

타이틀	07. 이루리, 해외고객의 문제를 해결하다
배 경	G헤어샵
등장인물	이루리: 20대 남 Amy: 외국인 손님 윤실장

시놉시스

피부과 병원에 근무하는 이루리는 해외고객으로부터 한국에 방문해 피부관리를 받고 싶는데 홈페이지에 영어 안내가 없어 예약을 할 수가 없다는 이메일을 받는다. 이루리는 고객이 보낸 한국 여행 스케줄표를 보며 예약이 가능한 적당한 시간을 고른다.

이루리는 고객에게 불편을 끼쳐 죄송하다는 말과 함께 예약을 할 수 있는 시간을 알리는 메일을 보내고 고객은 친구들과 함께 예약을 하겠다는 답을 보낸다. 이루리는 고객에게 고맙다는 회신을 보낸 후 당일 날 해외 고객들을 위해 직접 축하 메시지를 작성해 선물을 준비해 놓는다.

대 본

#1 타이틀 : 07. 이루리, 해외고객의 문제를 해결하다.

#2 미용실 데스크

나가는 손님을 향해 친절하게 인사하는 이루리. 그때 윤실장이 급히 다가온다. 전화 통화를 막 끝낸 참이라 핸드폰을 들고 있다.

윤 루리씨! 나 좀 도와주세요.

루리 네.

윤 4시 예약하신 고객님의 Amy라고 외국인이지거든요. 그 분한테 문자로 우리 습 위치 좀 자세히 알려주세요. 나 지금 고객님의게서 기다리셔서 바로 들어가야 해요. 연락처는 예약리스트에서 찾고요.

루리 네. 그럼 저희 홈페이지에 있는 지도를 이미지로 보낼까요?

윤 영어로 보내주세요. 한국말을 거의 못하신대요. 그래서 몇 번 전화를 하셨다가 되게 실망하셨나 봐요. 누가 홈페이지에 지도 있으니깐 그거 보라고만 하고 끊었나 본데, 우리 홈페이지에는 영문 안내가 없잖아요. 알아볼 수가 없으니깐 다시 여기로 전화했는데 또 홈페이지 보라고만 했대요.

루리 아아! 저희 위치 물어보시는 분들께 보통 그렇게 답하죠.

윤 외국인 손님한테까지 그러면 안되지~ 누가 그렇게 전화 무성의하게 받았는지 내가 꼭 찾아낼 거예요. 아무튼 그러니까 루리씨가 문자로 자세하게, 인터넷 지도에서 도로 사진도 찾고 막 그렇게, 응? 친절하게 좀 알려주세요. 부탁해요~ (다급하게 들어간다.)

루리 네

화면 멈추고, 루리 속생각

루리 영어로... 친절한 메시지? 어떡하지?

#3 작은 휴게실

컴퓨터 작업이 가능한 작은 휴게실에서 지도 찾고 있는 루리. 구글 영어지도가 화면에 떠 있다.

루리 영어지도를 검색하면 나오는 지도가 다 영어가 아니네... 헛갈리겠는데?

다시 컴퓨터를 검색해 홈페이지에 올라간 헤어샵 오는 길 지도를 여는 루리.

루리 차라리 영어지도를 보면서 홈페이지 오시는 길 약도를 영어로 바꿔서 보내는 게 찾기 편하겠단다. 길 이름하고 전철 역, 학교, 아파트, 큰 빌딩 이름은 영어로 다 나오니까 바꾸는 게 어렵지 않을 거야.

화면에 지도가 나오고 한글 이름이 영어로 바뀐다.

루리 지도는 됐고. 문자를 친절하게... 만약 찾기 어려우면 내가 데리러 나가겠다고 해야겠다.

루리가 문자 작성하는 화면이 뒤에 나오고.. 곧 Dingdong하고 에이미에게서 화신이 온다. "Thanks for the detailed directions. But if I do not go today, can I get a cash coupon refund? I want to rest now, very tired."

루리 현금쿠폰 환불? 그건 안되는데... "Sorry. Refunds cannot be made, but dates are flexible. Would you like to change the date if you cannot visit today?"

다시 Dingdong하고 에이미에게 화신이 온다. "Never mind. I'll go." 그때 윤실장이 짬을 내어 온다.

윤 문자 보냈어요?

루리 네. (자기 핸드폰의 문자대화 윤실장에게 보여주면서) 영어지도도 보냈는데, 혹시 몰라서 제가 데리러 나가겠다고 했습니다.

윤 오, 잘했어요.

루리 그런데 정말 오시기 싫어하시는 것 같습니다. 피곤하시다고. 안 가면 환불되냐고 물어보시던데요.

윤 생일선물이라던데 왜 오기 싫으실까. 친구분이 제 단골이거든요. 에이미 생일선물이나 특별히 잘 부탁한다고 하셨는데... 맞다, 우리 회원님들 생일에 증정하는 헤어제품 세트 있죠? 나중에 에이미 갈 때 그거 선물로 드리세요.

루리 아, 이거요? (근처 장에서 선물가방을 꺼낸다.)

윤 맞아요, 그거. 생일 축하 카드도 안에 있죠? 손으로 축하메시지 쓰는 거 잊지 말고요.

루리 네.

윤 (핸드폰 돌려주며) 와주셔서 감사하다고. 후회하지 않으실 거라고 문자 보내주세요.

루리 네(윤실장 가고)

이루리가 잠깐 고민하다가 다시 문자를 보낸다. "Thank you for your decision. You certainly won't regret it."

#4 미용실 데스크

잠시 후 문이 열리고 에이미가 들어온다.

Amy Hello, I have an appointment at 4.

순간 화면 멈추고 루리 속생각

루리 어? 4시 예약? 이분이 에이미구나! 그냥 혼자 찾아오셨네?

루리 Hi, I'm Ru-ri. I was waiting for your call.

Amy Your map was very easy. Thank you.

루리 My pleasure.

Amy I have a question. How long does it take to get my hair done? I have to go to this exhibition today.

이루리에게 영문 팜플릿을 보여주는 에이미

팜플릿 보는 루리 모습에서 화면 멈추고 루리 속생각

루리 오늘 여기 가셔야 한다고? (팜플릿 해당 부분 딱딱 보이며) 전시시간 밤9시까지, 위치는 여기에서 1시간이면 넉넉히 갈 수 있는 곳.

루리 (팸플렛 돌려주며) You will be done by 6 o'clock at the latest. When do you have to leave?
Amy How long does it take from here to The Art Center?
루리 It will take about an hour by the bus.
Amy Good

그때 윤실장이 나온다.

윤 Hi! I'm Yun. Rachel talked a lot about you. Come sit over here.

윤실장이 에이미를 데리고 사라진다. 루리는 헤어제품 선물가방을 꺼내 생일축하 메시지를 작성한다. "May your birthday be filled with sunshine and smiles, laughter, love, and cheer. All staff of the G-Hair"

잠시 후 나가는 에이미를 마중하는 윤실장과 루리

루리 Do you like it?
Amy Sure, I'm really satisfied.

그때 윤실장이 데스크에 놓인 선물봉투를 주며...

윤 Happy birthday, Amy.
Amy (기쁘게 선물 받아 안에 있는 카드 꺼내 보며) Thank you so much.
윤 Here is a 10% discount voucher for you. Don't forget to bring them with you next time.
Amy I will come back for a perm. I will see you then!
윤 Thank you! See you soon!
루리 Bye!

손 흔들며 기분 좋게 사라지는 에이미
