



친절한 마음가짐

금성사 사장

글·許 愼 九

친절은 봉사의 정신을 바탕으로 깔고 손님을 주인대접할 수 있고 섬길 수 있는 마음가짐에서 영원한 것이다. 언제 다시 보겠느냐는 식의 손님박대나.....

86아시안게임과 88올림픽을 앞두고 온 나라 안이 부산하다.

뻔어가는 나라의 힘과 발전의 면모도 과시해야겠고 따라서 대외 신인도(信認度)를 드높여 경제사회적인 도약의 계기도 마련해야겠다는 각오가 새롭기때문일 것이다. 그러나 무엇보다도 우리가 단단히 준비해야 할 과제는 손님에 맞는 마음의 채비를 서두르는 일이다. 마음의 채비라하면 그래도 친절의식 함양이 으뜸일 수밖에 없을 것이다. 오랫동안 불친절한 분위기에 익숙해진 우리는 갑자기 친절해지자는 게 꽤나 생소하고 거주장스럽게 느껴질지도 모른다.

하지만 무형의 봉사로서 엄청난 실질적 소득이 얻어지는 친절임을 생각한다면 누구나가 생활화로 몸에 익혀야 할 가치인 것이다. 더우기 굼직굼직한 국제규모의 행사가 연이어 나라 안에서 치러진다 생각하면 외국의 손님을 맞는 친절미(親切味)야 말로 뵈지 않는 우리의 또다른 힘을 자랑하기에 부족함이 없을 것이기 때문이다.

우리나라 관광산업의 커다란 스폰서라 할 수 있는 외국 손님들에 대한 친절·봉사정신이 아낌없이 베풀어질 때 이 분야 산업발전은 물론이거니와 그들로부터 얻는 호의와 신뢰는 또한 나라를 살찌게 하는 것이다.

지난 해부터가 서비스 업체는 말할 나위도 없이 특히 제조업체가 소비자보호를 적극 주창하기 시작한 까닭도 따지고 보면 친절·봉사의 정신으로 얼마만큼 소비자로부터 호의를 획득하여 영속적인 신뢰관계를 유지할 수 있

느냐에 사업의 성쇠(盛衰)가 달려 있기 때문이다.

사실이지 친절이란 댓가를 바람이 없이 내켜 베풀 때 큰 빛이 나고 돋보이게 마련이다. 그러나 우리의 친절은 어느새 타산이 앞서 소극적인 인색함 속에 오랫동안 마음속에 자리하지 못하는 일과성(一過性) 친절이기 십상이다.

친절은 봉사의 정신을 바탕으로 깔고 손님을 주인대접할 수 있고 섬길 수 있는 마음가짐에서 영원한 것이다.

언제 가서 보겠느냐는 식의 손님 박대나 무관심한 서비스로 친절의 부재임을 한탄키에 앞서 하루빨리 친절이라는 이름의 좋은 버릇을 습성화하도록 사회적으로 진작시켜 우리의 기풍이 되도록 해야 한다.

옛 선현들은 자고로 어려움은 나누면 반으로 줄고 기쁨은 나누면 두배로 부른다는 지혜로써 더불어 함께 나누는 친절의식을 가르치고 있다. 친절은 「사고 파는 것」이 아니라 「주고 받는 것」으로 큰 뜻이 있지만 마음먹기에 따라선 베풀어 사도록 하는 가치 있는 용역의 댓가로 그 자체가 소중한 가치인 것이다.

온 나라안 사람들이나 업체·기관을 망라하고 친절의식을 타율적 계몽에 앞서 자발적으로 깨닫도록 하루바삐 불붙어야겠다는데 조급함을 금할 수 없다.

