 별로 못 자 잠이 오기 시작한다. 허벅지를 꼬집으며 버텼지만 결국 깜박 졸다가 정신이 퍼뜩 난 이루리. 매니저님이 마침 강의 중인 내용에 '이루리씨라면 어떻게 하겠냐고' 질문을 한다. 이루리는 눈치껏 교재를 확인하면서 '고객 입장에서 생각해 봐야겠죠'라며 대답해 무사히 넘어간다.

강사가 참가자들을 5명으로 그룹으로 나눈 뒤 고객이 이미 업무가 마감된 상점에 급한 용무가 생겨 찾아온 경우에 어떻게 말할 것인지 답을 찾아보라고 한다. 동료들은 상점을 열어줘야 한다면 다른 방법을 찾아야 한다면 나뉘어 의견을 나눈다. 서기로 뽑힌 이루리는 교재의 회의록에 찬성칸과 반대칸을 쓰기 위해 왜 상점을 열어줘야 하는지 이유와 다른 방법은 어떤 것이 있는지 참가자들의 의견을 하나씩 포스트잇에 정리한다.

토론 시간이 끝나가면서 팀은 투표로 의견을 정하기로 한다. 이루리는 다른 방법을 찾아 가까운 상점에 가야 한다는 의견에 찬성하며 그래야 고객의 눈에 보이는 서비스인 것 같다고 생각한다. 자기 의견을 피력한다. 두 명씩 갈리던 의견은 이루리의 의견으로 정리가 된다.

강사는 최종 의견을 정리할 워크시트를 배포한다. 워크시트에는 팀의 의견을 고객에게 가장 잘 표현할 수 있는 방법을 도출하는 과정으로 되어 있었다. 이루리는 정리한 회의록을 보며 워크시트에 따라 결론과 방법, 그를 위해 고객에게 어떻게 말할지를 작성한다.

마지막 팀발표 순서. 이루리는 팀과 함께 앞에 나가 의견을 발표한다. 강사는 동료도 고객이라며 마지막에 모두의 투표로 잘 한 팀을 뽑겠다고 하고 이루리 팀은 <고객의 마음을 사로잡는 마법의 언어>라는 포스터로 자신들의 결론을 정리해 발표하고 박수를 받는다.

대 본

#1 타이틀 : 이루리, 교육에 참가하다.

#2 대형강의실

현수막 내지는 포스터로 <하반기CS교육: 고객감동서비스>라고 교육제목이 쓰여 있다. 5~6명씩 그룹으로 나뉘어 테이블마다 앉아있고 앞에서는 강사가 강의 중이다. 이루리네 조는 5명으로 테이블에 <엄지척팀>이라고 손글씨로 쓴 팀이름이 가운데 꽃혀 있고 도화지, 사인펜, 매직 등등의 활용 소품들도 올라와 있다. 이름표를 단 조원들은 모두 책을 보며 강의를 듣고 있다. 다들 약간씩 지루해하거나 졸음을 참는 분위기

강사 피터 드러커는 고객이 10초 안에 우리 회사를 선택하는 이유를 얘기할 수 있어야 한다고 했습니다. 월마트의 저렴한 가격, 리츠칼튼의 맞춤서비스, 페덱스의 스피드, 디즈니랜드의 특별한 경험이 바로 그것들이죠

지루해하고 졸음을 참는 주위 팀원들을 슬쩍 살피는 이루리 모습에서 화면 멈추고, 생각

루리 약간 지루한데? 다들 괜찮으신가? 이리다 졸면 어찌지? 지금 어느 부분 강의인가 보기라도 해야겠다.

교재를 넘기며 스크린의 내용과 똑같은 부분을 찾아 펼치며 강의 내용을 확인하는 이루리
그때 강사가 갑자기 질문을 던진다.

강사 그럼 고객이 우리 호텔을 선택하는 이유는 무엇이라고 생각하시나요? 엄지척팀?

갑자기 지목 당하자 화들짝 놀라는 이우리네 팀, 당황해서 대답 못하고 서로 눈만 마주치는데

그런 팀원들 관찰하는 이우리 모습에서 화면 멈추고 빠르게 스쳐 지나가는 생각

루리 뭐든 10초 내로 대답해야 해.

이우리 (혼자 대답) 음... '편안한 휴식'?

강사 오, 10초 내로 답이 나왔네요. 고객이 10초 안에 대답할 수 있는 서비스라면 우리는 더 빨리 대답이 나와야겠
죠? 엄지척팀 1점 드리죠. (모두 좋아하며 박수 치고, 부끄럽게 웃는 이우리)

잠시 후, 칠판에 <조별 토론 후 발표>라고 쓰여있고

강사 1990년도 일본의 어느 호텔에서 진짜 있었던 일입니다. 어느 날 미국인 고객이 호텔 수영장에서 수영을 하다가 콘택트렌즈 한 쪽을 잃어버렸습니다. 그 고객은 다음 날 콘택트렌즈가 꼭 필요한 상황이었고 그 렌즈는 당시 일본에서는 판매되지 않는 상품이었습니다. 여러분이라면 어떻게 하셨을까요? 지금부터 토론하고 발표해 볼
건데요. 중요한 건 왜 그렇게 해야 하는지에 대해 설명해야 한다는 겁니다. 아셨죠?

토론하기 위해 웅성웅성 시끄러워지는 강의실. 서로 마주보는 위치로 돌려 앉으며 토론 준비하는 엄지척팀, 그 뒤로 강사가 계속 얘기한다.

강사 참고로 그 일이 있는 후, 그 고객은 너무 감동받아서 미국으로 돌아간 다음에 일본 언론사 여기저기에 연락을
했습니다. 그 호텔에서 너무 감동받았다고 감사하다고. 그래서 일본사람들은 이 호텔에 대한 자부심까지 생겼
다고 해요. 과연 호텔이 어떻게 했을까요? 자, 조별로 토론해 보세요. 20분 드리겠습니다. 한 명은 서기를 맡아
내용을 정리해야 합니다.

루리 (토론 기록할 워크시트 끌어당겨 오며) 서기는 제가 맡을게요... (그리고 조용히 하나하나 받아쓰기 시작)

팀원A (교재에 나온 사례 다시 보며) 렌즈가 꼭 필요한데 구할 수가 없는 상황이라는 거죠?

팀원B 지금 같으면 일회용 렌즈 사서 쓰면 될 텐데요. (농담처럼) 수영장 물을 빼야 하나?

팀원C 배수구로 다 빠져나갈걸요. 세면대에서도 놓치면 못 찾는 게 콘택트렌즈인데. 그걸 수영장에서 어떻게 찾겠어
요? 그 렌즈는 그냥, 완전히 잃어버렸다고 생각하고 다른 방법을 찾아야 할 것 같아요. 안경을 빨리 맞출 수 있
게 돕는 게 더 현실적이죠.

팀원A 안경 맞춰는 걸 도와주었다고 그렇게 감동받았을까요? 감동을 받았다는 거는 수영장 물을 빼는 정도는 해야...

팀원B (적극적으로 동조하며) 동감. 저도 수영장 물을 뺐을 것 같아요. 그렇게까지 해서 찾아줬으니까 감동받은 거죠.

팀원C 고객 한 명을 감동시키기 위해서 수영장 물을 다 뺐다고요? 다른 고객들은 한동안 수영장 이용을 못 하는데
요?

잠시 정적

루리 (주위를 둘러보다가 중간 정리를 해야 할 것 같아서) 음 그러니까. 지금 수영장 물을 뺐을 것이라는 의견과
그건 아닐 것이라는 의견이 나왔는데요, 여기 워크시트에 보면 결론에 우리가 어떻게 할 것인지를 정리하라고 되
어 있거든요. 그러니까 그때 그 호텔이 어떻게 대응했느냐는 또 다른 문제인 것 같습니다.

팀원B 맞는 말이긴 한데요. 고객이 그렇게 감동할 정도의 대응이 뒀는지 알면 더 좋잖아요.

팀원C 근데 그렇지 않아요? 수영장 물을 빼서 고객을 감동시켰다는 건 좋은데 왜 그렇게까지 해야 하는지를 뭐라고
설명해요?



루리 제 생각에는요….

사람들이 자기를 쳐다보는 모습 보는 루리 모습에서 화면 멈추고, 속생각

루리 가장 중요한 건 고객이니까 고객 입장에서 생각해야지 왜 자꾸 다른 말만 하는 건가요?

루리 제 생각에는요… 만약 제가 고객이라면 제 렌즈 한쪽 때문에 수영장 물을 다 빼서 다른 고객들을 불편하게 만든다면 되게 부담스러울 것 같거든요. 정말 수영장 물을 빼면 고객이 감동받을까요?

팀원A 하긴. 저도 갑질 고객으로 보일 것 같아서 되게 싫을 것 같아요.

팀원C 고객이 감동받았다면 아마 진심으로 함께 걱정하고 찾아줬기 때문이었겠죠. 아는 사람 없는 외국에서 누가 그렇게 도와주면 정말 고맙잖아요.

팀원B 맞아요. 문제는 렌즈를 어떻게 찾아야 하느냐가 아니라 어떻게 고객 입장이 되어 보느냐인 거죠. 우선 고객을 안심시키고 잃어버린 장소를 샅샅이 찾아야겠죠?

루리 제가 정리할게요. 1. 고객을 안심시킨다. 2. 주위를 샅샅이 찾는다.

팀원A 렌즈가 없으면 큰일나는 상황인지 확인해야 할 것 같아요. 보조안경이 있을 수도 있잖아요. 그런데 정말 렌즈가 꼭 필요한 상황이라면 찾아내든가, 다른 데서 마련하든가 해야겠죠?

순간 정리하려다가 움찔하는 루리 모습에서 멈춤, 흘러가는 생각

루리 정리하기에는 긴 문장인데? 뭐라고 정리하지?

루리 그건 이렇게 정리할게요. 3. 상황 확인-렌즈가 꼭 필요한 상황인가? 찾을 수 있나? 대체품을 마련할 수 있나?

팀원A 좋네요.

팀원B 정말 꼭 필요한 상황이라면 다른 고객들에게 양해를 구하고 수영장을 모두 뒤져야죠. 다른 렌즈나 안경을 대신 맞춰야 하는 상황이라면 가장 빨리 만들 수 있는 곳을 찾아봐야겠고요.

루리가 고민하면서 쓰는 정리 내용

4. 상황에 따라 정성껏 대응- 다른 고객에게 양해 구하고 수영장 뒤지기, 렌즈나 안경을 가장 빨리 맞출 수 있는 곳 찾아보기

팀원C 가장 중요한 건 역시 고객의 마음이잖아요. 정말 수영장 구석구석을 샅샅이 조사하는 걸 원하는지, 정말 다른 렌즈나 안경으로도 괜찮은 건지, 그걸 어떻게 확인할 수 있죠?

잠깐 고민하는 사람들

루리 한 사람이 계속 옆에서 관찰하고 대화하는 수밖에 없지 않을까요?

팀원B 믿고 솔직히 얘기할 수 있는 담당자? 그것도 정말 중요하겠네요.

그때 강사의 목소리가 들려온다.

강사 자 5분 남았습니다. 이제 마무리하세요.

루리 그럼 마지막으로 그렇게 쓸게요. 5. 믿고 솔직히 얘기할 수 있는 담당자-계속 옆에서 관찰하고 대화하면서 신뢰 받기. (다 쓴 후) 정리한 거 확인 좀 해주세요.

루리가 정리한 내용 화면에 함께 나오고 사람들이 돌려 보며 확인한다.

강사 끝난 팀은 테이블 위에 큰 종이 있죠? 거기에 크게 정리해 주세요. 발표할 때 가지고 나올 거니까 사람들이 다 잘 볼 수 있게, 예쁘게 정리해 주세요. 매직이랑 사인펜, 색연필, 색종이, 풀, 가위 다 있으니까 필요하면 쓰시고요.

듣고 있던 루리 얼굴에서 화면 멈추고, 속생각

루리 나 시키면 어찌지? 난 글씨 못 써서 예쁘게 정리 못 하는데...

팀원A (벌써 매직 들고 뚜껑 열며) 정리는 제가 할게요. 이루리씨가 정리한 표 보고 하면 되잖아요?

팀원B 같이 해요. 제가 꾸밀게요.

안도하며 환히 웃는 이루리, 그때

팀원C 그럼 이루리씨와 제가 발표를 준비할까요?

루리 (너무 놀라고 기막혀하며) 발표요?! 제가요?

팀원C 중요한 내용은 메모에 적어놓고 보면서 하면 돼요. 자, 같이 준비하죠.

#3 강의실 강단

정리한 내용을 손으로 적고 꾸민 큰 종이를 들고 발표하기 위해 짝을 서 있는 팀원들

긴장한 웃음으로 뻗뻗하게 웃고 있는 이루리 모습에서 멈춤화면으로 생각

루리 (잔뜩 긴장한 목소리로) 발표라니... 발표라니... 메모 잊지 말고... 자연스럽게 보면서... 후아, 후아...

루리, 중요하거나 어려운 용어나 표현을 포스트잇에 적어 손바닥에 붙여놓고 흘깃흘깃 보면서 발표한다.

루리 (처음에는 좀 떨지만 점점 자신감 있게, 아까 정리한 발표 메모 흘깃흘깃 보면서 잘 발표한다.) 저희는 어떻게 렌즈를 찾을까 고민하는 것보다 어떻게 고객의 입장이 되어보느냐에 대해 더 고민했습니다. 사례에서 고객이 크게 감동한 것은 단지 문제를 해결해줘서가 아니라, 고객과 함께 고민하고 진심으로 노력하는 모습이었고 생각했기 때문입니다. 그래서 저희 팀은 고객의 마음을 가장 우선시하는 토론과정을 거쳐 5가지 문제해결단계를 정리했습니다. 첫 번째 단계, 고객 고객을 안심시킨다. 두 번째 단계, 주위를 살살이 찾는다. 세 번째 단계, 상황 확인, 네 번째 단계, 상황에 따라 정성껏 대응, 다섯째 단계 믿고 솔직히 얘기할 수 있는 담당자입니다. 이제 각 단계에 대한 세부 설명을 드리겠습니다.

팀원C <1. 고객을 안심시킨다.> 외국에 나와서 중요한 렌즈를 잃어버리고 당황하고 있을 고객님의 마음을 안심시키는 것이 우선입니다. 공감하고 얘기를 들어드리면서 안심시켜 드립니다.

<2. 주위를 살살이 찾는다.> 그리고 고객님의 예상한 모든 지역을 살살이 찾아 확인시켜 드립니다.

팀원B <3. 상황 확인-렌즈가 꼭 필요한 상황인가? 찾을 수 있나? 대체품을 마련할 수 있나?> 만약 렌즈가 나오지 않는다면 상황을 확인해야 합니다. 렌즈가 꼭 필요한지, 다른 데에서 찾을 수 있는지, 안경이나 새 렌즈 같은 대체품을 마련해도 되는지, 상황을 파악해야 합니다.

<4. 상황에 따라 정성껏 대응- 다른 고객에게 양해 구하고 수영장 모두 뒤지기, 렌즈나 안경을 가장 빨리 맞출 수 있는 곳 찾아보기> 그리고 나서 상황에 따라 가능한 모든 방법을 동원해 문제를 해결해야 합니다.

팀원C <5. 믿고 솔직히 얘기할 수 있는 담당자-계속 옆에서 관찰하고 대화하면서 신뢰받기> 저희는 이게 가장 중요하다고 생각합니다. 우리가 찾은 해결방법이 진짜 고객님의 원하는 것이어야 하기 때문입니다. 따라서 가장 중요

한 것은 고객님이 믿을 수 있는 담당자로서, 담당자가 계속 옆에서 관찰하고 대화하면서 이런 해결방법이 진짜로 고객님이 원하는 것인지 반드시 확인해야 합니다.

강사 (학습자들을 향해) 잘했죠? 다른 팀은 수영장 물을 뺀다, 가장 가까운 안경원에 가서 비슷한 안경을 구해온다 같은 방법에만 치중했는데, 고객한테 딱 집중해서 토론을 잘 한 것 같네요. 점수 5점 더 드리겠습니다. 박수 쳐 주세요.

박수 와아~ 나오며 활짝 웃는 이루리와 팀원들 얼굴
