

소문만복래(笑門萬福來)

친절에 대하여

“

소문만복래(笑門萬福來)라는 말이 있다.

웃으면 복이 온다는 뜻이다.

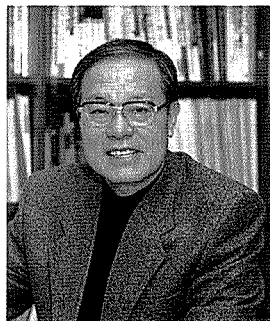
일상 생활에서 밝고 낙천적인 시각을 갖고, 항상 웃는 얼굴로 사람을 대할 때

주변의 많은 사람들이 무엇인가

도와주려 할 것이다.

친절의 기본은 항상 미소를 머금은 밝은 표정에 있기 때문이다.

”



최해병 / 한국윙드마케팅연구원장
한국생산성본부 자문위원

불친절이 주는 손해는 계산하기 어려울 정도로 크다. 아직도 우리사회는 구석구석에 불친절이 만연되어 있다.

아침에 집을 나서 저녁에 돌아오기까지 우리가 겪는 불친절은 너무나 많다. 그래서 기분이 상하거나 짜증 날 때가 한두번이 아니다. 그러나 이렇게 남들의 불친절은 비판하고 흥분하면서 막상 자기 자신은 얼마나 불친절한지 잘 모르고 있다.

나의 친절 점수는?

나의 친절 점수는 얼마나 되는지 평가해 보자.

- 언제나 고객을 반갑게 맞이 하는가?
- 얼굴 표정이 밝고 따뜻한가?
- 말씨가 부드럽고 자상한가?
- 봉사하는 마음 자세가 갖추어 졌는가?
- 전화를 겸손하고 친절하게 받는가?

친절이란 여자들의 옷과 같이 손쉽게 바꾸어 입을 수 있는 것이 아니다. 사람의 표정이나 인상이 하루 아침에 달라 질 수 없듯이 상당한 노력없이 바꾸기 어려운 것이다. 친절은 몸에 배인 습관이다. 따라서 친절은 일정 기간동안 훈련과 노력이 필요하다. 사람의 외모나 성격은 타고나지만 친절은 후천적으로 만들어 질 수 있기 때문에 훈련되어야 하는 것이다. 또한 친절에 대한 자기 나름대로 철학이 있어야 한다.

친절에 대한 철학은 친절에 대한 시각이나 마음가짐을 말한다. 미국에 디즈니랜드를 운영하는 회사에서 직원 채용에 가장 우선적인 원칙은 능력이나 재질보다 밝은 표정과 친절이다. 디즈니랜드에서 일하는 직원들의 밝은 표정에서 좋은 느낌을 받은 많은 사람들은 다시오고 싶다는 마음을 갖게 된다.

일본에서 길을 물어보면 아주 자세하고 자상하게 가르쳐 준다. 사람이 무뚝뚝하거나 불친절하면 본의 아니게 오해를 사는 수가 있다. “나이도 어린 아가씨가 건방지긴...”, “젊은 친구가 건방지다”는 식의 반응이 나오기 마련이다. 이런 오해가 반복되다 보면 한번 찾은 고객이 다시 오지 않게 되고, 주위에서는 물론 가까운 사람들로부터 미움을 사기도 한다.

항상 웃는 밝은 표정

각기 다른 형태의 가게 주인의 예를 들어 보자. A가게 주인은 손님이 들어서면 우선 반갑게 맞이 한다. 마치 오랜만에 만난 친구나 친척을 만나는 것과 같은 태도로 맞

이 한다. 그리고 손님에 따라서는 “얼굴이 아주 좋아지셨다”, “아이는 많이 크지 않았느냐” 등 깊은 관심을 표시할 뿐 아니라 손님이 고르는 상품을 기분 좋게 챙겨주고 나갈 때는 반드시 감사하다는 인사를 잊지 않는다.

이에 비해 B가게 주인은 이런 적극성이 결여되어 그저 사무적으로만 손님을 대한다. 그리고 손님이 이것저것 자세히 물어보면 귀찮아 하는 표정이다.

인심이 좋고 적극성을 갖는 A상점은 많은 손님들로 늘 분비지만, 성의가 없거나 불친절한 주인이 있는 B가게는 손님들이 등을 돌리고, 결국 파리만 날리게 될 것이다.

친절한 이미지는 회사 발전은 물론 개인에게도 중요하다. 밝게 웃는 얼굴, 명랑하고 쾌활한 인사, 묻는 말에 성의껏 대답하는 태도, 무엇인가 상대방을 도와주려는 자세, 언제나 부드럽고 세련된 매너, 이것이 친절의 기본이다.

소문만복래(笑門萬福來)라는 말이 있다. 웃으면 복이 온다는 뜻이다. 일상 생활에서 밝고 낙관적인 시각을 갖고, 항상 웃는 얼굴을 지을 때 주변의 많은 사람들이 무엇인가 도와주려 할 것이다.

‘사람이 나이 마흔이 되면 자기 얼굴에 책임을 져야 한다’라는 링컨 대통령의 말이 있다. 나이 40이 된 사람의 얼굴에는 그 사람의 인생이 어떠했는지 그대로 나타나기 때문이다. 우리 얼굴에는 무려 80여개의 근육이 있어 1,000가지 이상의 표정을 연출할 수 있다고 한다. 그런데 우리 주위에서 흔히 볼 수 있는 표정들은 얼마나 되는가.

사실 표정있는 사람보다 표정없는 사람들이 우리 주위에는 많다. 지방에 내려갈 때마다 느끼는 것인데 고속버스를 타기 위해 표파는 곳에서 아가씨의 무표정하고 무뚝뚝한 얼굴을 너무 자주 접하게 된다. 혹시 나도 표정이 없다는 말을 많이 듣는 쪽이 아닌가 반성해보자.

표정이 있다는 것은 우리가 살아 있다는 증거이다. 여러 가지 표정 중 가장 호감을 주는 것은 미소를 머금은 표정이다. 아무리 잘 생긴 얼굴이라도 표정이 어두우면 상대방에게 호감을 주기 어렵고 대인관계가 원만하지 못하게 된다.

여유있게 포용하는 마음가짐

점포에 찾아 오는 손님 중에는 별별 사람들이 많다. 무례하거나 거친 사람도 있고 성급하거나 시비 거는 것을 습관처럼 하는 사람도 있다. 늘 자기 주장만 하고 이쪽 사정은 전혀 들으려 하지 않는 사람도 있다. 이럴수록 서비스 업종에 종사하는 사람은 이 모든 것을 느긋하고 여유있게 포용하는 마음가짐이 필요하다.

‘물건을 팔기 전에 너 자신을 팔아라’라는 말이 있다. 서비스 업종에 종사하는 사람은 물과 같이 유연하고 여유있게 손님을 대하는 것이 좋다. 또한 고객을 반갑게 맞이하는 적극적인 태도가 중요하다. 점포에서 손님이 물건을 살 때 만약 종업원의 ‘감사합니다’라는 인사가 없다면 고객은 ‘돈을 냈으니 이제 나는 고객이 아니군’이라는 불쾌감을 느끼게 된다.

남의 집을 방문할 때나 일을 마치고 막 현관을 나올 때, 뒤에서 문 닫는 소리가 ‘뿡’ 하고 크게 들린다면 누구든 기분이 좋지 않을 것이다. 영화의 마지막 장면은

기억에 남기가 쉽다. 인간관계도 마찬가지다. 모처럼 지금까지 좋은 관계였는데 ‘실례했습니다’ ‘다음에 뵙겠습니다’ ‘안녕히 가십시오’ 라는 마무리 인사를 하지 않아 불쾌한 기분이 그대로 상대방에게 전달되기 때문이다.

바뀌 말하면 어떤 사람을 대할 때 주의할 점은 최종 마무리 인사다. 전화를 할 때도 마찬가지다. 통화를 끝내고 수화기를 놓기 전에 예의가 갖춰진 정중한 인사를 잊지 말자.

마찬가지로 첫인상도 중요하다. 처음 대할 때 첫인상이 좋지 않으면 벌써 마음 속에 불쾌한 기분이 싹트기 때문에 대화가 순조롭지 못하게 된다. 손님을 맞이 할 때 ‘어서 오세요’ 라는 가벼운 인사는 대화를 풀어나가는 열쇠가 되는 것이다.

또한 ‘어서 오세요’ 라는 인사도 반드시 웃는 얼굴로 해야한다. ‘어서 오세요’ 라고 말은 하지만 얼굴이나 표정은 전혀 웃는 표정이 아닌 무표정한 인사는 사무적이고 딱딱하게 느껴질 뿐이다. 항상 밝은 미소와 친절한 자세로 고객을 맞이 하자.

선진국의 제과점에서 점원과 손님이 웃는 얼굴로 이야기 하는 모습은 흔히 볼 수 풍경이다. IMF시대를 맞아 현재와 같은 어려움을 이겨내려면 크게는 국가적으로 작게는 나로부터 많은 노력이 필요하겠지만, 우선 무뚝뚝한 표정부터 바꾸어보자.

화가 난듯한 얼굴에는 서비스도 일에 대한 창의성도 있을 수 없다. 우리가 얼굴을 찡그리면 오장육부도 함께 찡그려져 속병이 생긴다고 한다. 우리 개인의 건강을 위해서라도 밝고 명랑한 얼굴 꾸기에 다함께 노력하자. 