

# 마음에 꼭 맞는 '맞춤 책'을 찾아드립니다

북마스터 하루 따라잡기

유영미  
교보문고

교보문고 강남점, 유아도서 북마스터 유영미 씨의 하루는 7시에 시작된다. 버스와 지하철을 세 번 갈아타 한 시간이 넘게 걸리는 출근시간에는 독서를 하거나 무가지와 일간지에 실린 도서 기사를 훑어본다. 신문은 매장에서 고객을 대할 때 참고하는 정보 이상의 가치를 지닌다.

유니폼으로 갈아입고 매장에 도착한 유씨가 가장 먼저 하는 일은 청소. 도서의 재고와 절판, 주문정보를 파악하고 출판사에 전화를 걸어 점검하는 것도 미리 해둘 일이다.

오전엔 비교적 손님이 뜸하다. 이 틈을 타 신간을 검토하고 추천할 만한 도서는 따로 모아둔다. 매주 목요일 점심식사후엔 유씨를 포함한 7명의 사내 강사들이 주도하는 '10분 교육'이 있다. 쾌적한 서점 분위기와 친절은 이처럼 직원 모두의 관리와 노력으로 이루어진다.

오후에는 고객들과의 상담이 주 업무다. 평일, 하루 평균 상담건수는 20~30건 정도지만 주말에는 100건이 넘는다. 아이들이 읽을 책을 물어오는 주부들인 경우가 많은데, 단순히 책을 골라주는 데 그치지 않고 아이가 몇 개월인지, 무엇에 관심 있어 하는지를 파악한 후에 책을 권한다. 이를 위해 교육학 도서들을 수시로 살펴보고, 자녀를 둔 동료들의 조언을 들어 육아상식을 얻곤 한다. 상담폭을 넓히기 위해 문학과 기타도서 등 다양한 분야도 섭렵한다.

유씨는 "말을 많이 하다보니 목이 많이 상한다"며 물을 자주 마신다. 인터뷰 도중에도 상담은 끊이지 않았다. 현직 교사인 손님이 종이접기에 관한 책을 문의하자 몇 살난 아이들을 어떤 식으로 가르치는지를 물어본 후에 적합한 여러 책을 소개한다. 자세한 설명과 소개를 들은 고객은 무척 흡족한 표정이다.

틈틈이 베스트셀러를 정리하는 작업도 오후에 행해진다. 매주 바뀌는 도서목록을 파악하고 일주일에 한 번, 자체적으로 주제 콘테스트를 실시한다. 주제에 맞게 선정된 책은 모양진열로 시선을 끈다. 끊임없이 새로워져야 한다는 생각으로 북마스터들이 내놓은 기획이다. 일주일에 한 번씩 업데이트되는 교보문고 인터넷 메인화면의 '북마스터 추천도서'도 그런 노력의 일환이다.

개방된 공간이고 고객을 직접 대하다보니 근무시간에 핸드폰 사용은 물론, 앉아 있는 것도 용납이 안 된다. 지칠 법도 하지만 "이곳 저곳을 다니며 책을 정리하고 추천하는 것만큼 즐거운 일이 없다"며 "일반 사무직보다 동선이 많아 오히려 덜 힘들다"고 말한다. 하지만, 가장 언짢을 때는 아이들이 책을 함부로 다룰 때다. 그는 공동의 재산인 책을 소중히 다루는 가르침이 집에서부터 선행돼야 한다고 강조한다.

"퇴근시간이 늦고 피로가 누적되기도 하지만 내가 추천한 책을 고객들이 맘에 들어 하며 사가는 맛에 북마스터 일이 즐겁다"는 유영미 씨. 오늘도 그는 한 권의 책이 제 주인을 찾아갈 때까지 분주한 발걸음을 놀린다. ☞

