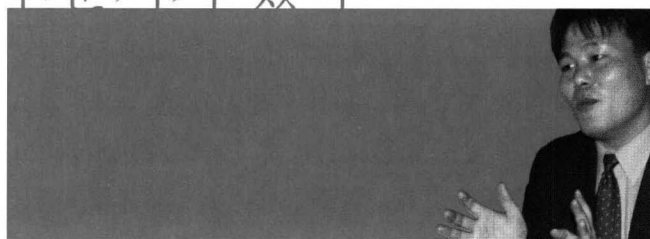


북 컨설턴트를 향한 꿈,

교보문고와 영풍문고 매장에는 전문가가 있다




사람이 사람을 만났을 때

교보문고와 영풍문고는 메트로폴리탄 서울을 대표하는 대형서점들이다. 교보문고는 종로구 종로1가 1번지에 위치하고 있고 영풍문고는 종로구 서린동 33번지에 자리 잡고 있다. 행정구역상의 차이는 있지만 직선거리로 불과 300미터 남짓, 걸어서 5분 정도 거리다.


평소 두 서점을 자주 이용하는 독자라면 이곳에서 일하는 사람들이 어떤 사람들이고 서로에 대해서는 어떤 생각들을 갖고 있는지 궁금했을 법도 하다. 기자가 두 서점에서 근무하는 사람을 한 자리에 불러 만나보게 하자는 생각을 한 것은 그 때문이다.


교보문고와 영풍문고에서 각각 14년과 10년을 근무하고 있는 두 사람이 만났다. 교보문고의 박미옥 팀장(36, 광화문 교보문고)과 영풍문고의 방현철 과장(36, 종로 영풍문고)이 그 주인공. 원숭이띠 두 동갑내기의 만남은 영풍문고 판매2과 방현철 과장이 교보문고 박미옥 팀장을 찾아와서 이루어졌다. 두 사람은 초면이 아니고 사석에서도 몇 차례 인사를 나눈 적이 있는 구면이란다. 홈그라운드(?)인 교보문고 매장에서 만난 박미옥 팀장은 여전히 고객들을 상대하느라 무척 바쁜 상태였다.

 “잘 지내셨어요?”

방현철 과장이 인사를 건네자 박 팀장은 예의 수줍은

미소를 짓는다. 공식에서의 만남 자체가 드물기 때문인지 잠시 어색한 표정을 지어보이던 두 사람은 교보문고 옆에 있는 커피숍으로 자리를 옮기자 금세 말문을 터뜨렸다. 듣고 보니 서로에 대한 덕담이다.

 “방 과장님도 많이 바쁘시죠? 영풍문고는 저도 여러 번 가보지만 매장이 환해서 참 좋아요. 책을 차분하게 살펴볼 수 있어요. 교보는 좀 시끄러워서...(웃음).”

 “그래도 교보는 조직이나 시스템이 고객 중심으로 완벽하게 구현되어 있잖아요. 영풍문고에서는 배울 점이 참 많죠.”

교보문고 인문코너에서만 14년을 근무하고 있는 박미옥 팀장은 자타가 공인하는 인문분야의 전문가이다. 그녀는 수천 권의 책이 빼곡하게 꽂혀 있는 인문서가의 어디에 무슨 책이 꽂혀 있는지 눈을 감고도 짐작할 수 있을 정도다. 우리나라에서는 거의 유일한 인문서 ‘북 마스터’인 셈이다. 이에 반해 방현철 과장은 영풍문고에서 여러 분야의 일을 두루 경험했다. 처음에는 영업1과(이공·인문·실용)에 배치되어 근무하다가 평촌점이 오픈할 때 주도적으로 관여했고 지점장 생활도 해봤다. 현재는 판매2과(인문·정경·컴퓨터·자연과학)의 과장을 맡고 있다. 영풍문고의 살림에 관한 모르는 게 없는 편이다.

근접한 거리에 자리잡고 있기 때문에 영풍문고와 교

보문고는 좋은 싫든 서로를 의식할 수밖에 없을 것이다. 혹여 상대를 거북스런 라이벌로 간주하고 있거나 않을까.

“아니요. 그렇지 않아요. 우리는 서로의 위치에서 맡은 일을 할 뿐이에요. 서로가 가진 장점을 배우려고 노력하죠. 라이벌이라기보다는 동업자로서 친근한 느낌을 갖고 있죠.”

“저도 마찬가지로 생각을 하고 있어요. 사석에서 만나면 우리나라 서점의 현실에 대해서 의견을 나누고 서로 우정 어린 조언을 해주는 동업자이죠.”

같은 길을 함께 걷는 사람들 특유의 끈끈한 연대의식과 동병상련의 정이 느껴진다. 이들은 이구동성으로 현재 서점업계가 처한 가장 큰 문제로 일을 하겠다는 사람이 없는 현실을 꼽는다.

“젊은 사람들이 서점 일을 기피해요. 서점업은 3D 업종이 돼버렸죠. 서점 일은 고객을 상대하는 기술과 양질의 서비스가 관건인데 자주 직원이 바뀌다 보니 고객의 불편이 늘 수밖에 없어요.”

“맞아요. 다른 사람들은 다 쉬는 공휴일이나 일요일이 오히려 더 바쁘고 2교대로 일을 하다 보니 육체적으로도 상당히 힘들기 때문에 새로 들어온 젊은 사람들은 얼마 안 가서 슬그머니 사라지고 말아요. 참 허탈하죠.”

책에 대한 애정 없이는 불가능한 직업

그럼에도 불구하고 이들이 서점에서 10년 이상 근속을 하고 있는 힘은 어디에서 나오는 것일까.

“책에 대한 이해와 애정이었던 것 같아요. 그것이 없었다면 이 일을 이렇게까지 오랫동안 해오지 못했을 겁니다. 책은 상품이긴 하지만 다른 상품과는 많이 다르거든요. 사람의 삶을 바꿔놓을 수도 있는 게 책이니까요.”

“저도 책과 함께 하는 생활이 좋았습니다. 힘들고 어려울 때도 있지만 그때마다 제 일에 대한 사명감과 자부심으로 극복을 했죠. 서점 직원에 대한 사회적인 인식이 아직도 많이 왜곡되어 있지만, 그때마다 언젠가는 평가를 받는 날이 올 것이라라는 믿음으로 더 열심히 노력했어요.”

서점을 직장으로 두고 있는 사람답게 두 사람은 지독한 책벌레이다. 일하면서 책을 읽는 게 쉬운 일이 아니지만 두 사람은 아침 일찍 출근해 미리 신간들을 검토하고 중요한 책은 끝까지 독파한다. 일간지와 출판 관련 잡지를 스크랩하는 것은 기본이다. 방현철 과장의 경우 집에 3,000여 권의 책을 소장하고 있을 정도.

교보문고와 영풍문고는 지점을 지속적으로 오픈하는 등 영업기반을 확대하고 있다. 그렇다면, 대형서점의 출현이 가속화되고 있는 상황에서 중소형 서점과 동네서점들이 몰락하고 있는 현실에 대해서 대형서점의 직원으로서 어떤 생각들을 갖고 있을까?


“작은 서점들이 문을 닫는 현실에 대해서는 개인적으로 가슴 아픕니다. 하지만 중소형 서점들은 대형서점에 비해 고객을 유치하는 서비스 개발과 차별화 전략 개발을 게을리한 측면이 있어요. 외국의 경우처럼 어린이 서점이나 과학전문 서점으로의 변신 등 전문화, 차별화 전략이 필요하다고 생각해요.”

“네, 저도 동감입니다.(웃음) 소형서점들도 자구책을 마련하려는 노력이 필요해요. 물론 대형서점 역시 확장 제일주의를 위한 지나친 출혈경쟁은 자제해야죠.”

두 사람은 서점 직원의 위상이나 사회적 인식이 아직까지 터무니없이 열악하다는 데 의견을 같이 하고 서점 직원들의 위상이 제고되기 위해서는 본인의 부단한 노력과 이를 뒷받침하는 제도적 지원이 필요하다는 데 입을 모은다. 그래야 ‘레프런스 서비스’ 등 양질의 고객 서비스가 가능해진다는 것이다. 교보문고에서는 일정한 전문성과 실력을 갖춘 직원에게 ‘북 마스터’라는 작위(?)를 부여해 자부심과 근무의욕을 고취하고 있다. 영풍문고 역시 현재 서점 직원의 사기와 근무의욕을 고취시킬 수 있는 제도를 도입하기 위해 준비 작업을 벌이고 있단다. 방현철 과장과 박미옥 팀장이 궁극적으로 바라는 것은 ‘북 컨설턴트’다. 책의 소용과 의미에 대한 정확한 이해를 바탕으로 고객들에게 자문과 상담을 해줄 수 있는 컨설턴트로서의 자질을 갖추는 것이 이들의 소박한 희망이다.

“꿈이요? 책과 관련된 일을 앞으로도 꾸준히 즐겁게 하는 거예요. 서점에 있는 동안 제 역할을 완벽하게 해내고 싶고 기회가 된다면 출판 쪽 일도 해보고 싶습니다. 요즘 제가 즐겨 읽는 책이 주로 경제경영 관련 책들인데 미래를 향해 열심히 준비하고 있죠.”

“제 꿈은 함께 근무하는 직원들의 근무 여건을 개선하고 역량을 배가시키는 거예요. 일하기 좋은 환경을 만들고 싶어요.”

두 사람의 흐뭇한 미소를 보면서 기자는 책과 함께 하는 삶이 그 자체로서 얼마나 복되고 의미 있는 일인지를 새삼 깨달았다. 

김도언 기자